Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Кубанский государственный технологический университет»

**Кафедра Государственного и муниципального управления**

**ОТЧЕТ**

о прохождении \_\_\_\_производственной практики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-

(учебной, ознакомительной производственной, преддипломной практики)

Направление подготовки 380304 Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки «Муниципальное управление» Квалификация (степень) Бакалавр

Выполнил (а)

студент (ка)\_\_3\_\_курса \_12-Э-ГУ5\_\_\_\_группы \_Власова Анастасия Владимировна

Руководитель практики от университета:

Защита состоялась \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Общая оценка за практику \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи членов комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краснодар 2015

**Содержание**

Введение……………………………………………………………………………...2

1 Ознакомление и характеристика МКУ «МФЦ» г. Краснодар………………….3

1.1 Характеристика МКУ «МФЦ» г. Краснодар …………………………...3

1.2 Особенности МКУ «МФЦ» , как социально-экономической системы..4

1.3 Организационная структура МКУ «МФЦ» г. Краснодар……………...5

2 Характеристика рабочего места структурного подразделения МКУ «МФЦ»

г. Краснодар……………………………………………………………………….9

3 Информационное и техническое обеспечение МКУ «МФЦ» г. Краснодар….11

4 SWOT-анализ МКУ «МФЦ» г. Краснодар……………………………………..13

5 Паспорт государственной программы Краснодарского края «Социальная

поддержка граждан»……………………………………………………………...15

6 Индивидуальное задание…………………………………………………….......18

Выводы и предложения……………………………………………………………19

Список использованной литературы……………………………………………...20

Приложение А - Паспорт программы Краснодарского края «Социальная

поддержка граждан»……………………………........................22

**Введение**

В период с 29 июня по 13 июля 2015 г. мной была пройдена производственная практика в МКУ «МФЦ» г.Краснодар.

Целью практики является закрепление полученных знаний в области государственного и муниципального управления, получение практических навыков, формирование навыков самостоятельного поиска, сбора, систематизации и обработки организационно-технологической, управленческой информации с целью разработки и обоснования мероприятий по совершенствованию организации труда, производства и управления. Практика направлена на закрепление, расширение, углубление и систематизацию знаний по дисциплинам, отражающих специфику направления подготовки «Государственное и муниципальное управление».

Задачи практики:

– закрепление теоретических знаний, полученных в процессе изучения базовых дисциплин;

– получение практических навыков применения методов сбора и обработки информации;

– изучить сферы деятельности учреждения и ознакомиться с перечнем оказываемых услуг населению;

– ознакомиться с производственной и организационной структурой предприятия;

– ознакомиться с используемыми методами подготовки и обоснования управленческих решений, организации контроля за их выполнением;

– овладение методами государственного и муниципального управления.

Объектом прохождения практики является отдел по работе с гражданами и организациями «Прикубанский».

Предметом являются отношения, возникающие в процессе деятельности отдела.

* **Ознакомление и характеристика МКУ «МФЦ» г. Краснодар**
* **Характеристика МКУ «МФЦ» г. Краснодар**

Муниципальное казённое учреждение муниципального образования город Краснодар «Краснодарский городской многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг», именуемое в дальнейшем «Казённое учреждение», создано в соответствии с решением городской Думы Краснодара от 28.01.2010 № 69 п. 10 «О согласовании создания муниципального учреждения «Краснодарский городской многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования город Краснодар от 01.02.2010 № 406 «О создании муниципального учреждения «Краснодарский городской многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования город Краснодар от 17.12.2010 № 10306 «Об утверждении перечня муниципальных казённых учреждений муниципального образования город Краснодар, создаваемых путём изменения типа муниципальных бюджетных учреждений муниципального образования город Краснодар»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг представляет собой организацию, созданную в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения, и уполномоченную на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна». Данный принцип предусматривает предоставление государственных и муниципальных услуг после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом.

Целями деятельности МКУ «МФЦ» являются:

1) обеспечение быстрого, удобного и экономически эффективного процесса оказания государственных и муниципальных услуг (далее – услуги) физическим и юридическим лицам за счёт реализации принципа «одного окна»;

2) межуровневое и межведомственное взаимодействие с органами

местного самоуправления, органами государственной власти, государственными и муниципальными предприятиями, учреждениями и другими организациями, участвующими в предоставлении (предоставляющими) услуг;

3) повышение удовлетворённости получателей услуг их качеством;

4) повышение информированности физических и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения услуг;

5) снижение количества взаимодействий физических и юридических лиц с должностными лицами органов государственной власти, органов местного самоуправления при получении услуг.

