

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социологии регионов

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ:
ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 5 курса 521 группы
направления 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление»
социологического факультета

Кадровой Эльзы Рафаэлевны

Научный руководитель

кандидат философских наук, профессор _____ И.А. Бегина

Зав. Кафедрой

кандидат философских наук, профессор _____ И.А. Бегина

Саратов 2026 г.

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования обусловлена значимостью организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также необходимостью своевременного повышения их качества и доступности. За последнее десятилетие в данной сфере произошли достаточно серьезные изменения, связанные с процессами информатизации и цифровизации, что предопределило существенную перестройку процессов предоставления государственных и муниципальных услуг на электронную форму. Данные изменения в целом представляются закономерными, однако технический прогресс не стоит на месте, равно как и информационная политика в российском государстве, в связи с чем значительно актуализируется исследование современного состояния организации предоставления государственных и муниципальных услуг и определение перспектив совершенствования данной деятельности.

С 25 июня 2025 года по 31 декабря 2027 года в России пройдет эксперимент, направленный на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, сервисов, реализации жизненных ситуаций. В рамках пилотного эксперимента планируется оптимизировать предоставление гражданам и юридическим лицам как отдельных услуг, так и комплекса услуг в формате жизненных ситуаций, сократив сроки предоставления услуг, количество обязательных очных посещений при получении услуг, количество необходимых предъявляемых документов, а также расширить перечень услуг, оказываемых без личного присутствия граждан, и увеличить долю массовых социально значимых услуг, предоставляемых в электронной форме, в том числе в проактивном формате.

Наиболее популярным и зарекомендовавшим себя институтом оказания государственных и муниципальных услуг, явились многофункциональные центры. Выступает очевидным удобство такого обслуживания – заявителем реализуется право на получение государственной или муниципальной услуги

после разового обращения. Взаимодействие с органами, выполняющими государственные (муниципальные) услуги, реализуется МФЦ на основании нормативных и правовых актов без присутствия заявителя. В некоторых случаях оказание государственных и муниципальных услуг в МФЦ может реализовываться исключительно в электронном формате. Масштабность практики функционирования МФЦ на территории российского государства и активность использования их населением предопределило актуальность рассмотрения их в качестве практического примера в рамках представленного исследования.

Степень научной разработанности проблемы. Один из значимых вкладов в изучение организации предоставления государственных и муниципальных услуг внес Ф.И. Белозор, который систематизировал в своих научных трудах существующие теоретико-методологические и правовые основы осуществления данной деятельности с учетом современных реалий. В книге «Государственные и муниципальные услуги» он анализирует нормативно-правовую базу, принципы клиентоориентированности, электронные форматы предоставления услуг, работу многофункциональных центров, а также механизмы контроля и противодействия коррупции в этой сфере.

Для комплексного исследования теоретических подходов к содержанию государственных и муниципальных услуг важнейшее значение имеет рассмотрение особенностей осуществления функций государственными органами и органами местного самоуправления, что предопределяет материальную и процессуальную трансформацию процесса предоставления услуг. Данные вопросы детально анализировались Л.И. Ворониной, С.Н. Костиной и А.В. Томильцевым, которые в монографии «Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления» комплексно исследовали проблемы развития теории административно-государственного управления применительно к сфере государственных и муниципальных услуг.

Важное место в исследовании организации предоставления государственных и муниципальных услуг занимают работы В.В. Федотова, которые посвящены проблемам понятийного аппарата, используемого в указанной сфере. В своем труде «Проблемы разграничения государственных услуг и государственных функций в России на современном этапе» он акцентирует внимание на спорных аспектах, содержащихся в законодательно закрепленных дефинициях, и их несоответствия динамично развивающейся практики предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

Научные исследования также затрагивают вопросы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров. В этом направлении активно работают А.Н. Кузяшев, Б.А. Бакдаулетов, которые определяют роль многофункциональных центров в предоставлении государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. Они подчеркивают высокую практическую значимость эффективного функционирования многофункциональных центров и необходимость своевременного совершенствования их деятельности в целях обеспечения взаимодействия между государством и населением.

