



**Уральский  
федеральный  
университет**

имени первого Президента  
России Б.Н.Ельцина

**Институт государственного  
управления  
и предпринимательства**

**С. Н. КОСТИНА  
Г. А. БАННЫХ  
Л. И. ВОРОНИНА**

# **ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**Учебное пособие**



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ПЕРВОГО ПРЕЗИДЕНТА РОССИИ Б. Н. ЕЛЬЦИНА

С. Н. Костина, Г. А. Банных, Л. И. Воронина

# ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Учебное пособие

Рекомендовано  
методическим советом Уральского федерального университета  
в качестве учебного пособия для студентов вуза,  
обучающихся по направлению подготовки  
38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Екатеринбург  
Издательство Уральского университета  
2019

УДК 35.07(075.8)  
ББК Х401.1я73-1  
К723

Под общей редакцией  
С. Н. Костиной

Рецензенты:

кафедра философии Уральского государственного аграрного университета  
(заведующий кафедрой кандидат философских наук, доцент Л. А. Журавлева);  
Т. Е. Зерчанинова, кандидат социологических наук, доцент,  
заведующий кафедрой муниципального управления  
Уральского института управления — филиала Российской академии народного  
хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации;  
Д. В. Резниченко, кандидат социологических наук,  
доцент кафедры государственного и муниципального управления  
Уральского государственного экономического университета

**Костина, С. Н.**

К723 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг :  
учеб. пособие / С. Н. Костина, Г. А. Банных, Л. И. Воронина ; [под общ. ред.  
С. Н. Костиной] ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал.  
федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. — 123 с.

ISBN 978-5-7996-2668-6

В учебном пособии дается системное представление об основах организации деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

Учебное пособие адресовано студентам, обучающимся по программам бакалаврской и магистерской подготовки по направлению «Государственное и муниципальное управление» всех форм обучения. Пособие может быть интересно для преподавателей, государственных и муниципальных служащих, специалистов государственных и муниципальных организаций, широкого круга читателей, интересующихся процессом оказания государственных и муниципальных услуг.

УДК 35.07(075.8)

ББК Х401.1я73-1

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Предисловие</b> .....	4
<b>Глава 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг</b> .....	6
§ 1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг.....	6
§ 2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.....	19
Практические задания, вопросы и тесты.....	35
<b>Глава 2. Современные технологии оказания государственных и муниципальных услуг</b> .....	39
§ 1. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг.....	39
§ 2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме.....	47
§ 3. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг.....	63
§ 4. Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям.....	72
Практические задания, вопросы и тесты.....	80
<b>Глава 3. Качество оказания государственных и муниципальных услуг</b> .....	86
§ 1. Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставления услуги.....	86
§ 2. Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг.....	91
§ 3. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.....	96
Практические задания, вопросы и тесты.....	106
<b>Заключение</b> .....	109
<b>Библиографические источники и литература</b> .....	111

# ПРЕДИСЛОВИЕ

Предлагаемое учебное пособие представляет собой изложение основных, по мнению авторов, вопросов организации деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг. Авторы пытаются систематизировать, переработать и осмыслить имеющиеся в отечественной практике государственного и муниципального управления нормативно-правовые основы и опыт в сфере предоставления услуг, оценки качества и услуг и их оказания.

Цель, которую авторы поставили в данном учебном пособии, — помочь студенту в формировании у него представлений, знаний, умений и навыков осуществления деятельности в сфере оказания государственных и муниципальных услуг: от разработки регламентов и проектирования услуг до непосредственного участия в оказании услуг и оценки качества. Владение теоретическими и понятийными аспектами деятельности в сфере предоставления услуг повышает возможности студента к адаптации к изменяющимся социально-экономическим и профессиональным условиям. Знание основ деятельности в указанной сфере повышает правовую и информационную культуру студента, влияет на правильное формирование и развитие профессиональных компетенций и установок.

Основные положения учебного пособия так или иначе соотношены с нормативно-правовым обеспечением процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

Представленный в учебном пособии материал, охватывает далеко не все области знания, связанные с осуществлением данной деятельности, что объясняется прежде всего учебными задачами, которые ставили перед собой авторы, а также изменяющимися социально-политическими условиями. Компетент-

ностный подход, уровневая система образования и требования Федерального государственного образовательного стандарта третьего поколения выступили основными ориентирами в содержании данного пособия.

Учебное пособие подготовлено авторским коллективом преподавателей Института государственного управления и предпринимательства Уральского федерального университета имени первого Президента России Б. Н. Ельцина в составе:

Банная Галина Алексеевна, кандидат социологических наук, доцент кафедры теории и методологии государственного и муниципального управления (глава 2, § 1–3);

Воронина Людмила Ивановна кандидат социологических наук, доцент кафедры теории и методологии государственного и муниципального управления (глава 1, § 1, 2; глава 2, § 1);

Костина Светлана Николаевна кандидат социологических наук, доцент кафедры теории и методологии государственного и муниципального управления (глава 1, § 1, 2; глава 2, § 1, 2, 4; глава 3, § 1, 2).

# Глава 1

## СИСТЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

### § 1. Понятие и характеристики государственных и муниципальных услуг

Одно из приоритетных направлений административной реформы, установленных в 2003 год, предполагало организационное разделение функций государственного управления и предоставления государственными организациями услуг<sup>1</sup>. В 2004 году впервые были установлены функции государственных органов по оказанию государственных услуг<sup>2</sup>. В системном виде основные вопросы оказания государственных и муниципальных услуг были урегулированы Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — 210-ФЗ).

Кроме этого, Федеральным законом от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» внесены изменения в Бюджетный кодекс Российской Федерации (далее — БК РФ), которые касались оказания государственных и муниципальных услуг учреждениями и организациями.

---

<sup>1</sup> См.: О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах [Электронный ресурс] : Указ Президента Рос. Федерации от 23.07.2003 № 824. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>2</sup> См.: О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс] : Указ Президента РФ от 09.03.2004 г. № 314. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Определения понятий государственных и муниципальных услуг в рамках 210-ФЗ и Бюджетного кодекса представлены на рис. 1.

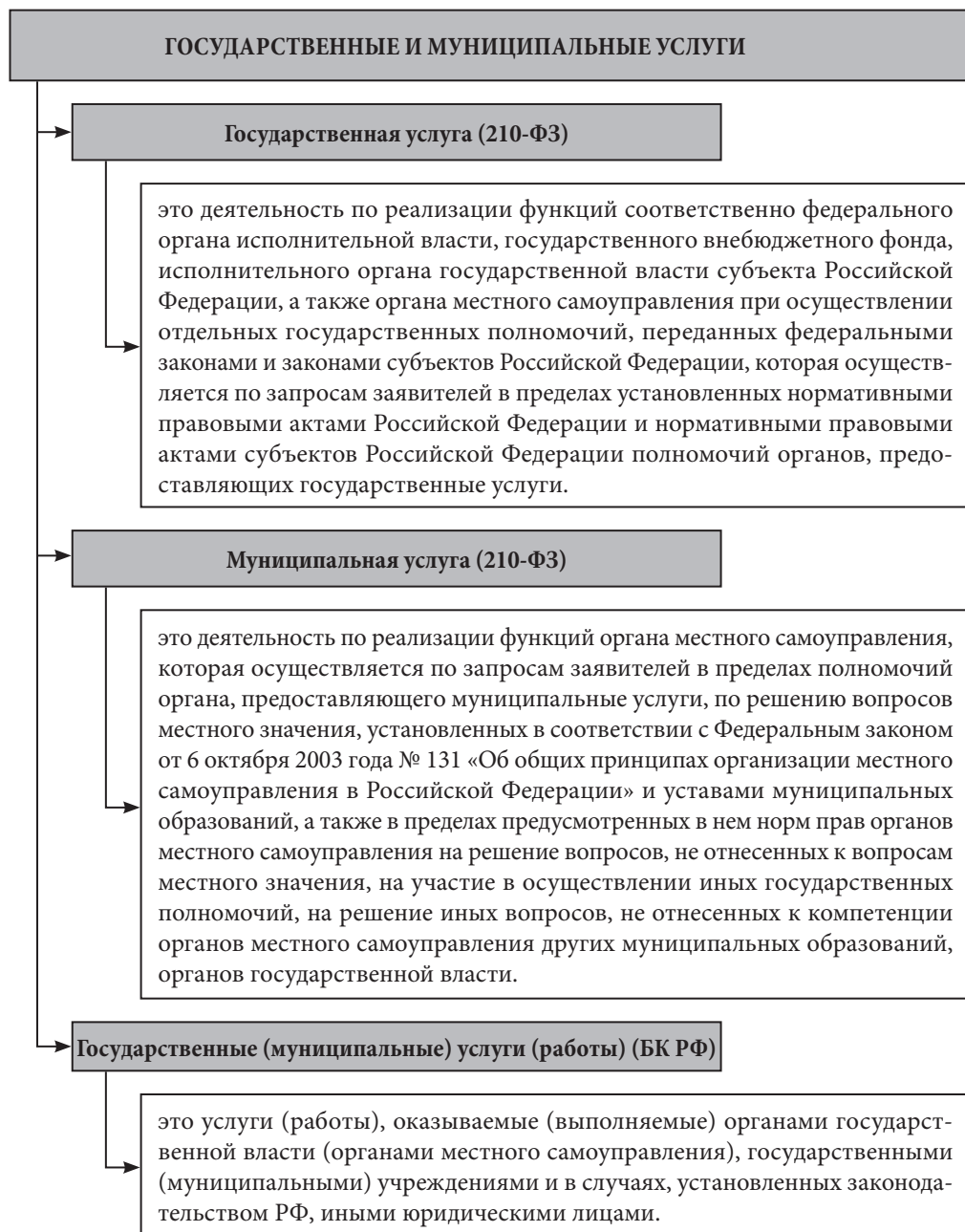


Рис. 1. Определение понятий государственных и муниципальных услуг<sup>3</sup>

<sup>3</sup> См.: Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон РФ от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ

Можно выделить несколько подходов к анализу государственных и муниципальных услуг<sup>4</sup>:

1. *Правовой подход*. В Конституции Российской Федерации (ст. 8, 74) услуга трактуется как вид материальной деятельности<sup>5</sup>. В Гражданском кодексе Российской Федерации услуга рассматривается как объект гражданских прав (ст. 128, 129)<sup>6</sup>. В 210-ФЗ услуга понимается как деятельность уполномоченных субъектов (органов и организаций). Отдельные аспекты организации услуг регламентируются нормативными правовыми актами соответствующего уровня публичного управления — Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований.

2. *Интегрированный (прорыночный) подход*. В его рамках публичная услуга рассматривается как «услуга, которая предоставляется органами власти гражданам и организациям, поскольку государство (муниципальное образование) обладает сравнительными преимуществами в предоставлении услуг отдельных видов»<sup>7</sup>.

Именно в концепции прорыночного подхода сформировалось понятие «сервисное государство», в соответствии с которым государственные и муниципальные услуги — это услуги, предоставляемые «сервисным» государством<sup>8</sup>.

3. *Маркетинговый подход*. Основной вопрос при организации услуг в концепции маркетингового подхода — это определение границ вмешательства органов власти. Однозначно, что некоторые виды благ могут производиться только государством, потому что издержки их производства делают их невыгодными для бизнеса.

В рамках маркетингового подхода общество (представляющее интересы граждан) рассматривается в роли «клиента», а система административного управления — как сервисный центр. При таком изменении ролей общества и органов власти меняется сущность управления. Его главной целью становится управление, направленное на достижение социально значимых результатов. При

---

в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>4</sup> См.: Воронина Л. И., Костина С. Н., Томильцев А. В. *Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления* : монография. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. 143 с.

