

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Южно-Российский институт управления-филиал**

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и
муниципальное управление

Образовательная программа

«Государственная и
муниципальная служба»

КУРСОВАЯ РАБОТА

**по дисциплине «Система государственного и муниципального
управления»**

на тему:

**«Проблемы и перспективы оптимизации предоставления
государственных и муниципальных услуг населению на базе МФЦ»**

Рецензия на курсовую работу

1. Курсовая работа как по содержанию, так и по оформлению в целом соответствует предъявляемым к ней требованиям. Имеются несущественные замечания по оформлению сносок и библиографического списка.

2. Несомненным достоинством работы является глубокая теоретическая проработка темы исследования, наличие графического материала и пр.

3. В рамках 2 главы автором проведен анализ практики по теме работы, а также раскрыты проблемы оказания государственных и муниципальных услуг в России.

4. Стиль изложения текста работы – научный, автор свободно оперирует основными терминами по теме, делает обоснованные выводы.

5. Защита работы: _____

6. Оригинальность работы в системе
Антиплагиат - **67,15%**.

Подпись: _____

Автор работы:

обучающийся группы ГМУБ_424

очной формы обучения

_____/Бабкина Анна Олеговна

(подпись)

(ФИО)

Научный руководитель:

старший преподаватель кафедры ГМУ

Труханович Дарья Сергеевна

Оценка «Отлично»

Подпись _____

«14» июня 2022 г.

Ростов-на-Дону 2022 г.

Содержание

Введение	3
Глава 1. Теоретико-правовые аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры	6
1.1 Понятие, признаки и виды государственных (муниципальных) услуг	6
1.2 Специфика предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры, особенности нормативно-правового регулирования	11
Глава 2. Российский опыт и зарубежная практика предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе многофункциональных центров: проблемы и перспективы.....	16
2.1 Практика предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры в России на примере Ростовской области	16
2.2 Зарубежный опыт предоставления государственных (муниципальных) услуг в многофункциональных центрах.....	21
2.3 Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры в России и перспективы их решения	27
Заключение.....	32
Библиографический список	35

Введение

Первые МФЦ появились на территории Российской Федерации в 2007 году. Несколько субъектов РФ при поддержке Минэкономразвития России создали в районных центрах специальные офисы, где предоставлялись определённые государственные и муниципальные услуги по разным вопросам в одном месте несколькими ведомствами.

Актуальность темы исследования. Показатель состояния и эффективной оценки муниципальных служащих и должностных лиц, которые определяют и влияют на реализацию политики в области доступа к государственным и муниципальным услугам является важным критерием оценки качества и доступности услуг для гражданина. В настоящее время власти продолжают строить многофункциональные центры, которые работают по принципу "одного окна", более удобного для обращения граждан. Принцип "одного окна" обеспечивает переход, интеграцию всего центра в единую структуру, которая является основным двигателем модели управления, ориентированной на человека.

Также, говоря об актуальности, стоит упомянуть выступление премьер-министра Михаила Владимировича Мишустина в апреле 2022 года на очередном совещании с вице-преьерами, на котором он поднял тему цифровизации государственных и муниципальных услуг: «Теперь все процессы оказания государственных и муниципальных услуг будут последовательно переводиться в цифровой формат и предоставляться проактивно»¹.

Степень разработанности проблемы. Из-за того, что МФЦ является достаточно новой, развивающейся организацией, он широко и многогранно исследуется. Так, учеными, изучавшими специфику МФЦ, являются: Казанов А. М. – изучал роль многофункциональных центров

¹ См.: Распоряжение Правительства РФ от 11.04.2022 г. N 837-р «Об утверждении Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан и плана-графика ее реализации» // Собрание законодательства РФ. 2022. N 17. Ст. 2941

предоставления государственных и муниципальных услуг в системе регионального «электронного правительства», Кондратьева Е. А. – анализировала актуальность создания МФЦ в России.

Объектом настоящей курсовой работы являются правовые и общественные отношения, которые возникают в процессе предоставления различных услуг в многофункциональных центрах, как в России, так и в зарубежных странах.

Предметом исследования будет являться практический аспект (специфика процесса) предоставления услуг гражданам на основании многофункциональных центров в РФ.

Основной целью работы является рассмотрение проблем и выявление перспектив оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе МФЦ.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Определить понятие, признаки и виды государственных (муниципальных) услуг;
2. Рассмотреть специфику предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры;
3. Выделить особенности нормативно-правового регулирования;
4. Раскрыть практические аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры на примере Ростовской области;
5. Проанализировать зарубежный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;
6. Определить проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры в России и перспективы их решения.

Методологической базой являются общенаучные, частно-научные, эмпирические и статистические методы.

1. Метод анализа и синтеза специальной научной литературы;
2. Метод сравнения определенных подходов к определению понятий;
3. Метод классификации;
4. Метод анализа и прогнозирования.

Структура курсовой работы включает в себя введение, основную часть, состоящую из двух глав, заключение и библиографический список. В качестве теоретической основы данной работы стали учебная и научная литература, различные учебные пособия, научные и публицистические статьи, интернет-источники и другие вспомогательные материалы.

Первая глава является теоретической и направлена исследование и определение сущности государственных и муниципальных услуг, которые могут быть представлены гражданам на территории Российской Федерации в современных условиях. Основой для теоретического оформления данных, выступает нормативно-правовая актуальная база.

Вторая глава носит практический характер и заключается в обосновании эмпирических значений предоставления муниципальных и государственных услуг в зарубежных странах, на основании актуальных статистических данных и нормативно-правовой базы. Важной частью практической главы настоящей курсовой работы является определение проблем и перспектив развития процесса предоставления услуг через МФЦ в России.

Основные выработанные определения и практические рекомендации резюмированы в заключении работы.

Список использованной литературы состоит из актуальных учебных пособий, книг, научных статей и публикаций отечественных и зарубежных исследователей, стоит также отметить электронные ресурсы, которые также являются важным информационным источником актуальных данных.

Глава 1. Теоретико-правовые аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры

1.1 Понятие, признаки и виды государственных (муниципальных) услуг

В современном обществе, значение государственных (муниципальных) услуг является приоритетным для населения, многие граждане считают, что возникновение и развитие многофункциональных государственных центров, которые данные услуги предоставляют, это зримый результат совершенствования системы государственного управления.