Предоставление государственных и муниципальных услуг посредством использования Единого портала государственных и муниципальных услуг рассмотрены в статье Д.С. Петрова, который выявил существующие проблемы функционирования портала и предложил организационно-правовые способы их решения, что представляется особенно актуальным в условиях развития тенденции цифровизации и автоматизации процессов для обеспечения дистанционного предоставления услуг.

Современное состояние и перспективы развития процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в России в электронном виде проанализированы в работе О.А. Глазунова. Он рассматривает не только особенности использования Единого портала государственных и муниципальных услуг, но и конкретизирует роль и

деятельность МФЦ в процессе нивелирования возникающих с вышеназванным порталом сложностей и повышения качества и доступности для граждан государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Объектом выпускной квалификационной работы выступает современная государственная политика, проводимая, в частности в отношении предоставления государственных и муниципальных услуг населению в целях обеспечения их прав, свобод и законных интересов.

Предметом выпускной квалификационной работы являются теоретические и практические аспекты организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

Целью работы выступает анализ современного состояния организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации, выявление существующих проблем и определение перспективных направлений совершенствования указанной деятельности в целях повышения качества и доступности соответствующих услуг. Данная цель обусловила постановку и решение следующих задач исследования:

- ~ рассмотреть подходы к определению «государственная и муниципальная услуга»;
- ~ проанализировать содержание и правовое регулирование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг;
- ~ оценить современное состояние практики предоставления государственных и муниципальных услуг;
- ~ выявить особенности и проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров;
- ~ определить направления совершенствования и перспективы повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Эмпирическая база выпускной квалификационной работы включает официальные данные Министерства экономического развития

Российской Федерации, данные порталов государственных и муниципальных услуг, практические материалы многофункциональных центров.

Структура работы обусловлена целью и задачами исследования и состоит из введения, двух глав, включающих пять параграфов, заключения и списка использованных источников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, раскрывается степень её разработанности, определяются цель, задачи, объект и предмет, эмпирическая база и структура работы.

Первый раздел «Теоретико-методологические основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации» посвящен анализу существующих подходов к определению понятия государственная и муниципальная услуга, а также содержания и правового регулирования процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

Предоставление государственных и муниципальных услуг – это комплексная деятельность органов власти, направленная на удовлетворение потребностей граждан и организаций. Качество и доступность этих услуг напрямую влияют на уровень доверия населения к государственным институтам, а также на восприятие эффективности управления в целом.

На основе проведенного теоретико-правового анализа сделан вывод о том, что сущностными характеристиками государственных и муниципальных услуг являются следующие:

- 1) предоставление услуг – это организованная деятельность, детально регламентированная действующим законодательством;
- 2) заявительный порядок предоставления услуг;
- 3) предоставление услуг содержательно зависит от функций конкретного органа власти или органа местного самоуправления;

4) ограниченный характер возможностей предоставления конкретных услуг компетенцией и полномочиями органа власти или органа местного самоуправления;

5) обязательное наличие законодательного основания передачи отдельных полномочий на региональный и муниципальный уровень для возможности предоставления услуг, не связанных напрямую с их компетенцией.

Подчеркивается обоснованность конкретизации понятий государственная и муниципальная услуга на законодательном уровне, поскольку законность основания организации данной деятельности выступает залогом ее результативности. Современный функциональный подход отмечается как перспективный для сохранения с учетом динамики совершенствования анализируемой деятельности, однако существует необходимость совершенствования дефиниции «муниципальная услуга» с учетом кардинального изменения законодательства о местном самоуправлении в 2025 году.