<sup>5</sup> См.: Конституция Российской Федерации : принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. М., 2018. 32 с.

<sup>6</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации : принят Федеральным законом от 30.11.1994 № 51-ФЗ [Электронный ресурс]. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>7</sup> Симагина О. В. Трактовка понятия «муниципальная услуга» в системе предоставления публичных услуг в Российской Федерации // Вестн. Томск. гос. ун-та. 2011. № 3. С. 111–120.

<sup>8</sup> См.: Мицкевич Л. А. Представление публичных услуг как вид государственного управления // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт). М., 2007. С. 37.

этом управление рассматривается как процесс обеспечения целенаправленного взаимодействия субъекта и объекта управления. По сути, формируется иная модель государственного управления, принципиально отличающаяся от административной модели, так как воздействие субъекта управления на объект приобретает характер взаимодействия, что более характерно для социальных систем.

4. *Процессный подход*. В этом случае организации и оказание услуг рассматриваются как «совокупность последовательных административных процессов и процедур, по результатам которых заявитель получает благо, соответствующее определенным параметрам, удовлетворяющее его потребность»<sup>9</sup>.

Процесс оказания услуг включает в себя:

- условие;
- основание;
- промежуточный результат;
- конечный результат;
- эффект<sup>10</sup>.

В рамках процессного подхода особое внимание уделяется принципам, на которых реализуется деятельность государственных органов и местного самоуправления, предоставляющих услуги, а также осуществляются конкретные обязательства. В мировой практике к таким принципам, несомненно, относят установление и соблюдение стандартов услуг; обеспечение открытости и полноты информации об организации и оказании услуг.

5. *Управленческий подход*. В рамках такого подхода под публичной услугой понимают все добровольные и принудительные формы взаимодействия публично-правового образования и внешнего окружения (населения, бизнеса). Публичные услуги призваны удовлетворять общественно значимые потребности различных социальных групп общества. В соответствии с этим государственные и муниципальные услуги рассматриваются как элементы системы публичных услуг<sup>11</sup>. В рамках управленческого подхода государственные и муниципальные услуги рассматриваются как один из элементов деятельности, предполагающей выполнение функции органом государственной власти, государственным внебюджетным фондом, органом местного самоуправления, на которую влияет такой внешний фактор, как действия в виде запросов граждан, юридических лиц с целью удовлетворения их потребностей. При этом таковые потребности

---

<sup>9</sup> Кайль Я. Я. Повышение результативности управления субъектом РФ на основе развития сферы предоставления государственных услуг // Актуальные социально-экономические и политические проблемы России: форсайт-анализ : межвузов. сб. науч. тр. Владимир, 2011. С. 35–41.

<sup>10</sup> См.: Осташков А. В., Неделько С. И., Матюкин С. В. Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления. М., 2008, С. 90–93.

<sup>11</sup> См.: Симагина О. В. Трактовка понятия «муниципальная услуга»...

могут удовлетворяться только в пределах полномочий органов и организаций, предоставляющих услуги.

6. *Деятельностный подход.* В этом случае услуги рассматриваются как один из элементов деятельности конкретных субъектов и осуществление ими конкретной функции. При этом сама услуга, этапы, процессы, виды работ, связанные с ее осуществлением, ресурсы, необходимые для производства, вторичны и зависимы от закрепления этой функции.

7. *Системный подход.* Государственные и муниципальные услуги можно рассматривать как элемент системы государственного и муниципального управления. В то же время предоставление услуг также может быть рассмотрено как система, включающая в себя совокупность таких подсистем, как нормативно-правовое, кадровое, ресурсное и т. д. обеспечение.

В итоге можно выделить следующие признаки государственных и муниципальных услуг:

— это деятельность органов государственной власти, местного самоуправления, государственных внебюджетных фондов, государственных и муниципальных организаций по реализации конкретной функции (организация и оказание услуги);

— деятельность выполняется только по запросам заявителей;

— у исполнителей есть пределы полномочий по оказанию услуг, которые установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований;

— деятельность связана с реализацией прав и обязанностей заявителей.

210-ФЗ определил основные принципы оказания государственных и муниципальных услуг (они представлены на рис. 2).

Состав исполнителей государственных и муниципальных услуг определен в 210-ФЗ, а также в Бюджетном кодексе РФ (см. рис. 3). При этом в случае государственных (муниципальных) организаций речь идет о подведомственных государственному органу или органу местного самоуправления организациях, в качестве которых могут выступать:

1) государственные или муниципальные учреждения;

2) унитарные предприятия.

Обязанности исполнителей государственных и муниципальных услуг представлены на рис. 4.

Второй стороной при оказании государственных и муниципальных услуг выступает *заявитель* или *получатель* услуги. Согласно 210-ФЗ, заявитель — «физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в государственные и муниципальные учреждения и другие организациями, или многофункциональный

центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме»<sup>12</sup>.

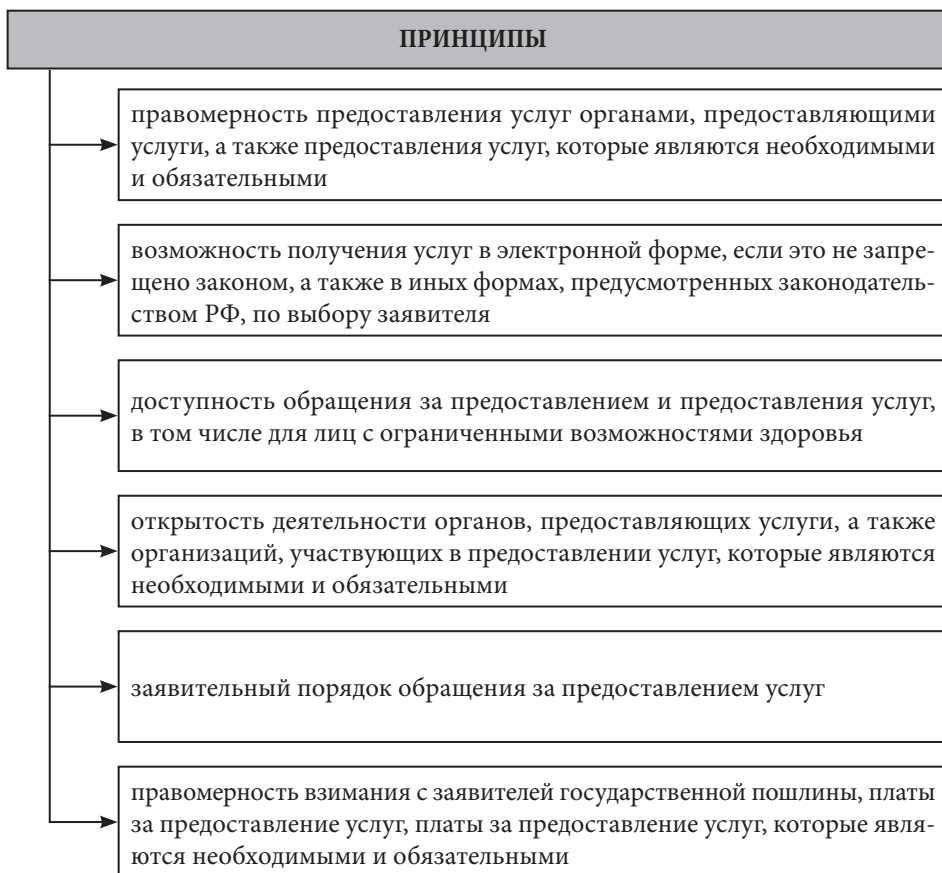


Рис. 2. Принципы оказания государственных и муниципальных услуг<sup>13</sup>

Хотя 210-ФЗ устанавливает, что заявителями услуги не могут выступать государственные органы, органы государственных внебюджетных фондов, их территориальные органы, и органы местного самоуправления, фактически они участвуют в процессе оказания услуг как заявители в качестве юридических лиц.

<sup>12</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Рос. Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>13</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг : Фед. закон РФ от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ [Электронный ресурс]. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

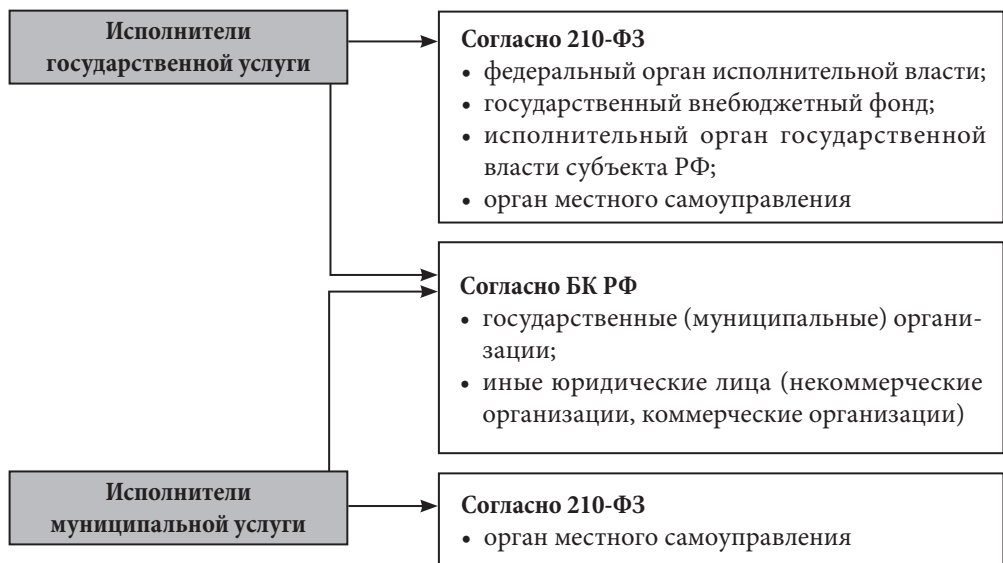


Рис. 3. Исполнители государственных и муниципальных услуг

Уполномоченными представителями заявителя могут выступать лица, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В значительной части случаев возникает вопрос о том, какие физические лица могут обращаться за получением государственных и муниципальных услуг:

1. Гражданство. В 210-ФЗ вопрос гражданства не подчеркивается при получении услуг. Однако наличие гражданства при получении ряда услуг оговаривается другими нормативными правовыми актами РФ (например, получение паспорта).

2. Возраст. Получение услуг начинается с момента рождения — это получение свидетельства о рождении, СНИЛС и т. д. Однако в этих случаях услуги получает законный представитель несовершеннолетнего. Самостоятельное получение услуги обычно начинается с момента совершеннолетия — с 18 лет.

Права заявителей государственных и муниципальных услуг представлены на рис. 5.

Физическое или юридическое лицо может обратиться за государственной и муниципальной услугой следующими способами:

1. Лично в орган, предоставляющий услугу.
2. Направить заявление по почте.
3. В электронной форме (если она предусмотрена).
4. Через многофункциональный центр (в случае, если исполнитель услуги заключил с МФЦ соглашение).

