

**СЕДАЕВ Павел Валерьевич** – кандидат философских наук, доцент кафедры социально-правовых дисциплин Приволжского института повышения квалификации ФНС России (603950, Россия, г. Нижний Новгород, ул. Грузинская, 48); доцент кафедры философии, истории и теории социальной коммуникации Нижегородского государственного лингвистического университета им. Н.А. Добролюбова (603950, Россия, г. Нижний Новгород, ул. Минина, 31а; pvsedaev@mail.ru)

**УСТИНКИН Сергей Васильевич** – доктор исторических наук, профессор; директор Приволжского филиала ФНИСЦ РАН (603000, Россия, г. Нижний Новгород, Холодный пер., 4); начальник международной междисциплинарной научно-исследовательской лаборатории изучения мировых и региональных социально-политических процессов; научный руководитель Высшей школы международных отношений и мировой политики Нижегородского государственного лингвистического университета им. Н.А. Добролюбова (603950, Россия, г. Нижний Новгород, ул. Минина, 31а; sv.ustinkin@gmail.com).

**ОРЛОВА Елена Юрьевна** – старший преподаватель кафедры социально-правовых дисциплин Приволжского института повышения квалификации ФНС России (603950, Россия, г. Нижний Новгород, ул. Грузинская, 48; vipelena3403@list.ru)

**ЧААДАЕВА Ольга Вячеславовна** – старший преподаватель кафедры налогов и налогообложения Приволжского института повышения квалификации ФНС России (603950, Россия, г. Нижний Новгород, ул. Грузинская, 48; olgachaad@yandex.ru)

## МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ КАК ОДНА ИЗ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

**Аннотация.** В статье рассматриваются особенности работы многофункциональных центров как одного из социальных институтов коммуникации между государством и обществом. Авторы приходят к выводу, что многофункциональные центры является одной из успешных технологий в предоставлении услуг государственного и муниципального характера. Выделен ряд проблем в работе многофункциональных центров, которые, на взгляд авторов, не носят фатальный характер.

**Ключевые слова:** многофункциональные центры, государственная и муниципальная услуга, административная реформа, принцип «одного окна», электронный документооборот

Развитие общественных отношений, изменение условий, современные требования и вызовы нуждаются в более простых, но при этом в более качественных взаимоотношениях государства, граждан и предпринимательского сообщества при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Здесь сразу же необходимо отметить, что такое понятие, как государственные услуги, в России стало активно использоваться только в процессе проведения административной реформы. В то же время во многих зарубежных странах государственные услуги являются одной из основных форм отношений гражданина и государства, юридического лица и власти, где государство выступает как поставщик услуг. В России до недавнего прошлого при предоставлении государством своих услуг существовали многочисленные так называемые посредники, которые «помогали» гражданам в заполнении необходимой документации и брали за это плату (например, при подаче деклараций, оформлении недвижимости и земельных участков и т.д.). В процессе проведения административной реформы ситуация кардинально изменилась, и на настоящий момент таких случаев уже не наблюдается. Однако до сих пор сохраняются

определенные проблемы в предоставлении государственных и муниципальных услуг, которые, как нам кажется, необходимо решать.

Одна из проблем, которая до сих пор не решена, – это то, что не существует единого подхода к определению понятия «государственная услуга». Данное понятие предлагается в нескольких нормативных документах, например, в Бюджетном кодексе РФ, в Гражданском кодексе РФ и т.д. Однако, на наш взгляд, эти определения не являются полными и не отражают самого содержания понятия «государственная услуга». Наиболее емкое определение государственной услуги дано в федеральном законе «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ФЗ № 210). Так, в ст. 2 данного закона приведено достаточно развернутое определение государственной услуги, которое занимает почти половину страницы документа. Однако если выделять суть данного определения, то ее можно свести к следующему: «под государственной услугой понимается нормативно установленный способ реализации законных интересов граждан и организаций, осуществляемый посредством взаимодействия потребителя услуги с органом исполнительной власти (или) государственной организацией»<sup>1</sup>. Исходя из данного определения, можно отметить, что любая государственная услуга является реализацией законных интересов и требований граждан и нормируется в соответствии с определенными нормативными документами.

Еще одной особенностью государственной услуги является то, что она, являясь продуктом труда (в отличие от коммерческой организации, где, как известно, основной целью является получение прибыли), предоставляется государственным учреждением и осуществляется в соответствии с регламентом, представляющим собой нормативный правовой акт. Да, в процессе получения услуги граждане РФ оплачивают необходимую государственную пошлину, но государство при этом не стремится заработать, а только оплачивает текущие расходы, связанные с предоставлением данной услуги. В этом нормативном акте регламентированы все необходимые сферы государственных услуг, начиная от ее стоимости, если услуга платная (например, регистрация брака, взимание платы при регистрации земельного участка и т.д.), и до сроков, в течение которых государственный орган должен предоставить такую услугу. Этот регламент является одной из особенностей предоставления государственных услуг. Еще одна особенность государственных услуг – их массовость и для многих из них – обязательный характер обращения за ними.

