

УДК 342.9

Современные проблемы в области предоставления государственных и муниципальных услуг

Левчакова Элеонора Викторовна, магистрант, Московский университет имени С. Ю. Витте, 70201914@online.muiu.ru

Статья посвящена комплексному анализу современных проблем в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Исследуются организационные и правовые аспекты функционирования системы предоставления услуг, выявляются существующие пробелы в законодательстве. Особое внимание уделяется вопросам электронного предоставления услуг и межведомственного взаимодействия. На основе анализа действующего законодательства и правоприменительной практики предлагаются конкретные меры по совершенствованию правового регулирования в данной сфере, включая дополнения в Федеральный закон N 210-ФЗ. Обосновывается необходимость комплексного подхода к модернизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Ключевые слова: государственные услуги, муниципальные услуги, электронные услуги, многофункциональные центры, межведомственное взаимодействие.

В современных условиях развития российского государства вопросы эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг приобретают первостепенное значение, поскольку именно через данный механизм реализуется большинство конституционных прав граждан и обеспечивается их взаимодействие с органами власти. Качество и доступность государственных услуг выступает одним из ключевых показателей эффективности государственного управления и уровня развития гражданского общества. При этом постоянное усложнение общественных отношений, развитие цифровых технологий и растущие потребности граждан требуют непрерывного совершенствования механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг.

В результате масштабного процесса административного реформирования и последующего принятия ключевого Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [1] произошла фундаментальная трансформация механизма оказания государственных и муниципальных услуг в России. Этот законодательный акт, ставший краеугольным камнем новой сервисной модели государственного управления, не только сформировал нормативно-правовой фундамент предоставления публичных услуг, но и концептуально переосмыслил характер взаимоотношений между властными структурами и гражданами, закрепив стандарты качества обслуживания населения.

Примечательно, что данный закон, будучи продуктом административной реформы, одновременно стал катализатором дальнейших преобразований в сфере публичного управления.

Качественно новый этап в эволюции системы публичных услуг ознаменовался принятием Концепции развития механизмов электронного предоставления государственных и муниципальных услуг (Распоряжение Правительства РФ от 25.12.2013 N 2516-р [2]). Данный документ стал катализатором масштабной цифровой трансформации сферы публичных услуг, результатом которой явилось создание единой цифровой экосистемы, включающей федеральный портал госуслуг, комплексную систему межведомственного электронного документооборота и передовые технологические решения в области цифровой идентификации пользователей.

Современный этап развития характеризуется формированием разветвленной инфраструктурной сети предоставления государственных и муниципальных услуг, представленной внушительным количеством многофункциональных центров (свыше 2 800) и их территориально обособленных подразделений (более 10 000). При этом Единый портал государственных услуг выступает универсальной цифровой платформой, обеспечивающей доступ к обширному

спектру услуг всех уровней власти, число которых превышает 100 тыс.

О. П. Скороход подчеркивает, что важным достижением стало внедрение административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, которые детально определяют порядок, сроки и последовательность административных процедур [3]. Это позволило стандартизировать процессы оказания услуг и сделать их более прозрачными для граждан.

Вместе с тем, несмотря на значительные успехи в развитии системы предоставления государственных и муниципальных услуг, сохраняется ряд проблем как организационного, так и правового характера, требующих комплексного решения. П. И. Селезнев справедливо указывает на необходимость дальнейшего совершенствования механизмов межведомственного взаимодействия, повышения качества электронных услуг и обеспечения их доступности для всех категорий граждан [4].

Анализ организационных аспектов предоставления государственных и муниципальных услуг позволяет выявить ряд существенных проблем, препятствующих повышению качества обслуживания граждан. Одной из ключевых организационных проблем является недостаточная координация деятельности различных органов власти при предоставлении комплексных услуг. Как отмечает О. П. Скороход, отсутствие эффективных механизмов межведомственного взаимодействия приводит к увеличению сроков предоставления услуг и создает дополнительные неудобства для заявителей [3].

Среди ключевых организационных вызовов особую остроту приобретает проблема территориальной асимметрии в развитии инфраструктуры оказания публичных услуг на территории Российской Федерации. Наблюдается парадоксальная ситуация: в то время как жители мегаполисов располагают широким спектром возможностей получения услуг посредством как физической (многофункциональные центры), так и цифровой инфраструктуры, население малых населенных пунктов сталкивается с существенными ограничениями в доступе к государственным и муниципальным сервисам. В этой связи И. Г. Гониашвили выдвигает обоснованный тезис о необходимости разработки специализированных инструментов, направленных на повышение доступности публичных услуг для жителей удаленных территорий [5].

Отдельного внимания заслуживает проблема недостаточной квалификации персонала, участвующего в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Ю. А. Булавнева подчеркивает, что качество обслуживания во многом зависит от профессионализма сотрудников многофункциональных центров и органов

власти, их умения работать с различными категориями граждан и решать нестандартные ситуации [6].