Развитие сети МФЦ является одной из приоритетных задач при построении современного государства, совершенствовании системы государственного управления. Реализация данных мероприятий способствует сокращению сроков предоставления услуг, снижению очередей и повышения уровня удовлетворенности граждан работой государственной власти.

* **Особенности МКУ «МФЦ», как социально-экономической системы**

При оказании муниципальных услуг МФЦ взаимодействует с отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации муниципального образования город Краснодар, муниципальными казёнными, бюджетными и автономными учреждениями муниципального образования город Краснодар.

При оказании государственных услуг МФЦ взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Краснодарского края.

При оказании услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также общественно значимых услуг, МФЦ взаимодействует с физическими и юридическими лицами, предоставляющими данные услуги.

Процедура взаимодействия с данными органами и физическими и юридическими лицами определяется в соответствии с действующим законодательством.

В МФЦ предоставляются только те государственные и муниципальные услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг. В состав предоставляемых государственных и муниципальных услуг входит: жилищные вопросы, земельные участки, капитальное строительство, образование, пенсии, семья и детство, смена места жительства, социальная поддержка населения, справки, выписки, архивные документы, субсидии, транспорт, трудоустройство и прочие.

* **Организационная структура МКУ «МФЦ» г. Краснодар**

Директор МУ «МФЦ» является непосредственным руководителем, организует и несет полную ответственность за результаты работы учреждения, утверждает штатное расписание, обеспечивает рациональное использование имущества, заключает договоры, издает приказы и осуществляет контроль за исполнением работниками своих должностных обязанностей.

Заместитель директора организовывает работу и эффективное взаимодействие сотрудников, организовывает производственно-хозяйственную деятельность, во время отсутствия директора выполняет его обязанности.

Отделы по работе с гражданами и организациями «Западный», «Карасунский», «Прикубанский» и «Центральный» организуют и осуществляют работу по приему документов, выдачи справок, иной необходимой информации, обеспечивают информирование и консультирование заявителей, организуют и осуществляют взаимодействие с гражданами и организациями, организуют по необходимости заявителей сотрудников органов местного самоуправления, иных муниципальных учреждений. Руководство деятельностью отделов осуществляют начальники отделов, которые непосредственно подчинены директору учреждения.

Отдел правой и кадровой работы занимается проведений правовой экспертизы, представляет интересы учреждения в государственных органах и других организациях, формирует кадровый состав, ведет трудовые книжки и личные дела сотрудников и осуществляет иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг занимается проведением служебных проверок, систематизирует, анализирует и разрабатывает рекомендации по улучшению качества обслуживания заявителей, сокращению сроков предоставления услуг и осуществляет иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел учета и отчетности ведет бухгалтерский учет финансово-хозяйственной деятельности, обеспечивает исполнение смет доходов и расходов, организует ведение бюджетного учета, начисляет заработную плату, организует расчеты с контрагентами, составляет и предоставляет в установленные сроки бухгалтерскую и статистическую отчетность в государственные и налоговые органы и осуществляет иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отделы информационного обеспечения и материально-технического снабжения организуют работу по снабжению учреждения необходимыми информационными и материально-техническими ресурсами, осуществляют организацию работ по поддержанию работоспособности, сохранности и безопасности ресурсов и оборудования, осуществляют контроль и учет оборудования, мелкий ремонт и эксплуатацию, анализируют потребность учреждения в технике и оборудовании, составляют сводные заявки на приобретение оргтехники и осуществляют иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляют начальники отдела, которые непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел обработки телефонных вызовов населению осуществляет прием телефонных вызовов населения, ведет их учет и обработку, консультирует и дает справочную информацию заявителям по телефону и осуществляет иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

* **Характеристика рабочего места в структурном подразделении МКУ «МФЦ» г. Краснодар**

Отдел по работе с гражданами и организациями «Прикубанский» является структурным подразделением МКУ «МФЦ». Он подчиняется директору учреждения. В своей деятельности отдел руководствуется Конституцией РФ, действующим федеральным и краевым законодательством, муниципальными правовыми актами МО г. Краснодар, Положением об Учреждении, а так же положением об отделе по работе с гражданами и организациями «Прикубанский».

Основными задачами отдела являются:

1) обеспечение комфортных условий для получения муниципальных услуг;

2) организация деятельности по полному информированию заявителей по вопросам предоставления муниципальных услуг;

3) отработка механизмов межведомственного обмена информацией посредством внедрения информационно-коммуникационных технологий;

4) повышение качества предоставления муниципальных услуг;

5) упрощение порядка получения заявителями услуг, в предоставлении которых совместно участвуют органы власти разных уровней;

6) организация информационного обмена данными между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг.