Содержательные характеристики организации предоставления государственных и муниципальных услуг весьма детально отражены в действующем законодательстве. Обоснованным представляется сочетание возможностей федеральной, региональной и муниципальной регламентации, поскольку в рамках законодательства разных уровней не только происходит конкретизация схожих положений, но и региональное законодательство и муниципальные акты позволяют отразить специфику развития конкретных территорий, которая достаточно многоаспектно влияет на возможности предоставления государственных и муниципальных услуг. Для предоставления государственных и муниципальных услуг характерна тенденция цифровизации и автоматизации процессов для обеспечения дистанционного предоставления услуг без обязательной явки заявителей и предоставления документов на бумажном носителе. Данная цель обеспечивается посредством использования ЕПГУ. Так, создание понятного и

доступного для большинства граждан интерфейса способствует устранению необходимости обращаться для получения услуги лично. Кроме того, при автоматическом анализе запрашиваемых лицом услуг существует возможность предоставления услуги проактивно с учетом жизненной ситуации заявителя.

Во **втором разделе** «Анализ современного состояния и перспектив развития организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации» проводится исследование современного состояния практики предоставления государственных и муниципальных услуг, на основе которого конкретизируются особенности и проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров. Для решения выявленных проблем определяются направления совершенствования. Отдельное внимание уделяется перспективам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Делается вывод о том, что к настоящему моменту в Российской Федерации сформирована многообразная практика предоставления государственных и муниципальных услуг. Приоритетным способом является получение соответствующих услуг в электронной форме, что возможно реализовать как посредством взаимодействия с отдельными органами власти и органами местного самоуправления, так и в рамках региональных и федеральных информационных сервисов. По-прежнему высокой степенью актуальности для граждан обладает обращение в МФЦ, сеть которых активно развивается в различных регионах Российской Федерации.

На основе анализа практики предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ выявлены особенности организации и осуществления данного процесса, связанные с реализацией принципа единого окна. По регионам страны организация работы МФЦ имеет различия. Некоторыми МФЦ предусматриваются дополнительные услуги, которые улучшают получение жителями основных услуг. В результате деятельности

МФЦ сокращаются сроки получения государственных и муниципальных услуг, уменьшаются расходы общества на оказание населению доступных и качественных услуг.

Несмотря на очевидные успехи, в системе МФЦ существуют и недостатки. Основная проблема – это неравномерность перечня доступных услуг в разных регионах страны. Наблюдается дифференциация между крупными городами и малыми населенными пунктами, а также между разными отделениями в одном городе. Узкоспециализированные консультации (например, по пенсионным или налоговым вопросам) доступны в ограниченном числе офисов. Причины этого кроются в неравномерном спросе, кадровых и ресурсных ограничениях. Это приводит к неравенству доступа граждан к полному спектру сервисов государственных и муниципальных услуг. Для решения этих проблем необходим комплексный подход. Перспективными направлениями являются развитие видео-консультирования для получения узкоспециализированной помощи, нормативное закрепление единого базового перечня услуг для всех МФЦ в стране и создание корпоративной образовательной системы для повышения и стандартизации компетенций сотрудников.

В рамках проведенного исследования были выявлены кадровые и организационно-технические проблемы, а также сложности своевременного снабжения МФЦ, которые также негативно отражаются на эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Применительно к выявленным проблемам определены перспективные способы их решения.

Анализ практики предоставления государственных и муниципальных услуг позволил выявить следующие проблемы:

- ~ неравномерное развитие цифровой инфраструктуры в регионах;
- ~ нехватка квалифицированных специалистов, особенно в сельской местности;
- ~ сложность отдельных процедур, которые все еще требуют личного присутствия и большого пакета документов;

~ низкий уровень цифровой грамотности у части населения.

Направления совершенствования и перспективы повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг видится необходимым ориентировать на следующие меры:

- ~ продолжение модернизации информационных систем;
- ~ внедрение искусственного интеллекта и технологии обработки больших данных;
- ~ развитие мобильных приложений и персонализированных сервисов;
- ~ повышение уровня цифровой и правовой грамотности населения;
- ~ актуализация обучения и системы мотивации кадрового состава;
- ~ активизация вовлечения общественных институтов в процесс контроля качества.

В заключение формулируются основные итоги исследования, намечаются пути дальнейшей разработки проблем, делаются выводы и обобщения по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.