Серьезной организационной проблемой является недостаточная интеграция различных информационных систем, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Несмотря на развитие системы межведомственного электронного взаимодействия, многие ведомственные информационные системы остаются разрозненными, что затрудняет обмен данными и увеличивает время обработки запросов.

Существенной организационной проблемой является отсутствие единых стандартов качества предоставления однотипных услуг в различных регионах России. Это приводит к тому, что граждане получают услуги разного качества в зависимости от места проживания, что нарушает принцип равенства прав граждан на получение государственных и муниципальных услуг.

В фокусе особого внимания находится проблематика информационного вакуума среди населения относительно потенциала цифровых инструментов получения государственных и муниципальных услуг. Примечательна следующая дихотомия: несмотря на динамичное развитие и совершенствование функционала Единого портала государственных услуг, существенная часть граждан демонстрирует устойчивую приверженность консервативным моделям взаимодействия с государственными структурами. Подобная поведенческая инерция порождает двойственный эффект — с одной стороны, происходит избыточная концентрация потока заявителей в многофункциональных центрах, а с другой — наблюдается недостаточная утилизация передовых электронных каналов коммуникации, что снижает общую результативность цифровой трансформации сферы публичных услуг.

Анализ правового регулирования системы предоставления государственных и муниципальных услуг позволяет выявить ряд существенных пробелов в законодательстве, требующих устранения. Первый значимый пробел связан с недостаточной регламентацией ответственности должностных лиц за нарушения при предоставлении услуг в электронной форме. Действующий Федеральный закон N 210-ФЗ не содержит специальных норм об ответственности за нарушение порядка предоставления электронных услуг, что создает правовую неопределенность и затрудняет защиту прав граждан.

Примечания

1. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.11.2024).
2. Распоряжение Правительства РФ от 25.12.2013 N 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде». URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.11.2024).
3. Скороход О. П. Предоставление услуг населению органами местного самоуправления // Стратегические приоритеты. 2010. N 1. С. 41–45.
4. Селезнев П. И. Развитие государственных услуг в современной экономической системе: дис. ... канд. экон. наук. М., 2006. 165 с.
5. Гониашвили И. Г. Актуальные проблемы правового регулирования и практики предоставления государственных услуг // Государство и общество России в контексте современных геополитических вызовов: новации, экономика, перспективы: материалы XII Всероссийской научно-практической конференции. Чебоксары, 2021. С. 11–15.
6. Булавнева Ю. А. Правовое регулирование и проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам (на примере бюджетных правоотношений) // Вестник Московского университета им. С. Ю. Витте. Серия 2: Юридические науки. 2022. N 33. С. 11–15.

English version

Modern problems in the provision of public and municipal services
Levchakova Eleonora Viktorovna, master's student, Moscow Witte University

Для устранения данного пробела представляется необходимым дополнить главу 2 Федерального закона N 210-ФЗ статьей 11.5 — «Ответственность за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме». В данной статье следует детально регламентировать составы правонарушений, связанных с электронным предоставлением услуг, установить четкие меры ответственности должностных лиц и порядок их применения. Это позволит повысить качество электронных услуг и обеспечить надлежащую защиту прав заявителей.

Обоснованность введения указанных норм подтверждается статистикой обращений граждан по поводу нарушений при предоставлении электронных услуг.

Второй существенный правовой пробел касается регулирования межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении комплексных услуг. Действующее законодательство не содержит четких требований к срокам и порядку обмена информацией между ведомствами, что приводит к затягиванию сроков предоставления услуг и нарушению прав заявителей.

Для решения данной проблемы необходимо внести изменения в ст. 7.1 Федерального закона N 210-ФЗ, дополнив ее детальным регулированием процедур межведомственного взаимодействия. В частности, следует установить предельные сроки ответа на межведомственные запросы, определить ответственность за их нарушение, закрепить требования к форматам передаваемых данных и протоколам взаимодействия.

В фокусе особого внимания находится проблематика информационного вакуума среди населения относительно потенциала цифровых инструментов получения государственных и муниципальных услуг. Примечательна следующая дихотомия: несмотря на динамичное развитие и совершенствование функционала Единого портала государственных услуг, существенная часть граждан демонстрирует устойчивую приверженность консервативным моделям взаимодействия с государственными структурами. Подобная поведенческая инерция порождает двойственный эффект — с одной стороны, происходит избыточная концентрация потока заявителей в многофункциональных центрах, а с другой — наблюдается недостаточная утилизация передовых электронных каналов коммуникации, что снижает общую результативность цифровой трансформации сферы публичных услуг.

The article is devoted to a comprehensive analysis of modern problems in the provision of state and municipal services in the Russian Federation. The organizational and legal aspects of the functioning of the service delivery system are examined, and existing gaps in legislation are identified. Special attention is paid to the issues of electronic service delivery and interdepartmental interaction. Based on the analysis of current legislation and law enforcement practice, specific measures are proposed to improve legal regulation in this area, including amendments to Federal Law N 210-FZ. The necessity of an integrated approach to modernizing the system of state and municipal services provision is substantiated.

Keywords: state services, municipal services, electronic services, multifunctional centers, interdepartmental interaction.