Функции отдела:

1) организация и осуществление работы по приему документов, необходимых для получения муниципальной услуги, по первичной обработке, по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение информирования и консультирования заявителей по вопросам предоставления услуг;

3) организация и осуществление взаимодействия с заявителями;

4) организация доставки необходимых документов из отдела в соответствующее муниципальное учреждение, органы местного самоуправления;

5) организация и обеспечение предоставления в здании, где размещается отдел, дополнительных услуг: нотариат, банковские услуги по уплате пошлин и сборов, улучшению их качества;

6) систематизация, анализ и разработка рекомендаций по улучшению качества обслуживания заявителей, по сокращению сроков предоставления муниципальных услуг, улучшению их качества.

**Информационное и техническое обеспечение МКУ «МФЦ»**

**Г. Краснодар**

Здание МФЦ оборудуется информационной табличкой , содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы.

Для организации взаимодействия с заявителями помещения МФЦ

делится на следующие функциональные секторы (зоны):

1) сектор информирования и ожидания;

2) сектор приёма заявителей.

Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Система управления очередью включает в себя систему регистрации, голосового и визуального информирования, пульты операторов.

Сектор информирования и ожидания включает в себя:

информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе: перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре; сроки предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

размеры государственной пошлины; порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров. МФЦ своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

В МФЦ организован один канал связи, который обеспечивает функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии, телефона call-центра, а так же автоматизированной информационной системы МФЦ.

В здании МФЦ имеется хорошо оснащенная техническая база, дающая возможность автоматизировать рабочие места и увеличивать производительность работы. Также имеются сервера, локальная сеть и выход в Интернет. Для защиты от сбоев и потери ценной информации для каждого отдела установлен сервер, на котором содержится вся необходимая информация. Большинство программ использующихся в организации работают на основе запросов к базе данных, хранящейся на сервере.

Социальная поддержка граждан представляет собой систему правовых, экономических, организационных и иных мер, гарантированных государством отдельным категориям населения. Категории граждан - получателей социальной поддержки, меры социальной поддержки и условия ее предоставления определены федеральным законодательством, законодательством Краснодарского края.

Паспорт программы Краснодарского края «Социальная поддержка граждан» ( в сокращенном виде) (Приложение А).

Основные задачи программы:

– осуществление ежемесячных денежных выплат отдельным категориям граждан;

– предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг и льгот на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в денежной форме;

– проведение мероприятий органами социальной защиты населения по установлению статуса гражданам;

– оптимизация сети и развитие материально-технической базы учреждений, обслуживающих пожилых людей и инвалидов в различных условиях социальной сферы;

– создание условий для занятий физической культурой и спортом, социальным туризмом, активное вовлечение в них людей старшего возраста;

– формирование у населения края позитивного отношения к старости и пожилым людям как уважаемым и активным членам общества;

– повышение эффективности системы обслуживания;

– создание благоприятных условий для государственной поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, жизнедеятельности и комплексного развития детей;

– укрепление материально-технической базы учреждений.

Сроки реализации государственной программы : 2014 - 2018 годы.

В связи с тем, что основная часть мероприятий государственной программы связана с последовательной реализацией социальных обязательств Российской Федерации и Краснодарского края по предоставлению мер социальной поддержки гражданам, выделение этапов реализации государственной программы не предусмотрено.

Государственная программа включает 4 подпрограммы:

1) "Развитие мер социальной поддержки отдельных категорий граждан";

2) "Модернизация и развитие социального обслуживания населения";

3) "Совершенствование социальной поддержки семьи и детей";

4) "Государственная поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций в Краснодарском крае".

Ресурсное обеспечение реализации программы:

Общий объем бюджетных ассигнований, необходимых для реализации мероприятий государственной программы, составляет 172 386 816,9 тыс. рублей.

Объем средств краевого бюджета, направляемых на финансирование мероприятий подпрограммы государственной программы, подлежит ежегодному уточнению при принятии закона Краснодарского края о краевом бюджете на очередной финансовый год и на плановый период.

Механизм реализации государственной программы базируется на принципах четкого разграничения полномочий и ответственности всех участников государственной программы.

Реализация государственной программы осуществляется с участием исполнительных органов государственной власти Краснодарского края - государственных заказчиков, ответственных за выполнение мероприятий, исполнителей мероприятий подпрограмм государственной программы.