Прежде чем переходить непосредственно к рассмотрению государственных и муниципальных услугах, стоит сначала разобраться в том, что вообще из себя представляют услуги в общем смысле этого слова, и для чего они нужны. Услуга – это определённая деятельность, которая направлена на удовлетворение потребностей путём предоставления различных материальных и нематериальных услуг. Услугами часто называют деятельность, по средствам которой не создаётся какой-либо самостоятельный продукт или материальная ценность.

Так многие учёные склонны определять услугу как «изменение состояния лица или товара, которое происходит в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой»².

Далее, переходя уже конкретно к государственным и муниципальным услугам, следует обратиться к Бюджетному кодексу РФ от 31 июля 1998 г. N 145-ФЗ. В нём в статье 6 говорится о том, что «государственные (муниципальные) услуги (работы) - услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами государственной власти (органами местного самоуправления), государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами»³.

² Давыдянц Давид Ервандович, Остапенко Елена Анатольевна, Скребцова Тамара Васильевна К определению понятий "услуга" и "качество услуги" // Kant. 2019. №1 (30).

³ См.: ст. 6 Бюджетного кодекса РФ от 31.07.1998 г. N 145-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1998. N 31. Ст. 3823

Государственная услуга — это установленная правовым актом управления функция органа исполнительной власти, выполняемая им безвозмездно или возмездно, по просьбе физического лица либо организации, добровольно заявивших о желании ее предоставления. Услуга, осуществляемая государством по отношению к населению, носит многоплановый и многогранный характер, который раскрывается в ее признаках, формах и значениях.

В Федеральном законе от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственная услуга — это «деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ⁴.

Государственная услуга предоставляется исключительно по инициативе заявителя, следовательно, мы можем выделить, что необходимым условием её предоставления является добровольность.

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" регламентирует предоставление государственных (муниципальных) услуг органами власти в ходе реализации ими своих функций при осуществлении, возложенных на них или переданных с другого уровня полномочий (к примеру, предоставление выписки из реестра недвижимого имущества).

Такие услуги могут оказываться заявителю, в том числе, на платной основе в соответствии со ст.9. «Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг»⁵ данного Федерального закона.

⁴ См.: Собрание законодательства РФ.2010. N 31. Ст. 4179

⁵ См.: Собрание законодательства РФ.2010. N 31. Ст. 4179

Таким образом, можно выделить следующие основные признаки государственной услуги:⁶

- является специфической деятельностью уполномоченного на оказание государственной услуги органа. То есть государственные услуги могут предоставляться только определённым рядом органов, прописанных в ФЗ⁷;
- обладает свойством юридического факта;
- наличие конкретного лица, который обратился за получением услуги в органы, предоставляющие данные услуги;
- возникает по инициативе физического или юридического лица. В Федеральном законе от 27.07.2010 N 210-ФЗ говорится о том, что деятельность осуществляются только по запросам заявителей;
- влечет за собой наступление позитивных для услуг получателя последствий: люди получают необходимую услугу в одном месте за относительно короткое время, при этом не бегая по различным органам, собирая огромное количество разных справок и подписей, что, конечно же, значительно упрощает жизнь.

Теперь стоит подробнее рассмотреть и муниципальные услуги.

Киричук Л.А, в своей работе определил муниципальные услуги с помощью классического подхода и структурно-функционального.

Опираясь на классический подход, муниципальную услугу стоит понимать, как работу, которую выполняют органы государственной власти или местного самоуправления, исключительно в случаях необходимости и в соответствии с законодательством.

Согласно структурно-функциональному подходу, под муниципальной услугой следует понимать общественное (чистое или смешанное) благо,

⁶ Миркамель Габиль Оглы Ализаде Государственные услуги в России: понятие и виды // Вестник Университета имени О. Е. Кутафина. 2019. №6 (58)

⁷ См.: Федеральный закон от 27.07.2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" // Собрание законодательства РФ.2010. N 31. Ст. 4179

имеющее полезный эффект для общества или индивида и общества, возникающее в результате взаимодействия органа МСУ.⁸

Также определение муниципальной услуги можно увидеть в ст. 2 федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"⁹.

Далее стоит перечислить основные признаки муниципальных услуг, во многом они схожи с признаками государственных услуг, рассмотренных выше, но есть и особенности, к примеру, они имеют локальный характер (их предоставление реализуется во всех муниципальных образованиях, осуществляются органами МСУ).

Можно классифицировать государственные и муниципальные услуги по следующим основаниям:¹⁰

1. По сложности:
 - а) простая услуга (предполагает один сценарий предоставления услуги)
 - и сложная услуга (в её состав входит несколько подуслуг).
2. По критерию необходимости:
 - а) основные (для непосредственного удовлетворения конкретной потребности) и дополнительные (вспомогательные услуги).
4. По технологии предоставления:
 - а) в традиционной форме;
 - б) по принципу «одного окна»;
 - в) в электронной форме.
5. По сфере:
 - а) услуги образования;
 - б) услуги здравоохранения;
 - в) услуги по обеспечению среды обитания;
 - г) услуги транспорта и связи;

⁸ Киричук Л. А. Муниципальные услуги: сущность и классификация // Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития. 2019. №14.

⁹ См.: Собрание законодательства РФ. 2010. N 31. Ст. 4179

¹⁰ Тонян М.Н., Воскресенская В.В. Сущность и виды государственных (муниципальных) услуг в Российской Федерации // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2019. №7-2.

- д) услуги торговли, общественного питания, бытового обслуживания;
- е) жилищные и коммунальные услуги.

Также, большинство исследователей, в соответствии с законодательными и юридическими документами, подразделяют все перечисленные муниципальные услуги на следующие:

1. Бесплатные, которые определены на основании Конституции и могут быть предоставлены всему населению без исключения, например: предоставление скорой медицинской помощи и бесплатного обязательного школьного и дошкольного образования;
2. Бесплатные услуги для отдельных категорий населения, например: предоставление высшего образования на бюджетной, на целевой или на конкурсной основе;
3. Частично-платные муниципальные услуги, которые могут быть также предоставлены для отдельных категорий населения страны, такие как: частично оплачиваемых железнодорожный или транспортный проезд, выдача льготных лекарств исключительно по назначению;
4. Платные услуги, при которых муниципалитет выступает исключительно как монопольный поставщик, а организатором услуги выступает потребитель.

Подвод итог представленному теоретическому разделу курсовой работы, можно сделать краткий вывод. Услуга, осуществляемая государством по отношению к населению, носит многоплановый и многогранный характер, который раскрывается в ее признаках, формах и значениях.