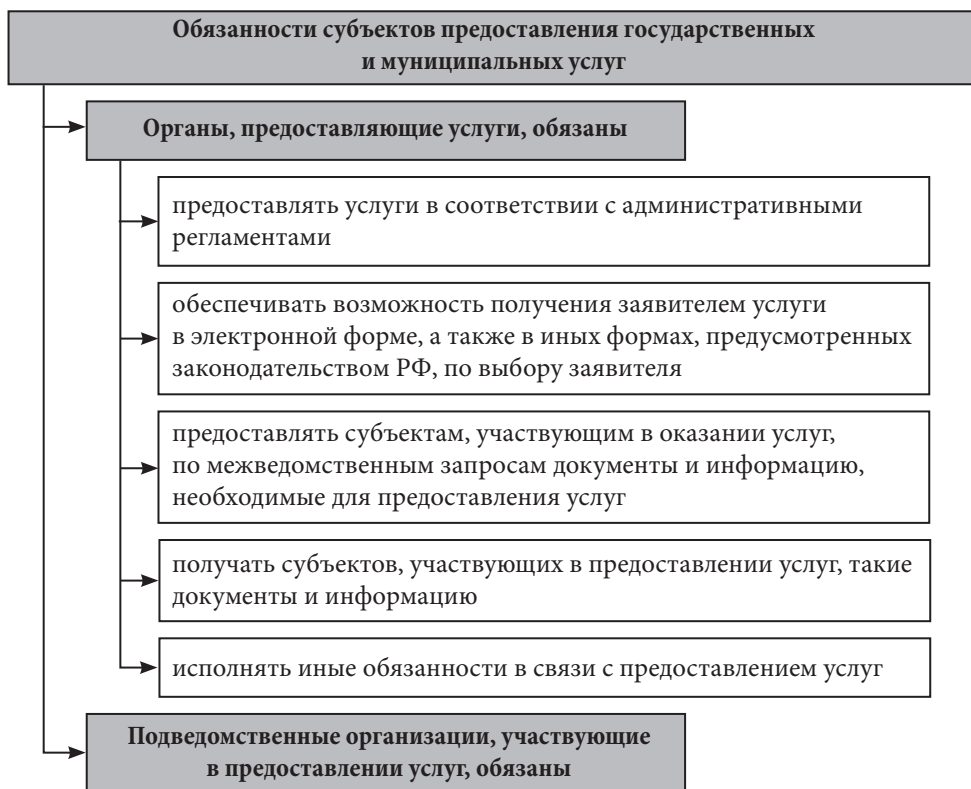


Рис. 4. Обязанности субъектов предоставления государственных и муниципальных услуг<sup>14</sup>

При этом заявитель должен предоставить необходимый пакет документов. Федеральный закон № 210 определяет исчерпывающий перечень документов, которые заявитель должен предоставить лично. В ходе административной реформы и совершенствования технологий государственного управления данный перечень постоянно сокращается, в том числе за счет введения в эксплуатацию федеральных информационных систем и баз данных. Виды документов и информации, а также действий, которые органы, предоставляющие услуги, не вправе требовать от заявителя, представлены на рис. 6.

В соответствии с п. 1 ст. 11 Федерального закона № 210-ФЗ государственные и муниципальные услуги подлежат включению, соответственно, в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг.

<sup>14</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Рос. Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в данной редакции опубликован не был Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

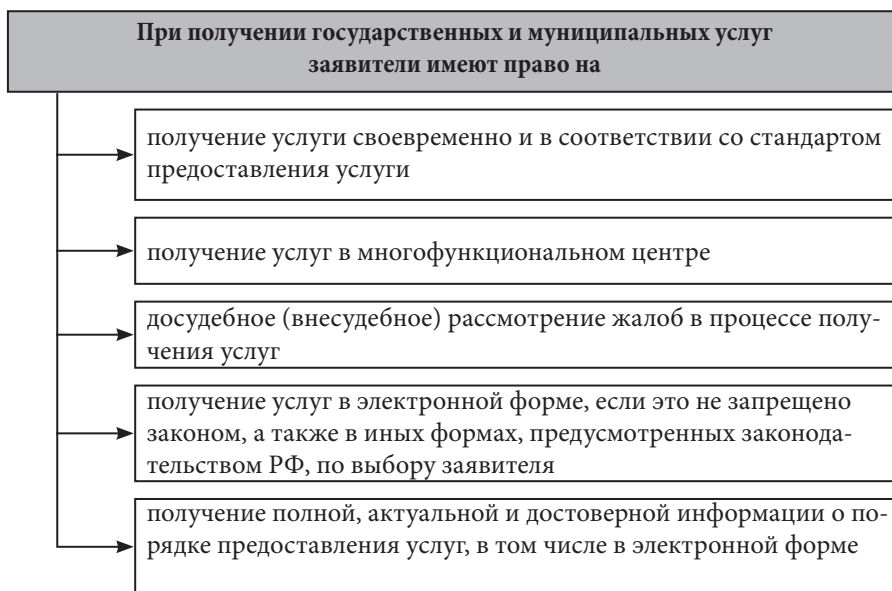


Рис. 5. Права заявителей<sup>15</sup>

Формирование и ведение реестров услуг осуществляется в специально созданной федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг» (далее — ФРГУ). Реестры ведутся в электронной форме по адресу: <https://frgu.gosuslugi.ru/>.

ФРГУ содержит информацию о необходимых элементах процесса оказания услуг — их видах, способах их получения, нормативно-правовому обеспечению (в том числе тексты административных регламентов), формах заявлений, реквизитах и формах взимания платы за их предоставление<sup>16</sup>.

Федеральный реестр услуг (функций) состоит из четырех разделов содержание которых представлено на рис. 7.

Федеральный реестр также является источником информации о предоставлении государственных (муниципальных) услуг для всех информационных систем, использующихся в органах власти.

<sup>15</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Рос. Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>16</sup> Об утверждении Концепции оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями : Распоряжение Правительства РФ от 20 августа 2015 года № 1616-р [Электронный ресурс]. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

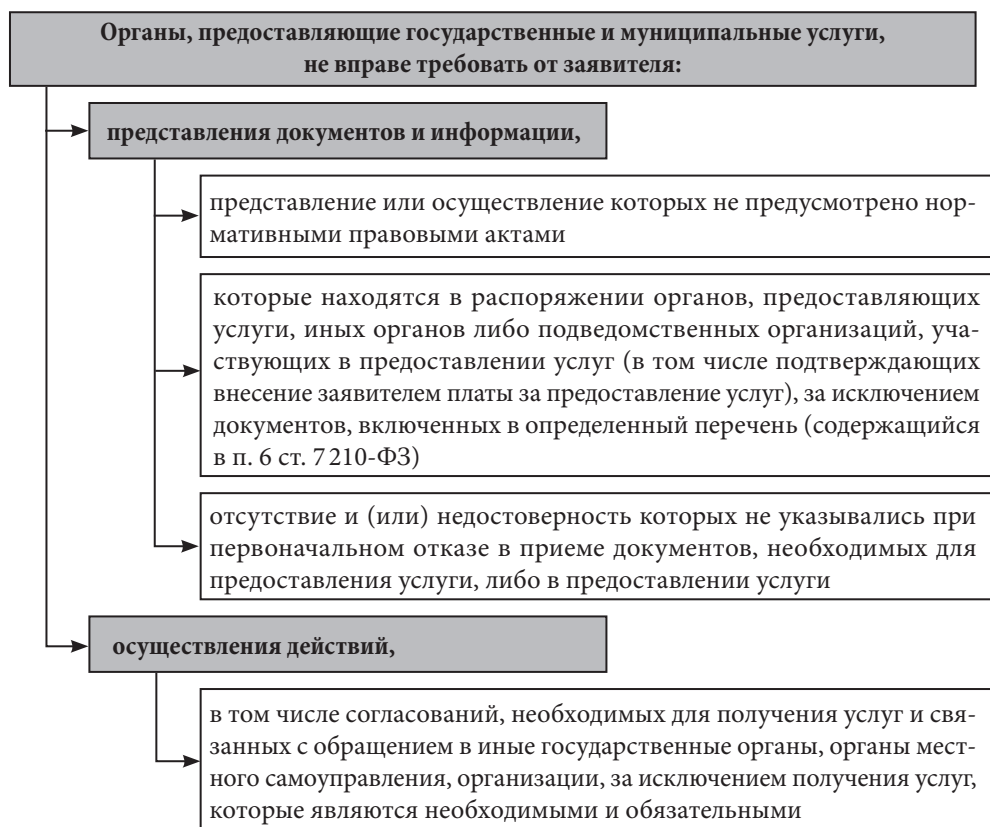


Рис. 6. Виды документов и информации, действий, которые не могут требовать от заявителя органы, оказывающие государственные и муниципальные услуги<sup>17</sup>

Федеральный реестр является информационной основой для наполнения Единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

Органы исполнительной власти субъектов РФ и органы местного самоуправления вносят информацию в федеральный реестр на основе типовых перечней государственных и муниципальных услуг (функций). В типовой перечень для субъектов РФ включено 116 услуг, а для муниципалитетов — 65 услуг. Все перечни интегрированы в ФРГУ в качестве классификаторов.

Рассмотрим виды государственных и муниципальных услуг (табл. 1).

<sup>17</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Рос. Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

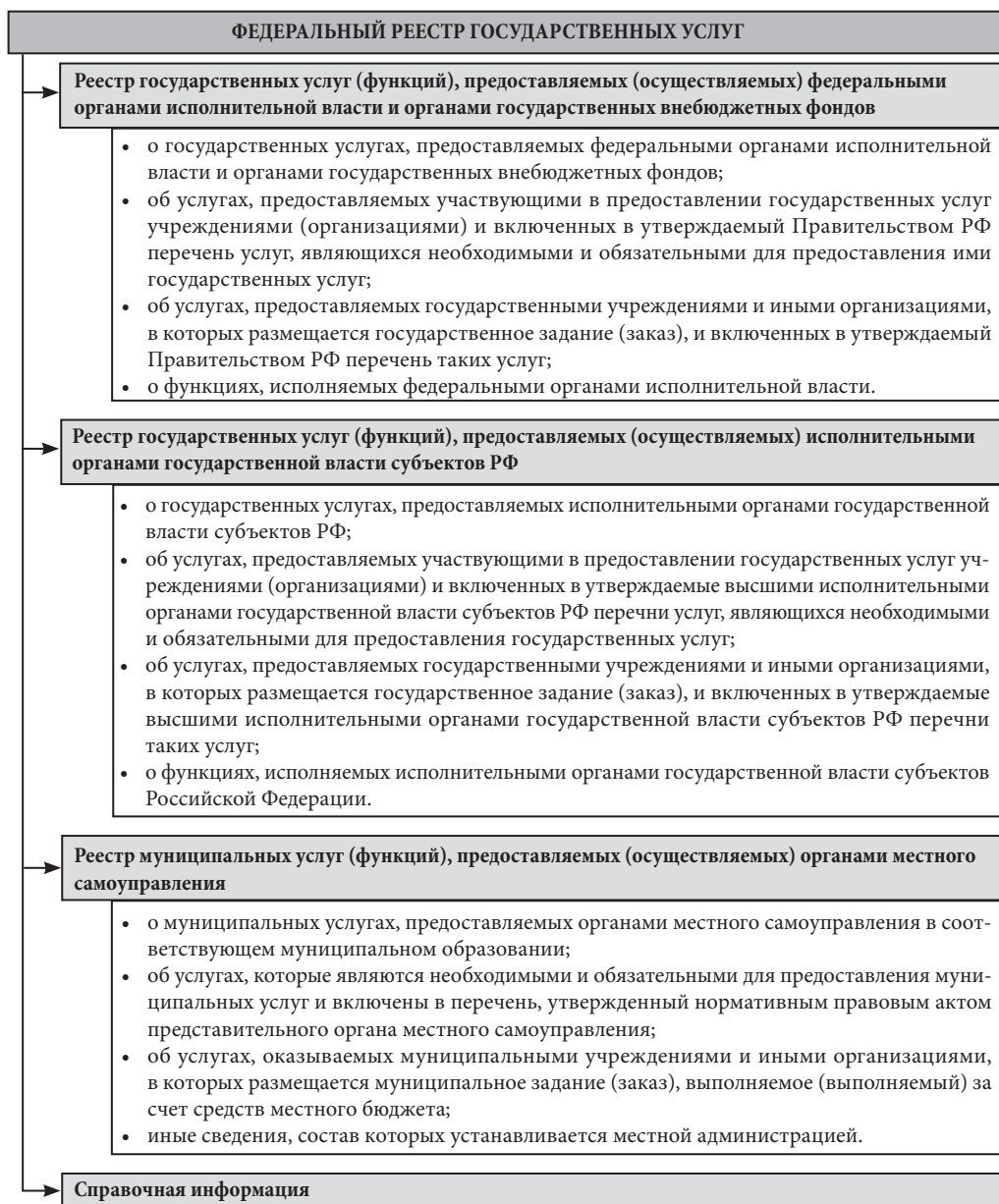


Рис. 7. Структура федерального реестра государственных услуг (функций)<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Положение о Федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»: Постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)». Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Виды государственных и муниципальных услуг<sup>19</sup>