Исходя из сказанного выше, можно согласиться с мнением, что «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» [Ализаде 2019: 178]. На наш взгляд, именно в этом определении четко, ясно и кратко сформулировано понятие «государственная услуга».

Еще одной проблемой, которая, как нам кажется, может влиять на качество предоставления государственных услуг, является то, что существуют разные подходы к классификации государственных и муниципальных услуг на основе различных критериев. Сведения о государственных и муниципальных услугах (функциях) размещены в сводных реестрах. На федеральном уровне в этих

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Доступ: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (проверено 29.08.2022).

целях сформирован Перечень государственных услуг (функций) федеральных органов исполнительной власти, который содержит почти 900 полномочий, одобренных правительственной комиссией по проведению административной реформы, размещенный в качестве классификатора в сводном реестре. В отношении услуг (функций) органов исполнительной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления разработаны примерные перечни услуг (функций), которые содержат около 150 государственных и 80 муниципальных услуг.

Понятно, что при этом государство должно обеспечивать своим гражданам качественное получение государственных и муниципальных услуг. В связи с этим в качестве одного из приоритетных направлений административной реформы, концепция которой была принята еще 25 октября 2005 г., было заявлено о необходимости, доступности и качестве предоставления государством государственных и муниципальных услуг. На основании этой концепции уже в 2007 г. были созданы первые многофункциональные центры по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ). На сегодняшний день на территории России действуют более двух тысяч МФЦ. Главная задача создания МФЦ заключалась в том, чтобы освободить гражданина от необходимости посещения многочисленных государственных органов с целью сбора необходимых документов. Необходимо отметить, что, по нашему мнению, данная задача сегодня во многом успешно решена, хотя, как говорится, «нет предела совершенству». Давайте попробуем разобраться во всем по порядку.

В процессе реализации создания МФЦ был взят так называемый принцип одного окна. Теперь все эти услуги реализуются в одном месте, что удобно и практично для получателя. То есть, заявитель при реализации данного принципа получает возможность подать заявление на получение государственной услуги в МФЦ и получить необходимый документ в определенные утвержденные законом сроки. При этом сроки предоставления таких услуг для получателя стали гораздо короче благодаря тому, что происходит взаимодействие на основании межведомственных соглашений и административных регламентов. Таким образом, МФЦ является организатором таких процессов. Основные функции МФЦ строго регламентированы и определены ст. 16 ФЗ № 210-ФЗ.

Необходимо отметить, что правительство РФ всячески поддерживает работу МФЦ. Так, им установлены требования к заключению соглашений о взаимодействии между МФЦ, федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ и местного самоуправления. Также утвержден перечень государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, для которых обязательна организация предоставления соответствующих услуг в МФЦ, а также утверждены методические рекомендации по обеспечению деятельности МФЦ и предоставлению государственных и муниципальных услуг. Все эти меры рассчитаны на более полное и быстрое получение и обработке информации, которая требуется для более качественного получения услуг потребителями.

С момента создания МФЦ их услугами воспользовалось огромное число граждан РФ. Каждый год с момента введения многофункциональных центров объем функций и услуг, которые МФЦ предоставляют своим посетителям, увеличивается. Так, в совсем недавнем прошлом в МФЦ были реализованы следующие проекты: МФЦ взяли на себя функции загсов; в МФЦ стало возможным оплачивать госпошлину и производить оплату госуслуг; появилась

возможность страховать имущество компаний; в МФЦ теперь можно получить электронную цифровую подпись и направлять электронную отчетность. И это далеко не полный перечень услуг, которые возможно получить через МФЦ в последнее время.

В 2022 г. в МФЦ появились дополнительные услуги, которые теперь доступны гражданам. Например, разрешено оформлять электронные дубликаты бумажных документов. Электронный документ заверяется электронной цифровой подписью и размещается в личном кабинете обратившегося, на его портале госуслуг. В дальнейшем получателю услуги не нужно будет предоставлять копии бумажных документов, а некоторые государственные и муниципальные услуги можно будет получать в дистанционном формате.

Еще одним нововведением 2022 г. является то, что МФЦ взяли на себя предоставление услуг по оформлению виз. Справедливости ради следует отметить, что такая услуга возможна пока только в МФЦ Санкт-Петербурга, однако не вызывает никаких сомнений, что этот опыт будет распространен и на другие регионы РФ. Наконец, в этом году, пока только в Башкортостане, реализован проект выдачи готовых документов через постаматы. Теперь граждане могут без предварительной записи и в любое удобное для себя время забрать свои документы из ячейки постамата. Таким образом, как мы видим, ресурсы МФЦ не исчерпаны до сих пор, и возможности улучшения работы для удобства граждан будут только увеличиваться.