Исходя из многообразия форм и назначений муниципальных услуг, возникает необходимость формирования подробной и обширной классификации. Особенно, данный аспект подчеркивается в России, на основании объема качественных и количественных потребностей среди большого населения страны.

Таким образом, эффективное и грамотное предоставление государственных и муниципальных услуг во многом зависит от правильного понимания сущности, состава, содержания и основных признаков государственных и муниципальных услуг.

1.2 Специфика предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры, особенности нормативно-правового регулирования

Организационное разделение функций государственного управления и предоставления госорганами услуг стало приоритетным направлением в административной реформе, начало которой было положено в 2003 году. В 2004 году были впервые установлены функции госорганов по предоставлению государственных и муниципальных услуг. А в октябре 2005 года распоряжением Правительства РФ от 25 октября 2005 г. N 1789-р была одобрена Концепция административной реформы в РФ, одной из целей которой было повышение доступности и качества государственных и муниципальных услуг. И именно создание многофункциональных центров стало одним из успешно реализованных направлений для достижения данной цели.

Многофункциональный центр – «это организация, учрежденная органом власти субъекта для оказания населению и юридическим лицам комплекса государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна», в максимально комфортных условиях»¹¹. То есть это специальное учреждение, главная цель которого – обеспечить эффективное взаимодействие между гражданами и органами исполнительной власти в одном месте, в любое удобное заявителю время и, главное, быстро и качественно. В России центром предоставления государственных и муниципальных услуг являются МФЦ «Мои документы».

Ключевая роль МФЦ заключается в том, чтобы помочь человеку получить различные государственные услуги, поэтому следует подробнее сказать про принцип «Одного окна». Суть данного принципа состоит в том, чтобы минимизировать участие заявителя в процессах сбора и предоставления

¹¹ Юлучаев, Г.Д. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг / Г.Д. Юлучаев // Сборник научных трудов конференции «Проблемы местного самоуправления». г. Воронеж. – 2019. – С. 137-138.

в разные инстанции различных справок и документов, которые бы подтверждали права заявителя на получение госуслуг.

Конечно же, такая система очень удобна, а, следовательно, и популярна. Она снижает моральные, временные, материальные затраты потребителей государственных услуг.

К функциям МФЦ можно отнести: прием и обработку документов; выдачу документов; доставку документов в другие государственные органы; прием оплаты государственной пошлины и т.д.

МФЦ предоставляют свои услуги во многих областях и сферах. Наиболее распространенными услугами являются:

- Оформление прописки;
- Оформление загранпаспорта;
- Выдача и замена паспорта;
- Оформление права собственности недвижимости;
- Подача заявления на регистрацию брака.

Более подробно ознакомиться с услугами, оказываемыми в МФЦ, можно на сайте центра, воспользовавшись единым сервисным каталогом для поиска услуг или органов власти, министерств и ведомств, которые эти услуги оказывают, или в любом учреждении МФЦ.

Говоря об электронных услугах, конечно же, стоит сказать про портал государственных и муниципальных услуг РФ – кратко Госуслуги. Он является справочно-информационный сайтом, который обеспечивает доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах. Данная платформа приняла особую актуальность в период всемирной пандемии, в связи с возникновением территориальных ограничений и повсеместных ограничений в передвижении и контакте с другими гражданами. Большинство граждан разных возрастов пользовались услугами МФЦ исключительно с помощью электронных ресурсов.

То есть любой зарегистрировавшийся на данном портале человек может воспользоваться, предоставленными на сайте услугами, не выходя из дома, что

очень удобно, практично, быстро и доступно тем, кто по различным обстоятельствам не может прийти лично. Подробно о требованиях, которые предъявляются к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном формате, написано в Статье 10 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Работа МФЦ, в первую очередь, направлена на снижение продолжительности оказания государственной услуги:

1. центры упрощают процедуры документирования;
2. совмещают работу различных отделов;
3. сокращают затраты временные;
4. сокращают денежные затраты;
5. повышают комфортность процесса получения определенной услуги;
6. противодействуют возникновению коррупционных прецедентов;

Позитивно отражается на населении расположение всех процессов в одном месте, то есть в МФЦ. Обратившись в многофункциональный центр за помощью, гражданин оперативно получит ответ на свой запрос, кроме того, на плечи сотрудников МФЦ полностью ложится контакт с властями, что является наиболее удобным и практичным решением для всех.

Осуществление принципа «одного окна» и взаимодействие МФЦ с гражданами и государственными органами регулируется посредством закона. Так в Главе 2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ говорится об общих требованиях к предоставлению государственных и муниципальных услуг.¹²

Эффективное и грамотное предоставление государственных и муниципальных услуг во многом зависит от правильного понимания сущности, состава, содержания и основных признаков государственных и

¹² См.: Собрание законодательства РФ.2010. N 31. Ст. 4179

муниципальных услуг, а также от формирования актуальной нормативно-противно базы предоставления услуг.

Исходя из всего, что было сказано ранее, мы можем сделать вывод о том, что многофункциональные центры предназначены для того, чтобы помочь человеку получить различные государственные услуги, они упрощают жизнь людей, благодаря им можно получить различные услуги в одном месте, просто подав заявления и заполнив определённые бумаги.

Многие отечественные исследователи определили принцип «одного окна», как наиболее эффективную и развитую схему взаимодействия с гражданами по предоставлению государственных услуг. В связи с бюрократическими основами, которые корнями уходят в процесс государственного управления в России, данный принцип может являться основой для формирования и развития новых подходов.

Так, была сформирована краткая структура осуществления данного принципа в современных центрах МФЦ, в зависимости от формы требуемых услуг:

1. Оформление требований заявителя (артикуляция);
2. Прием документов в МФЦ;
3. Передача документов официально заверенными лицами для дальнейшего рассмотрения;
4. Рассмотрение документов и принятие решения;
5. Передача документов для их выдачи гражданину;
6. Выдача документов в МФЦ (чаще всего та же организация, то же окно).

В целях организации деятельности МФЦ высшим исполнительным органом государственной власти субъекта РФ назначается один многофункциональный центр, расположенный на территории данного субъекта РФ, уполномоченный заключать соглашения о сотрудничестве с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также на координацию и взаимодействие с иными

многофункциональными центрами, находящимися на территории данного субъекта, и организациями, указанными в Ч.1.2 Ст.15 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".¹³

Услуга, осуществляемая государством по отношению к населению, носит многоплановый и многогранный характер, который раскрывается в ее признаках, формах и значениях.