Основание деления	Виды услуг
По затратам заявителя	<i>Бесплатная услуга</i> — государственная (муниципальная) услуга, которая предоставляется потребителю услуги на безвозмездной основе. <i>Платная услуга</i> — государственная (муниципальная) услуга, которая предоставляется потребителю услуги на возмездной основе за нормативно установленную плату
По сложности	<i>Простая услуга</i> — предполагает один сценарий предоставления услуги. <i>Сложная услуга</i> — в состав которой входит несколько подуслуг
По технологии предоставления	Предоставляемые в традиционной форме. Предоставляемые по принципу «одного окна». Предоставляемые в электронной форме
По характеру взаимодействия получателя услуг с исполнителем	Элементарные услуги, которые оказывает, как правило, один орган власти. Композитные или межведомственные услуги — их оказывают несколько органов власти
По результату	1) реализующие конституционные права граждан; 2) позволяющие услугополучателям обеспечить реализацию их законных обязанностей; 3) реализующие законные интересы услугополучателей

Кроме этого, в законодательстве выделяются следующие виды услуг:

1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг. Такие услуги оказываются организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

К жизненным ситуациям, например, относятся «рождение ребенка», «утеря документов», «покупка и оформление автомобиля», «помощь пенсионерам» и др.

В результате получения необходимых и обязательных услуг заявитель получает документ, необходимый для обращения за государственной или муниципальной услугой. Перечень и правила определения платы за получение таких услуг устанавливается соответственно нормативным правовым актом РФ или субъекта РФ. Например, к таким услугам относится санитарно-эпидемиологическая экспертиза, проведение медицинских освидетельствований, ветеринарно-санитарная экспертиза и др.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> См.: Воронина Л. И., Костина С. Н., Томильцев А. В. Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления : монография. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. 143 с.

<sup>20</sup> Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти, Государственной корпора-

## 2. Наиболее массовые и социально значимые услуги.

«Массовость» услуги определяется по следующим показателям:

- количество заявителей, обратившихся за получением соответствующей услуги в отчетном периоде (как правило, за отчетный год);
- доля жителей субъекта РФ, имеющих право на получение соответствующей услуги (потенциальные получатели услуги).

«Социальная значимость» услуги определяется как степень ее влияния на уровень удовлетворенности важнейших жизненных потребностей граждан.

3. *Государственные и муниципальные услуги «по жизненным ситуациям».* *Жизненная ситуация* — событие в жизни гражданина или деятельности организации, влекущее за собой необходимость получения комплекса взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг, а также необходимых документов в соответствии с действующей правовой базой.

4. *Государственные и муниципальные услуги по комплексному запросу* были введены в 2017 г.<sup>21</sup>. Их предоставление организуется МФЦ с учетом потребности заявителя по получению нескольких услуг. Перечни таких услуг утверждаются нормативными правовыми актами публично-правовых образований (федеральными<sup>22</sup>, субъектов РФ, муниципальных образований).

5. *Государственные и муниципальные услуги по экстерриториальному принципу* предполагают оказание услуг по выбору заявителя: для физических лиц независимо от его места жительства или пребывания, для юридических лиц — места нахождения<sup>23</sup>. В утвержденный на федеральном уровне перечень включены услуги МВД, Пенсионного фонда, ФНС, ФСС и др.<sup>24</sup>

---

цией по атомной энергии «Росатом» государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание : Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 352. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>21</sup> См.: О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части закрепления возможности предоставления в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг нескольких государственных (муниципальных) услуг посредством подачи заявителем единого заявления [Электронный ресурс] : Федеральный закон Рос. Федерации от 29.12.2017 № 479-ФЗ. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>22</sup> См.: Об утверждении перечня государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов на основании комплексного запроса [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 февраля 2018 г. № 260-р. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>23</sup> См.: О внесении изменений в статьи 7 и 29 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] : Федеральный закон Российской Федерации от 05.12.2017 № 384-ФЗ. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>24</sup> См.: Об утверждении перечня государственных услуг, для получения которых подача запросов, документов и информации, а также получение результатов предоставления таких услуг

## § 2. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг

Регламентация представляет собой «способ организации правового регулирования общественных отношений посредством наделения их участников субъективными юридическими правами и обязанностями»<sup>25</sup>. Порядок оказания государственных и муниципальных услуг регламентируется, согласно 210-ФЗ, административными регламентами, которые принимаются нормативными правовыми актами органов, предоставляющих услуги.

В практике регламентации государственных услуг и функций в государственных органах зарубежных странах отсутствует прямой аналог административных регламентов.

Большинство стран, успешно реформирующих свою систему государственного управления, связывают построение модели «эффективного и результативного государства» с внедрением в практику государственного управления формализованных процедур, закрепленных достаточным количеством регламентов и стандартов.

Под близкими терминами, принятыми в зарубежной практике, может скрываться самое разное содержание. Например, в практике государственных органов США используется термин «административное регулирование» (administrative regulations). Он подразумевает описание правил взаимодействия внутри ведомства и ведомства с его клиентами. В европейских странах по отношению к государственным институтам применяются процедуры административного упрощения (administrative simplification), которые во многом похожи на то, что в России называют регламентацией.

Но независимо от принятой терминологии, можно выделить следующие задачи регламентации:

- улучшение управляемости;
- повышение степени эффективности и результативности контроля;
- достижение прозрачности и подконтрольности объекта управления;
- персонификация ответственности за административные действия, оказание услуг;

---

осуществляется в любом предоставляющем такие услуги подразделении федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации или многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 января 2018 года № 43-р. Документ в данной редакции опубликован не был Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>25</sup> Словарь финансовых терминов // dic.academic.ru : [сайт]. URL: [http://dic.academic.ru/dic.nsf/fin\\_enc/17418](http://dic.academic.ru/dic.nsf/fin_enc/17418) (дата обращения: 30.05.2017).

— модернизация административных процессов и обоснование задач для ИТ-решений;

— обоснование необходимых ресурсов для исполнения функций.

Первые упоминания о необходимости регламентации государственных услуг содержатся в ряде постановлений Правительства РФ<sup>26</sup>, а также в Концепции административной реформы на 2006–2010 годы.

Так, в Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденном постановлением Правительства РФ от 19.01.2005 № 30, говорится об административном регламенте федерального органа исполнительной власти, который включает в себя несколько разделов (рис. 8).



Рис. 8. Разделы административного регламента федерального органа исполнительной власти<sup>27</sup>

В целостном виде понятие административного регламента государственных и муниципальных услуг появляется только в 2010 г. в 210-ФЗ. В ст. 2 этого закона указано, что административный регламент — это «нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной

<sup>26</sup> См.: О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации ; О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. № 679. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>27</sup> См.: О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Рос. Федерации от 19 января 2005 г. № 30. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги»<sup>28</sup>.

Статьей 6 ФЗ-210 установлена обязанность всех органов и подведомственных им организаций, предоставляющих услуги, оказывать государственные и муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами.

Более детальное описание требований к административным регламентам было приведено в Постановлении Правительства РФ № 373, в котором говорится, что регламентом является «нормативный правовой акт, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий), осуществляемых по запросу физического или юридического лица либо их уполномоченных представителей; а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами самого поставщика услуг, и его взаимодействия с физическими и юридическими лицами, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении государственной услуги»<sup>29</sup>.

Ст. 6 ФЗ-210 устанавливает обязанность всех органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, оказывать их в соответствии с административными регламентами.

Более детальное описание требований к административным регламентам было приведено в Постановлении Правительства РФ № 373, в котором говорится, что регламентом является «нормативный правовой акт федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, государственной корпорации, наделенных в соответствии с федеральным законом полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий), осуществляемых органами, предоставляющими государственные услуги, в процессе предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями органов, предоставля-

---

<sup>28</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>29</sup> О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс]: Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

ющих государственные услуги, и их должностными лицами, между органами, предоставляющими государственные услуги, и физическими или юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, их уполномоченными представителями, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями в процессе предоставления государственной услуги»<sup>30</sup>.

Согласно 210-ФЗ, в административный регламент оказания государственной (муниципальной) услуги включаются пять разделов<sup>31</sup>, содержание которых представлено в табл. 2.

Ключевыми понятиями при разработке административных регламентов выступают административные действия и административные процедуры. В 210-ФЗ, а также иных подзаконных правовых актах в сфере оказания государственных и муниципальных услуг данные понятия не раскрываются<sup>32</sup>. Нет единого мнения об определении административных процедур и в рамках административного права. Так, например, под административной процедурой в нем понимается «нормативно установленный последовательный порядок реализации административно-властных полномочий, направленный на разрешение юридического дела или выполнение управленческих функций»<sup>33</sup>; «установленный порядок деятельности органов публичного управления по рассмотрению и разрешению подведомственных административных дел, определяющий основания, стадии, формы, сроки и последовательность совершения соответствующих административных действий»<sup>34</sup>.

---

<sup>30</sup> О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>31</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>32</sup> См.: *Воронина Л. И., Костина С. Н., Кукарцева М. В.* Совершенствование регламентации оказания муниципальных услуг // Рос. юр. журнал. 2017. № 2 (113). С. 31.

<sup>33</sup> *Хазанов С. Д.* Административные процедуры: определение и систематизация // Рос. юр. журнал. 2003. № 1. С. 58.

<sup>34</sup> *Агафонов С. И.* Административные процедуры в деятельности органов внутренних дел: понятие, классификация и сущность [Электронный ресурс] // Админ. и муницип. право. 2008. № 1. URL: [http://nbpublish.com/ammag/contents\\_2008\\_1.html](http://nbpublish.com/ammag/contents_2008_1.html) (дата обращения: 17.02.2017).