Вместе с тем отметим и отрицательные моменты в предоставлении услуг через МФЦ. Их можно разделить на несколько категорий.

Во-первых, это технические проблемы. На сегодняшний день не в полной мере налажен электронный документооборот с государственными структурами, такими как Пенсионный фонд РФ, Фонд социального страхования и ряд других государственных структур. Для решения данной проблемы необходима синхронизация программного обеспечения, баз данных и т.д.

Во-вторых, это кадровые проблемы. Сюда можно включить и объективное эмоциональное выгорание работников, которые непосредственно работают с клиентами. Кадровая политика в МФЦ во многом не формализована. То есть, необходимо разработать единые стандарты для всех МФЦ и по каждому блоку работы: подбору, обучению, адаптации, мотивации, развитию персонала и т.д. Кроме того, в кадровую политику необходимо ввести образовательные технологии, при которых сотрудники МФЦ будут проходить повышение квалификации, т.к. это необходимо в их многогранной работе.

Ну и, наконец, в-третьих, это защита персональных данных клиентов МФЦ. Необходимо постоянно проявлять бдительность при осуществлении информационной безопасности. Понятно, что МФЦ ежедневно получают и обрабатывают миллионы персональных данных получателей государственных и муниципальных услуг. Эти данные должны быть как можно строже засекречены, чтобы не попасть в руки мошенников. На наш взгляд, должна быть создана единая система сохранения баз данных для всех МФЦ.

Это, на наш взгляд, наиболее важные проблемы, с которыми сталкиваются работники МФЦ. Все эти проблемы вполне решаемы. И если они будут решены, то граждане РФ смогут получить необходимые государственные и муниципальные услуги в полном объеме и с надлежащим качеством. И здесь будет решена одна из главных задач, которую обозначил председатель правительства РФ М. Мишустин: «государство без бюрократизма, необременительное для граждан и предпринимателей, в котором не надо просить об услугах».

Все они будут предоставляться в проактивном режиме. Людям не придется тратить время на сбор справок и бумажных документов»<sup>1</sup>.

Подводя итог, можно с уверенностью утверждать, что внедрение МФЦ в российскую социальную инфраструктуру является успешным инновационным опытом в коммуникации между государством и обществом.

### Список литературы

Ализаде М.Г. 2019. Государственные услуги, административная реформа, качество услуг. — *Вестник Университета им. Кутафина (МГЮА)*. № 6. С. 173-178.

*SEDAEV Pavel Valer'evich, Cand.Sci. (Philos.), Associate Professor of the Chair of Social and Legal Disciplines, Volga Institute of Advanced Training, Federal Tax Service of Russia (48 Gruzinskaya St, Nizhny Novgorod, Russia, 603950); Associate Professor of the Chair of Philosophy, History and Theory of Social Communication, Dobrolyubov State Linguistics University (31a Minina St, Nizhny Novgorod, Russia, 603950; pvsedaev@mail.ru)*

*USTINKIN Sergey Vasilyevich, Dr.Sci. (Hist.), Professor; Director of the Volga Branch of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology, Russian Academy of Sciences (4 Holodny Lane, Nizhny Novgorod, Russia, 603000); Head of the International Cross-Disciplinary Laboratory for Studies of Global and Regional Sociopolitical Processes, Scientific Director of the Higher School of International Relations and World Politics, Dobrolyubov State Linguistics University of Nizhny Novgorod (31a Minina St, Nizhny Novgorod, Russia, 603155; sv.ustinkin@gmail.com)*

*ORLOVA Elena Yur'evna, Senior Lecturer of the Chair of Social and Legal Disciplines, Volga Institute of Advanced Training, Federal Tax Service of Russia (48 Gruzinskaya St, Nizhny Novgorod, Russia, 603950; vipelena3403@list.ru)*

*CHAADAeva Olga Vyacheslavovna, Senior Lecturer of the Chair of Taxes and Taxation, Volga Institute of Advanced Training, Federal Tax Service of Russia (48 Gruzinskaya St, Nizhny Novgorod, Russia, 603950; olgachaad@yandex.ru)*

## MULTIFUNCTIONAL CENTERS AS ONE OF THE INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE PROVISION OF STATE AND MUNICIPAL SERVICES

**Abstract.** *The article discusses the features of the work of multifunctional centers as one of the social institutions of communication between the state and society. The authors conclude that multifunctional centers are one of the successful technologies in providing public and municipal services. However, the authors identify a number of problems in the work of multifunctional centers, which in the authors' opinion are not fatal.*

**Keywords:** *multifunctional centers, state and municipal services, administrative reform, one-stop shop, electronic document management*

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства РФ от 05.07.2021 № 1114. Доступ: <http://government.ru/docs/42714/> (проверено 29.08.2022).