Исходя из многообразия форм и назначений муниципальных услуг, возникает необходимость формирования подробной и обширной классификации. Особенно, данный аспект подчеркивается в России, на основании объема качественных и количественных потребностей среди большого населения страны.

Таким образом, эффективное и грамотное предоставление государственных и муниципальных услуг во многом зависит от правильного понимания сущности, состава, содержания и основных признаков государственных и муниципальных услуг.

Резюмируя вышесказанное, сделаем следующий вывод: спецификой предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ является то, что от граждан для получения той или иной государственной услуги требуется всего лишь одно обращение в данный центр (или же подача заявления / заполнение определённых бланков, в зависимости от требуемой услуги, в электронном формате), то есть здесь идёт речь о том, что в работе МФЦ реализован принцип «одного окна», а следовательно, всё взаимодействие с различными госорганами, необходимое в ходе выполнения заявки, осуществляется МФЦ, а не самим заявителем.

Для организации данной системы постоянно совершенствуется нормативно-правовая база: законы и правила постоянно расширяются, меняются перечни услуг, на которые запущены МФЦ.

¹³ Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах [Электронный ресурс] URL: <https://bberezniki.e-mordovia.ru/news/view/15743> (Дата обращения: 11.03.2022 г.)

Глава 2. Российский опыт и зарубежная практика предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе многофункциональных центров: проблемы и перспективы

2.1 Практика предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры в России на примере Ростовской области

Многофункциональные центры должны служить точкой доступа населения к электронным услугам, в 2020 году, данный аспект был актуален в полной мере, данный процесс обусловлен повышенным уровнем информатизации в России, а также наступлением всемирной пандемии и повсеместных ограничений. В настоящее время, вне зависимости от кризисных ситуаций, многие исследователи подчеркивают необходимость повсеместного и локального развития МФЦ по всей стране, как в электронной форме, так и в традиционной – документальной, при необходимости.¹⁴

Предоставление государственных услуг в электронной форме должно происходить через единый портал. Они должны предоставляться в электронном виде только в случае четкой идентификации гражданина, т.е. после полной регистрации на портале и проверки всех данных заявителя.

Так существует сайт «Муниципальное казённое учреждение «многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Ростова-на-Дону»» - Мои документы, на котором можно найти всё, что нужно, начиная с режима работы и перечня услуг, заканчивая онлайн консультацией и записью на приём.

Также на главной странице сайта размещены актуальные новости по поводу работы МФЦ и о различных нововведениях, последних событиях, которые происходят в мире, чаще всего конкретно касающихся Ростовской области.

¹⁴ Филимонова Елена Алексеевна Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах: вопросы теории и практики // Вестник юридического факультета Южного федерального университета. 2020. №1.

Стоит сказать, что по рейтингу Минэкономразвития по качеству предоставления электронных услуг за 2020 год Ростовская область вошла в пятёрку лидеров, что, конечно же, не может не радовать нас, как жителей данного региона. В данном рейтинге Ростовская область получила 81,45 балла из 100 возможных¹⁵.

В Ростовской области в настоящее время работа МФЦ налажена в 12 городских округах, 43 административных центрах муниципальных районов и 344 городских и сельских поселениях: открыто 77 центральных офисов МФЦ и 345 территориально обособленных структурных подразделений МФЦ, 1 413 окон обслуживания для заявителей МФЦ, 78 консультационных окон.

Кроме того, в целях оказания услуг субъектам предпринимательской деятельности в регионе созданы:

1. 1 бизнес-офис (10 окон);
2. 13 центров оказания услуг (18 окон);
3. 8 бизнес-зон (23 окна);
4. 19 отдельных бизнес-окон.

На базе областной сети МФЦ в целом доступны 212 государственных и муниципальных услуг.¹⁶ Если говорить о той части населения, которая имеет доступ к государственным и муниципальным услугам, то она составляет 97,2%.

Такой обширный охват аудитории, которая на постоянной основе имеет возможность получить муниципальную или государственную услугу, обоснован качественным территориальным распределением Многофункциональных центров в Ростовской области. На рисунке 1. настоящей работы, представлен скриншот сайта МФЦ Ростова-на-Дону.

¹⁵ Рейтинг регионов по качеству предоставления электронных госуслуг-2020 [Электронный ресурс] URL: https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2021/01/gos_regulirovanie_v_usloviyah_covid19_itogi_2020.pdf.pdf (Дата обращения: 23.03.2022 г.)

¹⁶ Многофункциональные центры (МФЦ) [Электронный ресурс] URL: <https://www.donland.ru/activity/2565/> (Дата обращения: 23.03.2022 г.)



Рисунок 1. Сайт МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону»¹⁷

Стоит отметить, что многие граждане, считают информационный портал МФЦ, ГосУслуги и Мои Документы, наиболее качественно разработанными государственными платформами для получения услуг, отмечая удобный интерфейс и быстроту передачи файлов. К сожалению, так было не всегда, положительная тенденция отметилась только в 2022 году, в связи с развитием цифровых платформ в целом.

До 2020 года и в период 2020-2021 года, поступало множество жалоб требований по улучшению данных платформ.

Возвращаясь к электронному portalу, стоит отметить, что в документе о перечне услуг, предоставление которых организовано в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону», можно увидеть таблицу, состоящую из столбцов с наименованием услуги, её стоимости и срока оказания, по которой легко сориентироваться и быстро найти необходимое.

Также отдельно можно на том же сайте найти и просмотреть перечень услуг, оказываемых для бизнеса на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории

¹⁷ Сайт МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» [Электронный ресурс] URL: <https://www.mfcrnd.ru/about/service-list/> (Дата обращения: 23.03.2022 г.)

Ростовской области, что также очень удобно и целесообразно, особенно для малого бизнеса.

В 2018 году был запущен совместный проект Правительства Ростовской области с Юго-Западным банком ПАО «Сбербанк России», суть которого заключалась в повышение уровня клиентоориентированности в работе сети МФЦ Ростовской области. В рамках данного направления были разработаны стандарты сервиса МФЦ, начиная от внешнего вида работника и организации рабочего места, заканчивая разъяснением особенностей взаимодействия с заявителем в нестандартных ситуациях, а также нюансы работа с людьми с ограниченными физическими возможностями.