Таблица 2

Содержание административного регламента<sup>35</sup>

Общие положения	Стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги	Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах	Формы контроля за исполнением административного регламента	Досудебный (вне-судебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственной (муниципальной) услугу, а также должностных лиц, государственных и муниципальных служащих
1	2	3	4	5
а) предмет регулирования регламента; б) круг заявителей; в) требования к порядку информирования о предоставлении услуги	а) наименование услуги; б) наименование органа в) описание результата предоставления услуги; г) срок предоставления услуги д) нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги (с указанием на размещение); е) исчерпывающий перечень документов, необходимых для	должен содержать в том числе порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием ЕПГУ, а также в МФЦ. Описание каждой административной процедуры предусматривает:	а) порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования	а) информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа исполнительной власти и (или) его должностных лиц, государственных служащих;

<sup>35</sup> См.: О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Рос. Федерации от 16 мая 2011 г. № 373. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

1	2	3	4	5
	<p>предоставления услуги, подлежащих представлению заявителям;</p> <p>ж) — исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении участников предоставления государственных или муниципальных услуг;</p> <p>— указание на запрет требовать от заявителя:</p> <p>предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами; находящаяся в распоряжении участников предоставления государственных или муниципальных услуг;</p> <p>отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов либо в предоставлении государственной услуги;</p>	<p>а) основания для начала административной процедуры;</p> <p>б) содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения;</p> <p>в) сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия;</p> <p>г) критерии принятия решений;</p> <p>д) результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры;</p> <p>е) способ фиксации результата выполнения административной процедуры</p>	<p>к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений;</p> <p>б) порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги;</p> <p>в) ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги;</p> <p>г) положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений</p>	<p>б) предмет жалобы;</p> <p>в) органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба;</p> <p>г) порядок подачи и рассмотрения жалобы;</p> <p>д) сроки рассмотрения жалобы;</p> <p>е) перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы, если это предусмотрено;</p> <p>ж) результат рассмотрения жалобы;</p> <p>з) порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы;</p> <p>и) порядок обжалования решения по жалобе;</p>

Продолжение табл. 2

1	2	3	4	5
	<p>з) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов;</p> <p>и) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги.</p> <p>к) перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги;</p> <p>л) порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы;</p> <p>м) порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги;</p> <p>н) максимальный срок ожидания в очереди;</p> <p>о) срок и порядок регистрации запроса заявителя;</p> <p>п) требования к помещениям, в которых предоставляются услуги;</p> <p>р) показатели доступности и качества услуги;</p>			<p>к) право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы;</p> <p>л) способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы</p>

1	2	3	4	5
	с) иные требования, том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и в электронной форме			

В Правилах разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг говорится, что административная процедура состоит из «логически обособленных последовательностей административных действий при предоставлении услуг, имеющих конечный результат и выделяемых в рамках предоставления услуги»<sup>36</sup>. В свою очередь, понятие «административное действие» также остается не раскрытым.

Важность административных процедур обусловлена на сегодняшний момент еще и тем обстоятельством, что именно с ними во многих документах связывается оптимизация процесса оказания государственных и муниципальных услуг, которая направлена на упорядочение, сокращение срока и устранение избыточных административных процедур и действий<sup>37</sup>.

Административные действия включают ряд элементов (см. рис. 9).

При разработке административных регламентов необходимо осуществить оптимизацию процесса предоставления государственных и муниципальных услуг:

1) упорядочение административных процедур и административных действий;

2) устранение избыточных административных процедур и избыточных административных действий;

3) сокращение количества документов, представляемых заявителями для предоставления государственной услуги, применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного предоставления идентичной информации, снижение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами;

4) сокращение срока предоставления государственной услуги<sup>38</sup>.

Под избыточной административной процедурой понимается «последовательность действий, исключение которых из административного процесса не приводит к снижению качества исполнения государственной (муниципаль-

---

<sup>36</sup> Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг: утв. Постановлением Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 [Электронный ресурс]. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>37</sup> См.: Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373. Доступ из срав.-прав. системы «Консультант Плюс» (дата обращения: 19.02.2017).

<sup>38</sup> См.: О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

ной) функции или предоставления государственной (муниципальной) услуги»<sup>39</sup>. Например, избыточные согласования (в случае, если результат согласования не влияет на решение), избыточные уведомления и так далее.

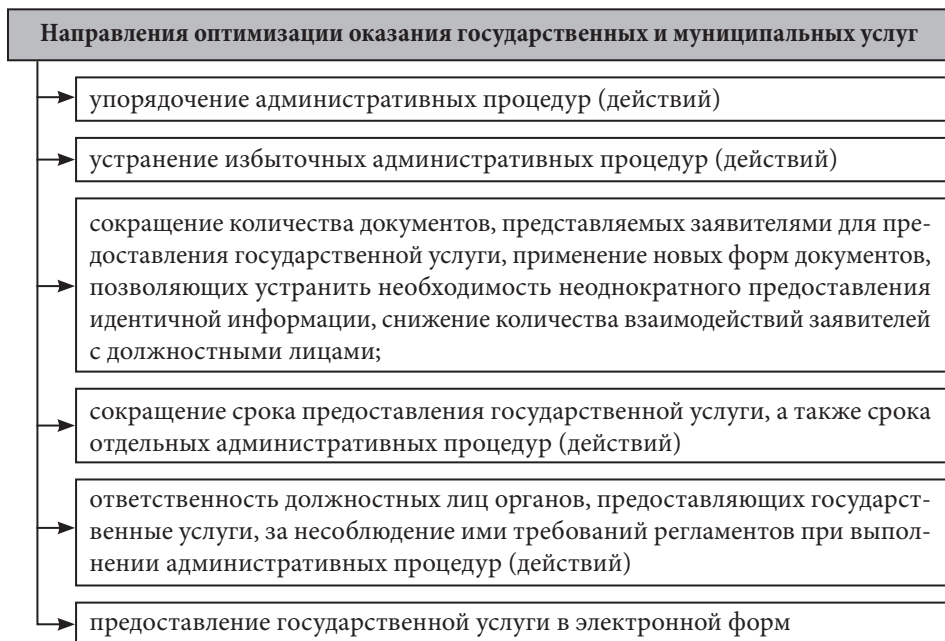


Рис. 9. Направления оптимизации (повышения качества) оказания государственных и муниципальных услуг<sup>40</sup>

Под избыточным административным действием понимается административное действие, исключение которого из административной процедуры позволяет достичь результата административной процедуры без дополнительных затрат<sup>41</sup>.

Упрощение административных процедур и административных действий предусматривает ряд направлений (см. рис. 10).

В современный период задачи регламентации государственных и муниципальных услуг не исчерпываются разработкой административных регламентов. Отдельные аспекты оказания услуг требуют разработки иных видов регламентирующих документов (они представлены в табл. 3). Прежде всего речь идет о технологических картах межведомственного взаимодействия (далее — ТКМВ), которые необходимы для оказания услуги в порядке межведомственного взаимодействия.

<sup>39</sup> О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг : Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373.

<sup>40</sup> Там же.

<sup>41</sup> Там же.

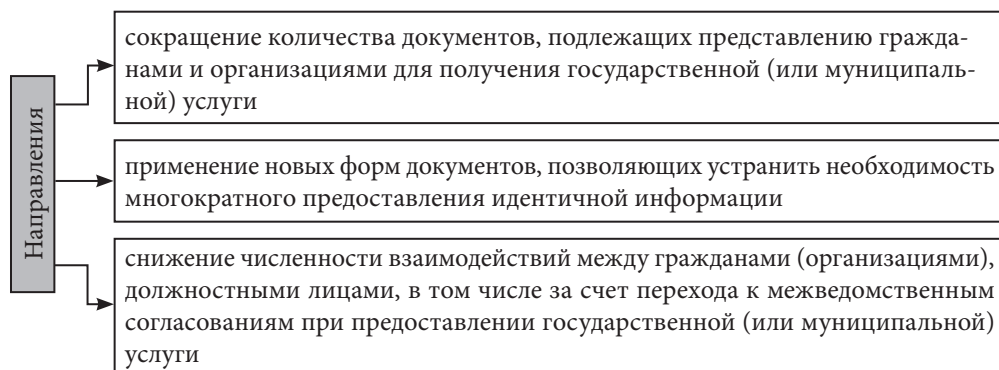


Рис. 10. Направления упрощения административных действий и административных процедур

Согласно п. 2. ч. 1. ст. 7210-ФЗ, органы, предоставляющие услуги, не вправе требовать от заявителя документов и информации, которые находятся в распоряжении субъектов предоставления государственных и муниципальных услуг (органов и организаций)<sup>42</sup>. Такая информация должна быть запрошена и получена исполнителем услуги в рамках межведомственного взаимодействия.

Разработка ТКМВ осуществляется органами государственной власти и местного самоуправления, которые оказывают услугу в порядке межведомственного взаимодействия. ТКМВ содержит детализированное описание порядка предоставления услуги, сведений о поставщиках и потребителях данных, сведений о составе документов, необходимых для предоставления услуги, формах и содержании межведомственного взаимодействия в рамках предоставления услуги.

Описание параметров межведомственного запроса и ответа ведется для каждого вида сведений. Каждый запрос и ответ содержит сведения об органе (организации), поставщике и потребителе данных; указание на положения нормативного правового акта, в котором установлено требование о предоставлении необходимого для предоставления услуги документа и (или) информации, и указание на реквизиты данного нормативного правового акта; наименование запрашиваемого документа (совокупности сведений); способы удостоверения лица, направившего запрос, и неизменности запроса. Также должны быть указаны способ направления запроса: по каналам СМЭВ, иным электронным каналам, почте, факсу или курьером.

<sup>42</sup> См.: Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

### Формы регламентации государственных и муниципальных услуг

	Административный регламент	Технологическая карта межведомственного взаимодействия	Паспорт услуги в электронной форме	Технологическая схема
Для каких услуг принимаются	Для всех государственных и муниципальных услуг	Для услуг, предполагающих взаимодействие с другими участниками оказания услуг	Для услуг, предлагаемых в электронной форме	Для услуг, предоставляемых через МФЦ
Где установлены требования к содержанию	Нормативные правовые акты, принятые высшими исполнительными органами публично-правового образования (федеральный, субъектов РФ, муниципальный)	Нормативные правовые акты, принятые высшими исполнительными органами РФ и субъектов РФ	Нормативные правовые акты, принятые высшими исполнительными органами РФ <sup>43</sup> и субъектов РФ	Правовые акты, принятые высшими исполнительными органами РФ <sup>44</sup> и субъектов РФ, а также уполномоченными органами РФ <sup>45</sup> и субъектов РФ в сфере совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг
Кто разрабатывает	Орган, предоставляющий услугу	Органы, участвующие во взаимодействии	Орган, предоставляющий услугу	Орган, предоставляющий услугу

<sup>43</sup> См.: О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 26 марта 2016 г. № 236. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>44</sup> См.: Дорожная карта по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на 2016–2018 годы [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2016 года № 747-р. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>45</sup> См.: Методические рекомендации по формированию технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : утверждены Правительственной комиссией по проведению административной реформы. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации.

	Административный регламент	Технологическая карта междомственного взаимодействия	Паспорт услуги в электронной форме	Технологическая схема
Кто утверждает	Орган, предоставляющий услугу	Одобрается уполномоченным коллегиальным органом РФ* или субъекта РФ в виде комиссии или рабочей группы	Одобрается уполномоченным органом РФ* или субъекта РФ	Одобрается уполномоченным органом РФ* или уполномоченным коллегиальным органом субъекта РФ
Где размещены	Официальные сайты органов, предоставляющих услуги Единый портал государственных услуг (функций) Места предоставления услуг	Официальные сайты уполномоченных органов	Официальные сайты уполномоченных органов РФ <sup>46</sup> и субъектов РФ	Официальные сайты органов, предоставляющих услуги
Содержание	Содержит сведения о порядке и условиях предоставления услуги	Содержит сведения о составе и структуре данных, передаваемых между органами в рамках межведомственного взаимодействия при предоставлении услуг, определение и согласование порядка направления запроса и предоставления документов (сведений) и ответа на запрос	Содержит сведения о реализации состава действий в электронной форме при предоставлении услуги, включаемых в административный регламент предоставления услуги	Содержит подробное описание (в том числе в электронном виде) требований, условий, процесса предоставления услуги, содержащее детализированные разъяснения, а также информацию об обеспечении процесса предоставления услуг ресурсах

<sup>46</sup> См.: Подкомиссия по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности : Министерство связи и массовых коммуникаций Рос. Федерации : [сайт]. URL: <http://minsuyaz.ru/ru/activity/advisories/16/> (дата обращения: 10.10.2017).