Координатором государственной программы является министерство социального развития и семейной политики Краснодарского края (далее - координатор государственной программы).

Оценка эффективности реализации государственной программы осуществляется в соответствии с методикой.

Методика оценки эффективности реализации государственной программы основывается на принципе сопоставления фактически достигнутых значений целевых показателей с их плановыми значениями по результатам отчетного года.

Контроль за ходом выполнения государственной программы осуществляют администрация Краснодарского края и Законодательное Собрание Краснодарского края.

**Индивидуальное задание**

Целью прохождения производственной практики явилось закрепление и углубление теоретических знаний, их применение, умение использования законодательства в конкретных случаях, формирование навыков самостоятельного поиска, сбора и обработки управленческой информации, с целью разработки и обоснования мероприятий по совершенствованию организации труда. Мною была пройдена производственная практика в МКУ «МФЦ» г.Краснодар в отделе по работе с гражданами и организациями «Прикубанский» . Исходя из задач и функций, определенных Положением об Отделе и должностного регламента, я выполняла следующие работы:

– ознакомилась со структурой отдела, положением об отделе, должностными инструкциями;

– помощь в контроле за правильностью оформления дел, подлежащих передаче в архив;

– помощь в принятии документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

– помощь в первичной обработке документов граждан, необходимых для получения услуги;

– помощь в поиске необходимых документов в архиве;

– выполняла отдельные поручения начальника отдела в рамках задач, стоящих перед отделом.

**Выводы и предложения**

В ходе прохождения производственной практики, я ознакомилась с организационной структурой учреждения, изучила особенности организационно-правовой формы, ознакомилась с основными функциями и полномочиями структурных подразделений. Я собрала информацию: об организационной структуре учреждения и организации конкретного подразделения.

В результате, я подготовилась к осознанному и углубленному изучению организационно-экономических дисциплин, получила практические навыки в области организационно-управленческой, аналитической деятельности, навыки по сбору, обработке, систематизации управленческой информации, а также использования информационных ресурсов и технологий в ходе деятельности организации. Закрепил, расширил, углубил и систематизировал знания по дисциплинам, отражающим специфику направления подготовки «Государственное и муниципальное управление».

Проведя SWOT-анализ МФЦ, для улучшения работы я предложила :

1) рассмотреть возможности увеличения заработной платы сотрудникам учреждения;

2) привлечение квалифицированных специалистов;

3) приобретение и установка дополнительной компьютерной техники.

Я считаю, если будут выполнены предложенные мною методы по улучшению работы в МФЦ, то работники будут выполнять свои обязанности быстро и качественно, так же уменьшится время ожидания приема посетителей, а новая компьютерная техника повысит производительность труда сотрудников.

**Список использованной литературы**

1. Федеральный закон от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
2. Постановление главы администрации Краснодарского края от 11 октября 2013 г. N 1173 "Об утверждении государственной программы Краснодарского края "Социальная поддержка граждан".
3. Решение городской Думы Краснодара от 28.01.2010 № 69 п. 10 «О согласовании создания муниципального учреждения «Краснодарский городской многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг».
4. Постановление администрации муниципального образования город Краснодар от 01.02.2010 № 406 «О создании муниципального учреждения «Краснодарский городской многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг».
5. Постановлением администрации муниципального образования город Краснодар от 17.12.2010 № 10306 «Об утверждении перечня муниципальных казённых учреждений муниципального образования город Краснодар, создаваемых путём изменения типа муниципальных бюджетных учреждений муниципального образования город Краснодар».
6. Краснодарский край. Статистический ежегодник. 2010: Стат. сб./Краснодарстат – Краснодар, 2011. 456 с.
7. Поляк, Г.Б. Территориальные финансы: учебник / Г.Б. Поляк. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2007. – 479 с.
8. Сорокина И.А. Инвестиции: учебное пособие/ И.А.Сорокина, Л.В.Сорокина. – 2-е изд., пересмотрен.- Краснодар: КубГАУ, 2010. 308 с.
9. Стратегия модернизации российской экономики/Под ред.В.М.Полтеровича. СпБ.: Алетейя, 2010. 424 с.
10. Устав муниципального казённого учреждения муниципального образования город Краснодар «Краснодарский городской многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг».
11. Регламент муниципального казённого учреждения муниципального образования город Краснодар «Краснодарский городской многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг».
12. Положение об отделе по работе с гражданами и организациями «Прикубанский».
13. Должостной регламент отдела по работе с гражданами и организациями «Прикубанский».

14.Положения об отделах МКУ «МФЦ».

1. economy.krasnodar.ru – Перечень государственных программ