Также в 2018 году МФЦ Ростовской области стали победителями в номинации «Лучший проект МФЦ» за проект «Правовая помощь онлайн». Его суть заключалась в том, что граждане могут бесплатно получать юридическую онлайн-консультацию по вопросам, не входящим в сферу компетенции МФЦ. Данные консультации получают от наиболее полномочных и компетентных работников органов власти по тем или иным вопросам. Нужно сказать, что данный проект нацелен не только на помощь гражданам, но и на проявление большей открытости и активного участия в решении проблем заявителей органами власти.

На тот момент правовая консультация граждан осуществлялась по следующим вопросам:

1. Меры социальной поддержки;
2. Социальное обслуживание граждан;
3. Вопросы защиты прав потребителей;
4. Изменение пенсионного законодательства и пенсионного обеспечения отдельных категорий граждан;
5. Вступление в наследство и т.д.

По мнению многих экспертов, в Ростовской области сформирована достаточно качественная база, которая отвечает за предоставление

муниципальных услуг, которые могут являться необходимыми для населения в современном обществе.

Таким образом, на данный момент в России сформирована масштабная сеть МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, с развитием которой видоизменяются поставленные ранее задачи и цели, стоящие перед центрами «Мои Документы», да и системой госуслуг в целом. Повысились и ожидания граждан, касающиеся качества, количества, скорости предоставления услуг, из-за этого МФЦ приходится менять привычные ранее форматы, развиваться, совершенствоваться, дабы удовлетворять постоянно растущие запросы граждан.

Представленные теоретические и практические данные, могут являться необходимыми для развития прикладных направлений совершенствования МФЦ по всей России.

2.2 Зарубежный опыт предоставления государственных (муниципальных) услуг в многофункциональных центрах

Зарубежный опыт в предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ – это переосмысление и адаптация успешных методик в сфере оказания услуг, реализованных другими странами, которые можно использовать в России, преобразовав согласно реалиям нашей страны. В различных демократических правовых государствах, многофункциональные центры имеют разный уровень развития. Муниципалитеты, по своей сущности, в социально-правовых странах, обладают гибкостью в предоставлении услуг и в том, как они их предоставляют, прямо или косвенно.

Иногда такие многофункциональные центры могут дополняться филиалами в шаговой доступности¹⁸. В некоторых странах вроде Торонто, Сингапура или Мадрида есть электронные киоски, которые берут на себя часть функций МФЦ. Если же мы посмотрим на Бельгию, то увидим, что там центры работают только на оказание бизнес-услуг.

Следует также отметить, что часто МФЦ являются государственными учреждениями, но не всегда: иногда это могут быть частные организации, действующие по законам штатов, как, например, в штате Висконсин города Брюссель.

В зарубежном опыте есть две модели создания организации по оказанию услуг:¹⁹

1. Оказание услуг органами государственной власти;
2. Оказание услуг органами местного самоуправления.

Рассмотрим далее обе модели.

Канада была первой страной, которая ввела оказание государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в 1999. Характерной чертой этой страны был выбор оказания услуг для граждан между

¹⁸ Архипов С.В., Закусина А.С., Рукавишникова Т.Л., Сайдуллаев Ф.С., Шестоперов О.М., Харченко В.А. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: зарубежный опыт и направления для развития [Электронный ресурс] URL: <https://nisse.ru/documents/broshuramfcuslugiev.pdf> (Дата обращения: 23.03.2022 г.)

¹⁹ Лукина В. А. Зарубежный опыт предоставления государственных услуг // Социология власти. 2020. №2.

самообслуживанием и обслуживанием государственным служащим, кроме того, можно было выбрать канал получения услуги²⁰.

В 2005 году данный формат оказания услуг стал использовать Казахстан. Они осуществляли прием и выдачу документов. Отличительной чертой таких центров в Казахстане стал в первую очередь комфорт получателей услуг. Центры располагались в просторных помещениях, а в зонах ожидания располагались вспомогательные службы.

Также центры оказания услуг существуют в Бразилии. Они включают в себя более 500 услуг и соединяют в себе более 30 министерств. Центр финансируется за счет Администрации штата, а правительство оказывает политическую поддержку. Данные центры находятся в штате Бахия.

В Греции оказание государственных услуг передано Информационному сообществу, финансовая часть которого почти полностью состоит из поддержки государства. Недостатком этого является небольшое финансирование, так как расходные статьи предусматривают очень ограниченное количество средств, выделяемых на оказание услуг, что, конечно же, сказывается на их качестве.

Теперь хотелось бы привести примеры стран, которые используют вторую модель:

В Австралии созданы центры оказания услуг, которые финансируются при помощи контрактов на предоставление услуг. Качество услуг находится на высоком уровне, так как данный способ финансирования рассматривается как мотивация.

Муниципальный совет может выбирать, предлагать или не предлагать ту или иную услугу в своем муниципалитете, исходя из местных условий. Так к таким услугам можно отнести, к примеру, местные дороги (шоссе) и

²⁰ Казанов, А.М. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в системе регионального «электронного правительства» / А.М. Казаков // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Политология. Религиоведение. 2017. Т. 15. — С. 62-68.

полицейские службы (если муниципальное население превышает 5000 человек).

Большинство муниципальных услуг предоставляются на всей территории муниципалитета и оплачиваются всеми налогоплательщиками через налоги на имущество или всеми пользователями через сборы или некоторую комбинацию каждого из них. Однако услуга также может осуществляться только в части муниципалитета.

Этот вид услуг может быть установлен операционной политикой или подзаконным актом, или через подзаконный акт местной службы, если расходы на услугу должны быть оплачены этими объектами в пределах зоны обслуживания через налог на стоимость недвижимости или налог на посылки. Если услуга будет оплачиваться местным налогом на услуги, она должна получить одобрение избирателей через петицию, инициативу совета или согласие избирателей (референдум).

Муниципалитет может предоставлять любые услуги за пределами своей границы с согласия соседнего муниципального совета или регионального окружного совета.

Оказание государственных и муниципальных услуг в Бразилии (в штате Сан-Паулу) передали частному сектору на основе контрактов. Такой способ оказания услуг имеет ряд таких преимуществ, как: достаточное финансирование, высокое качество оказания услуг исходя из личной заинтересованности частного сектора.

Один или несколько муниципалитетов могут предоставлять услугу совместно, или услуга может предоставляться через региональный округ. Межмуниципальные услуги позволяют муниципалитетам участвовать в возможностях, которые достигают экономии за счет масштаба, то есть, например, два муниципалитета могут совместно предоставлять программы отдыха. Совместное предоставление услуг может заинтересовать муниципалитеты, находящиеся в непосредственной близости.