	Административный регламент	Технологическая карта межведомственного взаимодействия	Паспорт услуги в электронной форме	Технологическая схема
Основные разделы	Общие положения; стандарт предоставления; состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур; формы контроля за исполнением административного регламента; досудебный (внесудебный) порядок обжалования	Детализированное описание порядка предоставления услуги, сведения о составе документов, необходимых для предоставления услуги, сведения о поставщиках и потребителях данных, формы и содержание межведомственного взаимодействия в рамках предоставления услуги	Общие сведения. Реализация административных процедур в электронной форме. План мероприятий по приведению порядка предоставления государственной услуги в электронной форме в соответствие с требованиями Концепции	общие сведения о услуге; 1) общие сведения о «подуслугах»; 2) сведения о заявителях «подуслуги»; 3) документы, предоставляемые заявителем, для получения «подуслуги»; 4) документы и сведения, получаемые посредством межведомственного информационного взаимодействия; 5) результат «подуслуги»; 6) технологические процессы предоставления «подуслуги»; 7) особенности предоставления «подуслуги» в электронной форме

*Примечание:* \* — Протокол подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

Разработчики ТКМВ должны детально описать и характеристики сведений, указанных в запросе и ответе, все необходимые данные, например: сведения о заявителе (Ф. И. О., СНИЛС, место жительства, дата рождения), способ получения данных (данные представлены заявителем в составе заявления; данные хранятся в АИС ведомства, ответственного за предоставление услуги; данные хранятся в ведомстве, ответственном за предоставление услуги в составе бумажных документов (картотек), данные получены в ходе МВ); наличие данных в составе контролируемого справочника (например, ПК ИС ЕГРП АИС «Юстиция») или приложенных материалов. Для обеспечения автоматизированного формирования, согласования, актуализации и публикации ТКМВ была внедрена государственная информационная система «Проектирование ТКМВ» (<http://www.tkmv.gov.ru>).

В 2016 году были утверждены Требования к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, которые предписывали включить в административный регламент предоставления услуги состав, последовательность и сроки выполнения действий в электронной форме, а также требования к порядку их выполнения<sup>47</sup>. Для реализации данной федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов РФ и государственной корпорацией «Росатом» разрабатываются паспорта государственных услуг в электронной форме для услуг<sup>48</sup>.

Паспорт услуги в электронной форме представляет собой документ, описывающий целевую модель предоставления услуги в электронной форме, включающий в себя состав административных процедур, выполняемых в электронной форме при предоставлении услуги, а также сведения о мерах, необходимых для реализации соответствующих административных процедур в электронной форме<sup>49</sup>. Паспорт услуги в электронной форме содержит сведения

---

<sup>47</sup> См.: О требованиях к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236. Документ в данной редакции опубликован не был Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>48</sup> См.: Методика приведения порядка предоставления услуг в электронной форме в соответствие требованиям Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.12.13 г. № 2516-р [Электронный ресурс] : утверждено подкомиссией по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 7 ноября 2014 г.). Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>49</sup> См.: Методика приведения порядка предоставления услуг в электронной форме в соответствие требованиям Концепции развития механизмов предоставления государственных и муни-

о том, какие типовые административные процедуры в составе услуги уже реализованы или будут реализованы в электронной форме, и о том, какие типовые административные процедуры невозможно или нецелесообразно реализовать в электронной форме. Частью Паспорта также является план мероприятий, необходимых для реализации в электронной форме всех административных процедур, подлежащих такой реализации.

В 2016 году в РФ появляется новый вид регламентирующих документов — технологические схемы предоставления государственных и муниципальных услуг, разрабатываемые для каждой услуги, предоставление которой организуется в МФЦ. Технологическая схема услуги представляет собой подробное описание требований, условий, процесса предоставления услуги, содержащее детализированные разъяснения, в том числе не формализованные в административных регламентах и иных нормативных правовых актах, а также информацию о требуемых ресурсах, которые обеспечивают процесс предоставления муниципальной услуги<sup>50</sup>.

Технологические схемы предоставления услуг должны быть разработаны для типовых услуг в сроки, установленные планом мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по типу «одного окна» в МФЦ на 2016–2018 годы<sup>51</sup>. Разработкой технологических схем должны заниматься специально созданные в субъекте РФ по каждой типовой услуге рабочие группы. Проект технологической схемы должен быть согласован с исполнительными органами государственной власти субъекта, ответственными за повышения качества государственных услуг и формирование политики по применению информационно-коммуникационных технологий, и одобрен комиссионным органом, который отвечает за повышение качества государственных и муниципальных услуг.

Одной из принципиальных особенностей технологических схем использование понятия «подуслуги» как варианта деятельности органа государственной

---

ципальных услуг в электронном виде, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.12.13 г. № 2516-р. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>50</sup> См.: Методические рекомендации по формированию технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : утверждены протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 9 июня 2016 года № 142. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>51</sup> См.: План мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по типу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на 2016–2018 гг. [Электронный ресурс] : утвержден Распоряжением Правительства РФ от 21.04.2016 г. № 747-р. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

власти или местного самоуправления при оказании им услуги, характеризующей уникальными требованиями либо по предоставлению для разных категорий заявителей, либо по составу необходимых документов, либо результатам услуги<sup>52</sup>.

В отличие от административного регламента, технологическая схема является более детализированным документом. Она включает в себя восемь разделов: общие сведения об услуге (5 подразделов); общие сведения о подуслугах (8 подразделов); сведения о заявителях подуслуги (7 подразделов); документы, предоставляемые заявителем для получения подуслуги (7 подразделов); документы, получаемые посредством межведомственного взаимодействия (9 подразделов); результат подуслуги (7 подразделов); технологические процессы предоставления подуслуги (6 подразделов); и особенности предоставления подуслуги в электронной форме (7 подразделов)<sup>53</sup>. В том числе в первом разделе должен содержаться сам административный регламент оказания услуги, а в разделе о межведомственном взаимодействии — реквизиты и основные характеристики ТКМВ.

Формы регламентации государственных и муниципальных услуг представлены в табл. 3.

## Практические задания, вопросы и тесты

### Вопросы и задания для самоподготовки

#### *Тема «Государственные и муниципальные услуги: понятие и сущность»*

1. Выделите характерные черты государственных (муниципальных) услуг и функций. Приведите примеры.
2. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга».
3. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг.
4. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. Какие требования к ним предъявляются?
5. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг.

---

<sup>52</sup> См.: Методические рекомендации по формированию технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : утверждены протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 9 июня 2016 года № 142. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>53</sup> Там же.

6. Опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках реализации № 210-ФЗ, и услуг, предоставляемых в рамках реализации № 83-ФЗ, по следующим критериям: правовое регулирование, регламентация, потребители, исполнители, финансовые основы.

7. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц?

**Тема «Регламентация и стандартизация государственных (муниципальных) услуг»**

1. В чем заключаются цели регламентации в государственном (муниципальном) управлении?

2. Дайте характеристику различных регламентирующих документов в государственном (муниципальном) управлении.

3. Что такое административное действие и административная процедура? Дайте определение. Соотнесите данные понятия. Приведите примеры административных действий и административных процедур.

4. Дайте определение понятию «стандартизация». Как в настоящее время стандартизация применяется в отношении государственных (муниципальных) услуг?

5. Что такое стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг? Какие требования он включает?

### **Тестовые задания**

1. Получение государственных услуг является:

- 1) правом всех граждан РФ;
- 2) правом отдельных категорий граждан РФ,
- 3) правом всех физических лиц.

2. Определение понятия государственной услуги содержится в:

- 1) Конституции РФ;
- 2) Федеральном законе Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ;
- 3) Гражданском кодексе Российской Федерации.

3. Базовыми признаками услуги являются:

- 1) адресность;
- 2) законность;
- 3) связь с правами и обязанностями граждан;
- 4) возмездный характер.

4. Кто может выступать заявителем при получении государственной (муниципальной) услуги?

- 1) физические и юридические лица;

- 2) граждане РФ;
- 3) органы государственной власти и местного самоуправления;
- 4) уполномоченные представители всех вышеперечисленных субъектов;
- 5) все варианты верны.

5. Деятельность по реализации функций органов власти, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, называется:

- 1) государственная деятельность;
- 2) государственная функция;
- 3) государственная услуга.

6. Государственные органы в процессе оказания государственных услуг могут выступать в качестве:

- 1) заказчика государственных услуг;
- 2) исполнителя государственных услуг;
- 3) заявителя государственных услуг.

7. Какие характерные отличия государственных (муниципальных) услуг от государственных (муниципальных) функций можно выделить?

- 1) осуществляется по запросам заявителей;
- 2) осуществляется в пределах установленных полномочий;
- 3) может осуществляться государственными (муниципальными) учреждениями.

8. Государственная услуга может предоставляться:

- 1) федеральным органом исполнительной власти;
- 2) органом государственного внебюджетного фонда;
- 3) исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации;
- 4) органом местного самоуправления;
- 5) государственным учреждением;
- 6) всеми вышеперечисленными субъектами.

9. Какие основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг закреплены в № 210-ФЗ?

- 1) заявительный порядок обращения;
- 2) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- 3) наличие четкой регламентации предоставления услуг;
- 4) наличие системы оценки качества предоставления услуг.

10. Какие документы и информацию не вправе требовать от заявителя органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги?

- 1) находящиеся в распоряжении органов, предоставляющих услуги;

2) представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

3) содержащие сведения, которые носят конфиденциальный характер.

11. Сроки оказания государственной услуги устанавливаются:

1) государственным органом, оказывающим услугу;

2) высшим исполнительным органом;

3) законодательным органом.

### Практические задания

1. Заполните таблицу, указав различные виды государственных и муниципальных услуг (не менее 6) на основании материала § 1 гл. 1. Приведите нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление данного вида услуг. Приведите примеры по выделенным видам услуг.

№	Вид услуги	Правовое регулирование услуги	Примеры услуги
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

2. Проанализируйте административный регламент конкретной государственной или муниципальной услуги. Оцените соответствие административного регламента нормативным требованиям в части его структуры и содержания. Подготовьте рекомендации по его оптимизации.

3. Составьте схему административных действий и процедур по конкретной государственной (муниципальной) услуге. Какие процедуры и действия можно исключить?

4. Проанализируйте технологическую схему предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги в электронной форме. Оцените ее соответствие административному регламенту услуги, а также нормативным требованиям к ее структуре и содержанию.

## Глава 2

# СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

### § 1. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг

В 2008 году Правительством Российской Федерации было принято решение о создании сети многофункциональных центров. Данная мера была направлена на повышение эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за счет использования современных технологий и снижение временных издержек потребителей услуг<sup>1</sup>.

Позднее в 210-ФЗ было закреплено следующее определение многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ): это «организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу “одного окна”»<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> См.: О концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 г. № 1789-р. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>2</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Фед. закон Рос. Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

«Одно окно» — это термин, обозначающий технологию предоставления услуг для граждан и бизнеса. Технология «одно окно» имеет целью снизить время общения граждан и бизнеса с органами публичного управления. Данная технология характеризуется тем, что оказание любых услуг концентрируется в одном месте, начиная от подачи заявления и заканчивая выдачей результатов услуги.