Муниципалитеты обладают гибкостью в предоставлении услуг и в том, как они их предоставляют, прямо или косвенно. Муниципалитеты могут заключать контракты и партнерские отношения с государственным органом, бизнесом, обществом или лицом, если внешняя организация соглашается предоставить муниципальную услугу от имени муниципалитета. В современном обществе, значение государственных (муниципальных) услуг является приоритетным для населения, многие граждане считают, что возникновение и развитие многофункциональных государственных центров, которые данные услуги предоставляют, это зримый результат совершенствования системы государственного управления.

Муниципалитеты не обязаны принимать устав для создания услуги. Однако муниципальный совет может пожелать принять устав для каждой услуги или перечислить все услуги в одном уставе. Муниципалитеты также могут создать услугу, приняв решение и включив его в свой финансовый план. Если муниципалитет желает возместить все или часть затрат на услугу с объектов недвижимости только в части муниципалитета, то он должен установить эту локальную услугу в соответствии с законом.

Широкие полномочия муниципалитетов в области обслуживания сочетаются с гибкостью муниципальных властей в возмещении расходов на эти услуги за счет сборов и получения доходов для финансирования операций за счет налогов на имущество.

На рисунке 2. наглядно представлена статистика зарубежного опыта в сфере предоставления муниципальных и государственных услуг в различных городах. Такая статистика была сформирована Архиповым С.В, на основании данных, собранных в период 2021 года.

На основании представленных статистических данных, можно сделать вывод, что некоторые услуги, например, предоставление и оформление пенсионных выплат и смежных услуг, предоставляются исключительно в Москве (согласно законодательным актам, вне зависимости от статистики,

данные услуги предоставляются во всех городах и муниципальных образованиях РФ).

В Торонто доступно до 27 услуг по выдаче водительских прав или замене, содержащейся в них информации, в Москве минимум 62 услуги отводятся различным выплатам и т.д. Объективнее будет рассмотреть количество услуг, сгруппированных по сферам предоставления. Если разбить услуги по такой классификации, то окажется, что в МФЦ Москвы оказываются услуги, принадлежащие к 12 сферам, в Торонто – к 11, в Сиднее – к 10, в Мадриде – к 9, в Берлине – к 6 сферам оказания услуг.

Среди наиболее распространённых услуг в различных странах, стоит выделить: оформление удостоверений личности, регистрацию права на недвижимое имущество и выдача водительских удостоверений. Последняя услуга в России, осуществляется в ГИБДД, а не в МФЦ.

Обращая внимание на данную статистику, стоит выделить Москву и Московскую область, а также Сидней, как два особых образования, которые предоставляют наибольшее количество требуемых услуг по сферам предоставления.

В некоторых аспектах, зарубежный опыт во многом превосходит процесс становления и работы МФЦ в России. Несомненно, данный фактор обоснован некоторыми важными моментами, которые стоит учитывать в процессе обоснования проблем и перспектив развития МФЦ в России.

Сфера услуг	Москва	Торонто	Берлин	Мадрид	Сидней
Оформление социальных пособий, выплат и льгот	+		+	+	
Оформление пенсионных выплат и смежные действия	+				
Оформление удостоверений личности и смежные действия, в том числе предоставление документов для мигрантов	+	+	+	+	
Оформление парковочных разрешений	+	+		+	+
Медицинское страхование	+	+			
Перепланировка жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах	+				+
Строительные разрешения					+
Санитарно-эпидемиологические заключения	+				+
Регистрация предпринимательской деятельности	+	+			+
Лицензирование бизнес-деятельности и сопутствующих процессов		+			+
Регистрация прав на недвижимое имущество и кадастровый учет, смежные услуги	+	+	+	+	
Услуги ЗАГС	+			+	
Проведение процедур идентификации для доступа к порталу электронных услуг	+			+	
Разрешения на охоту / рыбалку	+	+			+
Выдача водительских удостоверений и смежные услуги		+	+	+	+
Процедура регистрации / снятия с учета транспортных средств		+	+	+	
Проведение земляных работ и работ, затрагивающих общественное пространство					+
Услуги нотариального заверения		+	+		+
Выплаты налоговых сборов и оплата иных государственных сборов, не попадающих под другие пункты		+		+	
Общее количество сфер услуг, предоставляемых через МФЦ	12	11	6	9	10

Рисунок 2. Предоставляемые в МФЦ услуги по сферам предоставления в разных правовых государствах²¹

Таким образом, стоит сделать краткий вывод представленному практическому разделу настоящей курсовой работы. В различных демократических правовых государствах, многофункциональные центры имеют различных уровень развития. Муниципалитеты, по своей сущности, в социально-правовых странах, обладают гибкостью в предоставлении услуг и в том, как они их предоставляют, прямо или косвенно.

Подводя итог всему вышесказанному, стоит сказать, что анализ западных моделей организации оказания услуг показал, что вне зависимости от организационной модели многофункциональные центры являются необходимым благом для населения и эффективного, грамотного государственного управления.

²¹ Архипов С.В., Закусина А.С., Рукавишникова Т.Л., Сайдуллаев Ф.С., Шестоперов О.М., Харченко В.А. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: зарубежный опыт и направления для развития [Электронный ресурс] URL: <https://nisse.ru/documents/broshuramfcuslugiev.pdf> (Дата обращения: 23.03.2022 г.)

2.3 Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры в России и перспективы их решения

Исходя из многообразия форм и назначений муниципальных услуг, возникает необходимость формирования подробной и обширной классификации. Особенно, данный аспект подчеркивается в России, на основании объема качественных и количественных потребностей среди большого населения страны. Таким образом, эффективное и грамотное предоставление государственных и муниципальных услуг во многом зависит от правильного понимания сущности, состава, содержания и основных признаков государственных и муниципальных услуг.

В современном обществе, значение государственных (муниципальных) услуг является приоритетным для населения, многие граждане считают, что возникновение и развитие многофункциональных государственных центров, которые данные услуги предоставляют, это зримый результат совершенствования системы государственного управления. Услуга, осуществляемая государством по отношению к населению, носит многоплановый и многогранный характер, который раскрывается в ее признаках, формах и значениях.

Несмотря на огромное количество плюсов и достоинств данных центров, у них имеется ряд проблем, которые требуют определённого рода решений.

К проблемам, которые имеют место в работе МФЦ в России можно отнести:²²

- Низкую долю работников центра, прошедших обучение или повышение квалификации;
- Отсутствие системы повышения квалификации и аттестации специалистов МФЦ;

²² Тютюник Ольга Дмитриевна Развитие системы многофункциональных центров и проблемы, возникающие при предоставлении государственных и муниципальных услуг населению // Северо-Кавказский юридический вестник. 2019. №2.

- При наличии методических рекомендаций по созданию и организации МФЦ, отсутствует система научно-методического сопровождения деятельности МФЦ;
- Неимение на улицах, примыкающих к центрам, специальные указатели, информирующие о месте нахождения и способах проезда к МФЦ;
- Слабая информированность граждан о работе МФЦ на территории определенного муниципального образования;
- Укрепление стереотипов среди населения о господстве бюрократических основ в стране и как следствие – слабое доверие к таким центрам предоставления услуг;
- При предоставлении информационных услуг (через платформу госуслуги) возникает такая проблема как слабая компьютерная грамотность среди населения, сотрудников, а также аспект технической оснащённости в различных муниципальных образованиях РФ;
- Недостаточный уровень взаимодействия со средствами массовой информации.

Сначала стоит рассмотреть подробнее первые три проблемы, указанные выше.

Для начала следует задуматься о разработке Программы «Повышения квалификации персонала МФЦ». Также необходимы регулярные мониторинги качества предоставления услуг, проведение тестирования сотрудников, тренинги, стажировки, мастер-класс и т.д.

Сотрудники МФЦ, как опытные, так и только принятые на работу, должны быть обучены оказанию государственных и муниципальных услуг. Хотя в России и существуют единые стандарты обучения сотрудников МФЦ и организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, которые прописаны в Приказе Минэкономразвития России от 27 мая 2016 г. N 322 "Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации

деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг"²³.

Следует отметить, что многие сотрудники, устраивающиеся на работу в офисы «Моих документов», ранее никогда не работали с подобного рода услугами.²⁴ Для них весь процесс приёма документов или же выдачи их нов, что уж говорить о программном обеспечении, с которым редко кто из них сталкивается, непосредственно ещё до приёма на работу. Поэтому поначалу новый сотрудник будет просто пытаться вникнуть в суть работы, замедляя весь консолидированный процесс действий, так как поначалу новичок может допускать ошибки при оказании услуг заявителям, что негативно сказывается на работе в целом. МФЦ.

Конечно же, на данный момент обучение может происходить и другим образом, к примеру, претендент на должность сначала проходит обучения по оказанию госуслуг населению в специализированных заведениях. Там он проходит обучение, которое длится примерно от пяти дней до двух недель. Соответственно, после обучения на работу молодой сотрудник выходит, уже немного вникнув в суть дела и получив какие-то необходимые учебные/методические материалы, которыми после сможет пользоваться при оказании услуг, если возникнет на, то необходимость. Данный способ обучения намного рациональнее и качественней предыдущего.

Из всего вышесказанного по данной проблеме, стоит сделать вывод о том, что необходимо создать единый формат обучения сотрудников МФЦ, да так, чтобы он был действительно приведён в исполнение, а не остался нереализованным проектом, сделанным «чисто для галочки».

Следующая проблема касается недостаточного взаимодействия со СМИ, в связи с чем, стоит разработать план ежемесячных периодических публикаций о новостях и деятельности МФЦ в интернет-источниках, а также

²³ См.: Собрание законодательства РФ. 2008. N 24, Ст. 2867

²⁴ Мироненко Н. В., Тихенькая Н. С., Кондакова К. С. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в регионах России: проблемы и перспективы // Вестник государственного и муниципального управления. 2020. №2-1.

в газетах, так как на сегодняшний день остались ещё люди, которые плохо пользуются интернетом.

Конечно, устранение данных проблем, процесс достаточно длительный и трудоёмкий, который зависит от многих факторов разом: от сложившейся социально-экономической ситуации; стратегии развития страны в целом и какого-то определённого субъекта в частности; от потребностей и запросов населения, касающихся сферы предоставления услуг; от уровня взаимодействия общественных структур и бизнес-сообщества с органами власти и т.п.

Как известно, потребность населения в качественной и быстрой работе специалистов по предоставлению государственных и муниципальных услуг постоянно возрастает, следовательно, можно сделать вывод об огромной значимости осуществления дальнейшей оптимизации предоставления данных услуг, путём искоренения имеющихся проблем в данной области. Совершенствование деятельности многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг позволит выйти на качественно новый уровень всей системе государственного и муниципального управления.

Для наиболее качественного решения обозначенных проблем стоит уделить особое внимание потребностям граждан, проживающих на территории муниципального образования, на территории которого действуют многофункциональные центры. Каждая выделенная проблема является индивидуальной и формируется исключительно из особенностей территориальных образований, публичности власти, качества выполняемых услуг и других аспектов, которые могут отличаться в различных МО.

Таким образом, можно сделать краткий вывод представленной практической главе. В различных демократических правовых государствах, многофункциональные центры имеют различных уровень развития. Муниципалитеты, по своей сущности, в социально-правовых странах, обладают гибкостью в предоставлении услуг и в том, как они их предоставляют, прямо или косвенно. Представленные теоретические и

практические данные, могут являться необходимыми для развития прикладных направлений совершенствования МФЦ по всей России, многочисленный опыт зарубежных стран, может являться положительным примером для совершенствования МФЦ.

Необходимость совершенствования современных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению, обусловлена обширным количеством проблем и противоречий, которые могут в некоторых аспектах ограничивать доступ населения к гарантированным услугам.

Процесс совершенствования любых государственных и муниципальных процессов, должен проходить поэтапно и при условии постоянного контроля над общественным мнением, которое может сформироваться исходя из актуальных потребностей населения в сфере представления услуг в МФЦ.

Заключение

В предоставленной курсовой работе были рассмотрены основные проблемы и перспективы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе МФЦ.

Услуга, осуществляемая государством по отношению к населению, носит многоплановый и многогранный характер, который раскрывается в ее признаках, формах и значениях.

Исходя из многообразия форм и назначений муниципальных услуг, возникает необходимость формирования подробной и обширной классификации. Особенно, данный аспект подчеркивается в России, на основании объема качественных и количественных потребностей среди большого населения страны. Таким образом, эффективное и грамотное предоставление государственных и муниципальных услуг во многом зависит от правильного понимания сущности, состава, содержания и основных признаков государственных и муниципальных услуг.

Исходя из всего, что было сказано ранее, мы можем сделать вывод о том, что многофункциональные центры предназначены для того, чтобы помочь человеку получить различные государственные услуги, они упрощают жизнь людей, благодаря им можно получить различные услуги в одном месте, просто подав заявления и заполнив определённые бумаги.

С помощью создания многофункциональных центров значительно повысилось качество и скорость предоставляемых населению услуг.

Мы исследовали, что классификацию государственных и муниципальных услуг можно построить, выделяя следующие основания:

1. По сложности;
2. По критерию необходимости;
3. По основанию оказания;
4. По технологии предоставления;
5. По характеру взаимодействия получателя услуг с исполнителем;
6. По сфере;

Также мы выяснили, что организация деятельности многофункциональных центров осуществляется органами государственной власти субъектов РФ, подробнее об этом рассказывалось в пункте 1.2.

В пункте же 2.1. была подробно рассмотрена практики предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ в России на примере практики предоставления данных услуг в Ростовской области. По итогу рассмотрения данного вопроса мы увидели, что повысились ожидания граждан, касающиеся качества, количества, скорости предоставления государственных и муниципальных услуг, из-за чего МФЦ необходимо развиваться, совершенствоваться, дабы удовлетворять постоянно растущие запросы граждан.

Зарубежный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах показал нам, что в зарубежных странах есть две модели создания организации по оказанию услуг: оказание услуг органами государственной власти и оказание услуг органами местного самоуправления, каждая из которых была рассмотрена в пункте 2.2. Но вне зависимости от того, какая модель была избрана, и по какому пути развития пошло то или иное государство, МФЦ в любом случае остаётся необходимым благом для населения и эффективного управления государством.

Спецификой предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ является то, что от граждан для получения той или иной государственной услуги требуется всего лишь одно обращение в данный центр (или же подача заявления / заполнение определённых бланков, в зависимости от требуемой услуги, в электронном формате), то есть здесь идёт речь о том, что в работе МФЦ реализован принцип «одного окна», а следовательно, всё взаимодействие с различными госорганами, необходимое в ходе выполнения заявки, осуществляется МФЦ, а не самим заявителем.

Для организации данной системы постоянно совершенствуется нормативно-правовая база: законы и правила постоянно расширяются, меняются перечни услуг, на которые запущены МФЦ.

Также в работе были сформированы основные проблемы в работе МФЦ, и был предложен ряд мер по их устранению в пункте 2.3.:

- Низкую долю работников центра, прошедших обучение или повышение квалификации;
- Отсутствие системы повышения квалификации и аттестации специалистов МФЦ;
- При наличии методических рекомендаций по созданию и организации МФЦ, отсутствует система научно-методического сопровождения деятельности МФЦ;
- Неимение на улицах, примыкающих к центрам, специальные указатели, информирующие о месте нахождения и способах проезда к МФЦ;
- Недостаточный уровень взаимодействия со средствами массовой информации

Процесс совершенствования любых государственных и муниципальных процессов, должен проходить поэтапно и при условии постоянного контроля над общественным мнением, которое может сформироваться исходя из актуальных потребностей населения в сфере представления услуг в МФЦ.

Таким образом, в ходе работы мы разобрали все основные моменты, касающиеся проблем и перспектив оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе МФЦ. В процессе повествования и проведения анализа мы сумели решить все поставленные в начале работы задачи, а значит, цель нашей деятельности была достигнута.

Представленные теоретические и практические данные, могут являться необходимыми для развития прикладных направлений совершенствования МФЦ по всей России.

Библиографический список

Нормативные правовые акты

Бюджетный кодекс РФ от 31.07.1998 г. N 145-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1998. N 31. Ст. 3823

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" // Собрание законодательства РФ. 2010. N 31. Ст. 4179

Распоряжение Правительства РФ от 11.04.2022 г. N 837-р «Об утверждении Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан и плана-графика ее реализации» // Собрание законодательства РФ. 2022. N 17. Ст. 2941

Приказ Минэкономразвития России от 27 мая 2016 г. N 322 "Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" // Собрание законодательства РФ. 2008. N 24, Ст. 2867

Научные статьи

Давыдянц Давид Ервандович, Остапенко Елена Анатольевна, Скребцова Тамара Васильевна К определению понятий "услуга" и "качество услуги" // Kant. 2019. №1 (30).

Казанов, А.М. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в системе регионального «электронного правительства» / А.М. Казаков // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Политология. Религиоведение. 2017. Т. 15. — С. 62-68.

Киричук Л. А. Муниципальные услуги: сущность и классификация // Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития. 2019. №14.

Лукина В. А. Зарубежный опыт предоставления государственных услуг // Социология власти. 2020. №2.

Миркамилль Габиль Оглы Ализаде Государственные услуги в России: понятие и виды // Вестник Университета имени О. Е. Кутафина. 2019. №6 (58).

Мироненко Н. В., Тихенькая Н. С., Кондакова К. С. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в регионах России: проблемы и перспективы // Вестник государственного и муниципального управления. 2020. №2-1.

Тонян М.Н., Воскресенская В.В. Сущность и виды государственных (муниципальных) услуг в Российской Федерации // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2019. №7-2.

Тютюник Ольга Дмитриевна Развитие системы многофункциональных центров и проблемы, возникающие при предоставлении государственных и муниципальных услуг населению // Северо-Кавказский юридический вестник. 2019. №2.

Юлучаев, Г.Д. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг / Г.Д. Юлучаев // Сборник научных трудов конференции «Проблемы местного самоуправления». г. Воронеж. – 2019. – С. 137-138.

Электронные ресурсы

Архипов С.В., Закусина А.С., Рукавишникова Т.Л., Сайдуллаев Ф.С., Шестоперов О.М., Харченко В.А. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: зарубежный опыт и направления для развития [Электронный ресурс] URL: <https://nisse.ru/documents/broshuramfcuslugiev.pdf>

Многофункциональные центры (МФЦ) [Электронный ресурс] URL: <https://www.donland.ru/activity/2565/>

Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах [Электронный ресурс] URL: <https://bberezniki.e-mordovia.ru/news/view/15743>

Рейтинг регионов по качеству предоставления электронных госуслуг-2020 [Электронный ресурс] URL: https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2021/01/gos_regulirovanie_v_usloviyah_covid19_itogi_2020.pdf.pdf

Сайт МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» [Электронный ресурс] URL: <https://www.mfcrnd.ru/about/service-list/>

Совещание с членами Правительства 9 апреля 2020 г. [Электронный ресурс] URL: <http://www.kremlin.ru/events/president/news/64623>