Важной составляющей этой технологии является минимизация количества документов, которые заявитель должен предоставлять в орган власти для принятия решения. Передача государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется на основе соглашения между органом власти и МФЦ<sup>3</sup>. Соглашение о взаимодействии должно содержать параметры, которые представлены на рис. 11.

Ст. 16 210-ФЗ содержит перечень функций, которые осуществляют МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии (см. рис. 12).

В субъектах РФ может быть реализовано несколько моделей создания МФЦ, сущность которых представлена на рис. 13.

Субъект РФ создает уполномоченный МФЦ, который осуществляет заключение соглашений о взаимодействии с органами и организациями, предоставляющими услуги; заключение договоров, а также координацию и взаимодействие с иными МФЦ и привлекаемыми организациями, находящимися на территории этого субъекта. Кроме этого, уполномоченный МФЦ ведет реестр заключенных договоров и соглашений, а также является оператором автоматизированной информационной системы МФЦ.

Руководителем (заместителем руководителя) высшего исполнительного органа государственной власти или комиссией по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта РФ утверждается схема размещения МФЦ и офисов обслуживания населения.

МФЦ рекомендуется создавать в каждом городском округе и муниципальном районе. В поселениях, не являющихся административными центрами муниципальных районов, наряду с МФЦ могут создаваться офисы обслуживания населения, а также может быть организовано бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют МФЦ, офисы обслуживания и привлекаемые организации.

---

<sup>3</sup> См.: О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Организация деятельности МФЦ регламентируется Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», в котором описаны требования к условиям и качеству оказания услуг. Согласно данному Постановлению, МФЦ могут предоставлять широкий спектр услуг (см. рис. 14).

Для организации взаимодействия с заявителями помещение многофункционального центра делится на функциональные секторы (зоны).

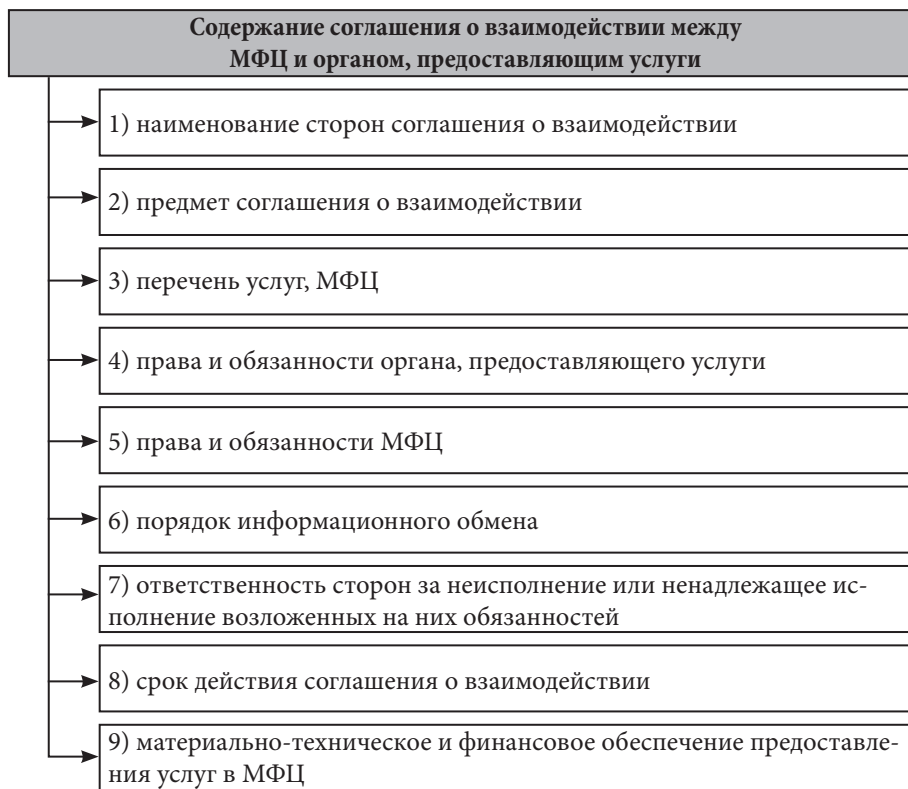


Рис. 11. Содержание соглашения о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим услуги<sup>4</sup>

<sup>4</sup> См.: Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления [Электронный ресурс] : Приказ Министерства экономического развития России от 18 января 2012 г. № 13. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

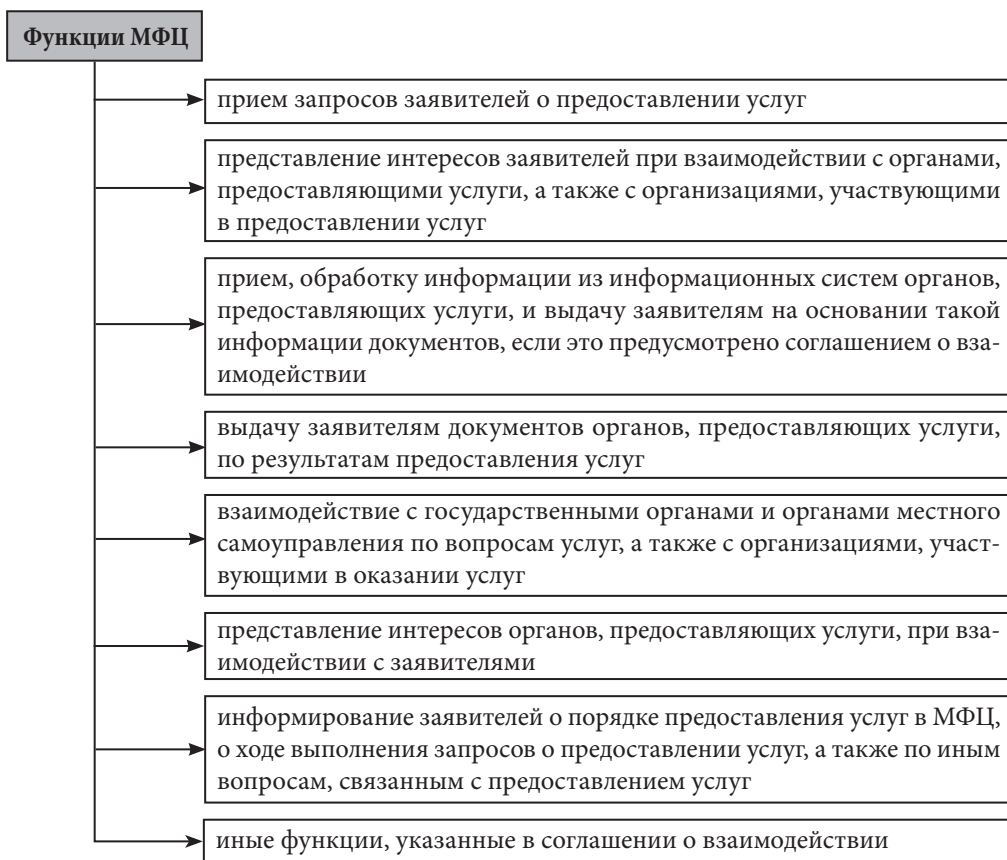


Рис. 12. Функции МФЦ<sup>5</sup>

Количество окон обслуживания МФЦ рассчитывается в зависимости от численности населения, из расчета не менее одного окна обслуживания на каждые 5 000 жителей. Рекомендуемое минимальное количество окон обслуживания в МФЦ — пять, сделав два сектора: сектор информации и ожидания и сектор приема заявителей (см. табл. 4).

Законодательство предъявляет ряд требований к обеспечению деятельности МФЦ (см. табл. 5).

Кроме этого, законодатель также регламентирует график работы МФЦ и офисов обслуживания в зависимости от численности населения муниципального образования (см. рис. 15).

<sup>5</sup> См.: Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

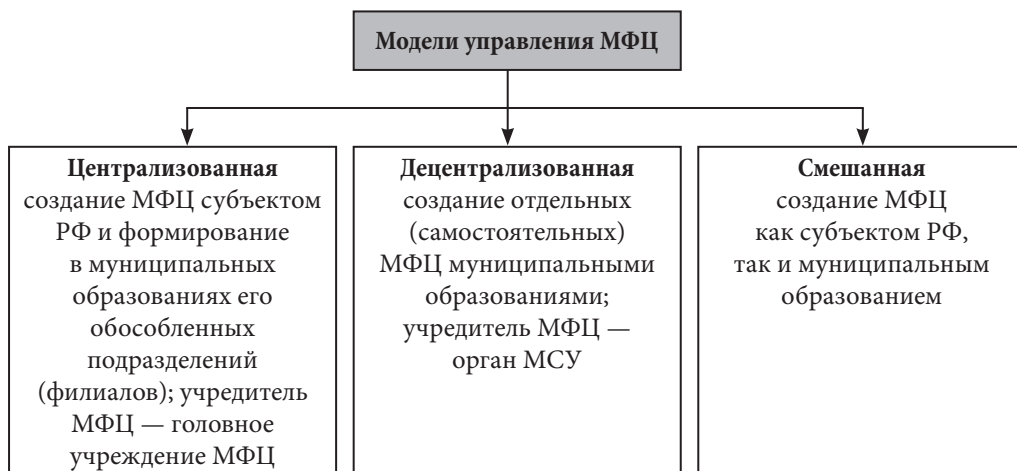


Рис. 13. Модели МФЦ

Таблица 4

**Требования к секторам МФЦ**

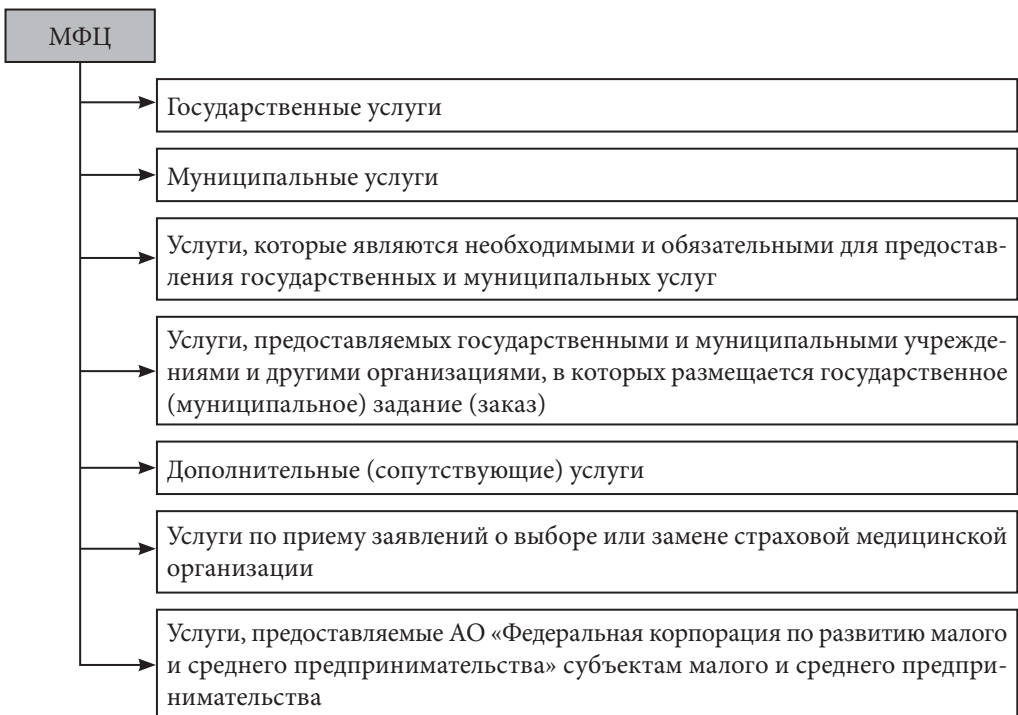
Сектор информирования и ожидания	Сектор приема заявителей
1. Площадь сектора определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно. 2. Сектор включает в себя информационные стенды или иные источники информирования; не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке и ходе предоставления услуг; программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к порталам услуг; стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения услуг; электронную систему управления очередью	1. В секторе предусматривается не менее одного окна на каждые 5 000 жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ. 2. Сектор оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов. 3. Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам

Таблица 5

**Требования к условиям предоставления услуг в МФЦ**

Требования к зданию (помещению)	Требования к оборудованию
— информационная табличка (вывеска) с наименованием МФЦ и информацией о режиме его работы; — бесплатная парковка;	— не менее одного защищенного канала связи;

Требования к зданию (помещению)	Требования к оборудованию
<ul style="list-style-type: none"> <li>— вход и выход с указателями с автономными источниками бесперебойного питания, лестницы с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок;</li> <li>— нижний этаж здания с отдельным входом, либо с лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов;</li> <li>— средства пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей;</li> <li>— бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— автоматизированная информационная система;</li> <li>— отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц (или центр телефонного обслуживания)</li> </ul>

Рис. 14. Услуги, которые могут предоставлять МФЦ<sup>6</sup>

<sup>6</sup> См.: Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376. Документ в последней редакции опубликован

Одним из важнейших элементов обеспечения деятельности МФЦ выступает автоматизированная информационная система МФЦ, которая выполняет ряд функций (см. рис. 16).

В своей деятельности МФЦ активно вступает во взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и иными организациями — участниками СМЭВ. Так, например, органами власти должно быть организовано электронное взаимодействие с МФЦ по оказанию 37 госуслуг<sup>7</sup>. В настоящее время возможность электронного взаимодействия с МФЦ в полной мере организована ФССП России, Фондом социального страхования Российской Федерации, Пенсионным фондом Российской Федерации, Росимуществом<sup>8</sup>.

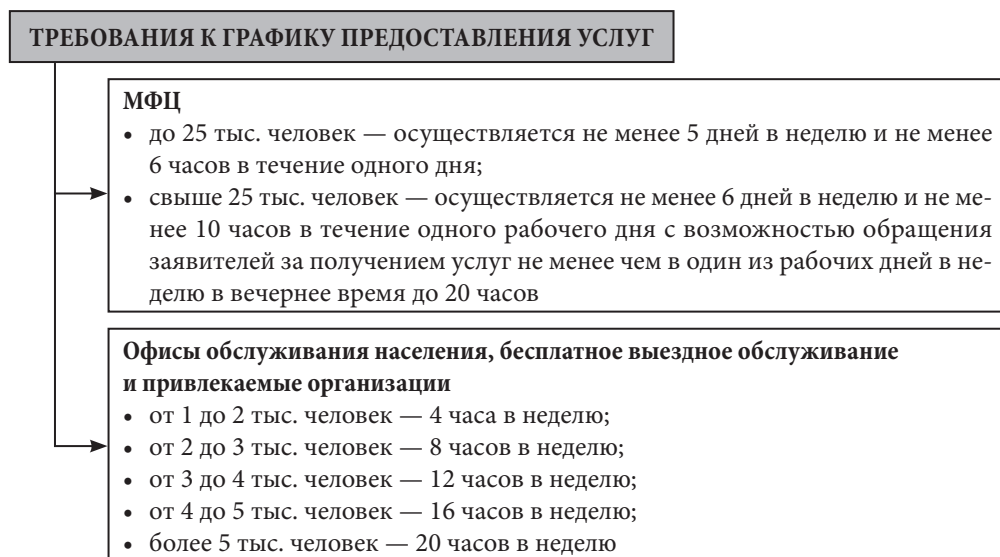


Рис. 15. Требования к графику предоставления услуг по принципу «одного окна»<sup>9</sup>

не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>7</sup> См.: О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>8</sup> См.: Информатизация МФЦ и электронное взаимодействие с органами власти [Электронный ресурс] // Административная реформа : [офиц. портал]. URL: <http://ar.gov.ru/en-US/menu/default/view/70> (дата обращения: 10.07.2019)

<sup>9</sup> См.: Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1376. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

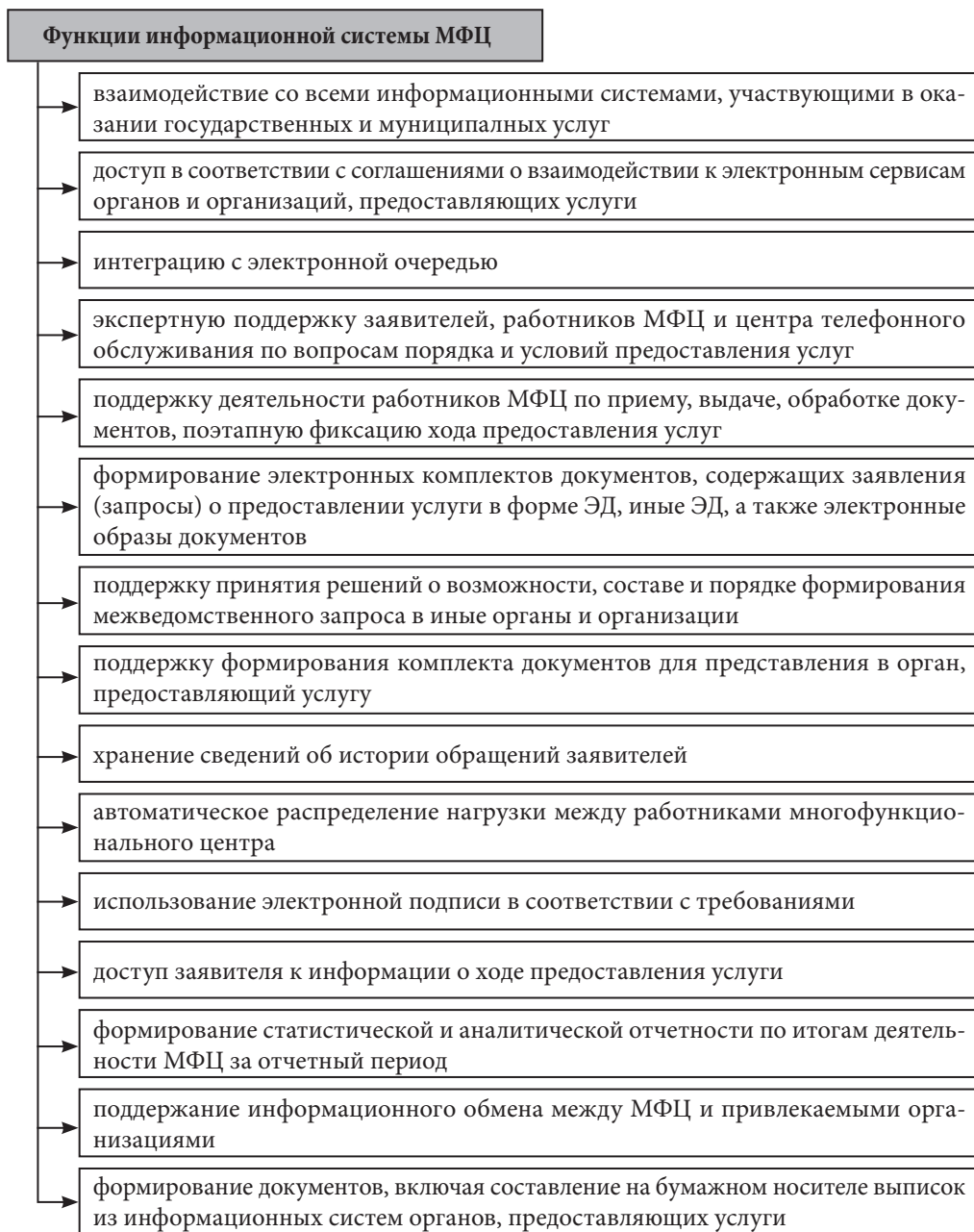


Рис. 16. Функции информационной системы МФЦ<sup>10</sup>

<sup>10</sup> См.: Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1376. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

Начиная с 2014 года проводится ежеквартальная оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ органами исполнительной власти. В 2018 году была разработана федеральная государственная информационная система мониторинга деятельности МФЦ на базе существовавшей инфраструктуры информационной системы мониторинга МФЦ<sup>11</sup>. На основе данных мониторинга составляется оценка деятельности органов власти по субъектам РФ.

Для ежеквартальной оценки деятельности органов власти в соответствующих субъектах используются такие показатели, как доля граждан, имеющих доступ к услугам по принципу «одного окна», количество оказываемых услуг, соответствие Правилам организации деятельности МФЦ и единому фирменному стилю и т. д. Также в рейтинге учитывается использование регионами информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ) для оценки качества предоставления услуг в МФЦ. Так, например, по итогам 1-го квартала 2018 года наиболее низкую эффективность организации деятельности МФЦ в субъекте РФ показали Тверская область и Республика Ингушетия. Из субъектов РФ, входящих в состав Уральского федерального округа, Свердловская область оказалась в числе тех, чья эффективность была оценена как средняя, остальные регионы показали высокую эффективность организации деятельности МФЦ.

## **§ 2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме**

***Определение понятия и основные характеристики государственных и муниципальных услуг в электронной форме.*** Перевод государственных и муниципальных услуг в электронную форму, переход к их оказанию в электронном виде является очередным этапом значимых изменений в формате государственного и муниципального управления. Оказание услуг в электронной форме существенно влияет на сроки и качество предоставления услуг, снижают административные барьеры и экономят время населения.

Впервые о необходимости данного процесса было заявлено в Федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 гг.)», первое рабочее определение появилось в 2006 году наряду с пониманием необходимости разработки системы межведомственного электронного взаимодействия и документооборота,

---

<sup>11</sup> См.: О федеральной государственной информационной системе мониторинга деятельности МФЦ : Постановление Правительства Российской Федерации от 11 мая 2018 г. № 568 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-прав. системы «Консультант Плюс» (дата обращения: 09.07.2019).

а в 2008 году было предложено пять этапов процесса перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид.

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливает, что «заявитель при получении государственных и муниципальных услуг, имеет право получать государственные и муниципальные услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя»<sup>12</sup>.

Согласно изменениям, внесенным в ФЗ-210 в 2011 и 2016 годах, предоставление услуги в электронной форме представляет собой «предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями»<sup>13</sup>.

Итак, под электронной государственной (муниципальной) услугой (ЭГМУ) понимается любая государственная (муниципальная) услуга, предоставляемая с помощью современных информационно-коммуникационных технологий.

ЭГМУ предполагает информационный обмен: это может быть как получение заявителем информации, подтверждающей право (например, справок, разрешений) или консультационных услуг, так и предоставление физическими и юридическими лицами сведений органам власти (например, подача налоговой декларации).

В настоящее время ведется работа над обеспечением юридически значимого двустороннего взаимодействия в ходе оказания государственных (муниципальных) услуг в электронной форме. Юридически значимое двустороннее взаимодействие предполагает, что результат услуги, полученный в электронной форме, будет обладать такой же юридической значимостью, как и результат на бумажном носителе (рис. 17).

---

<sup>12</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>13</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

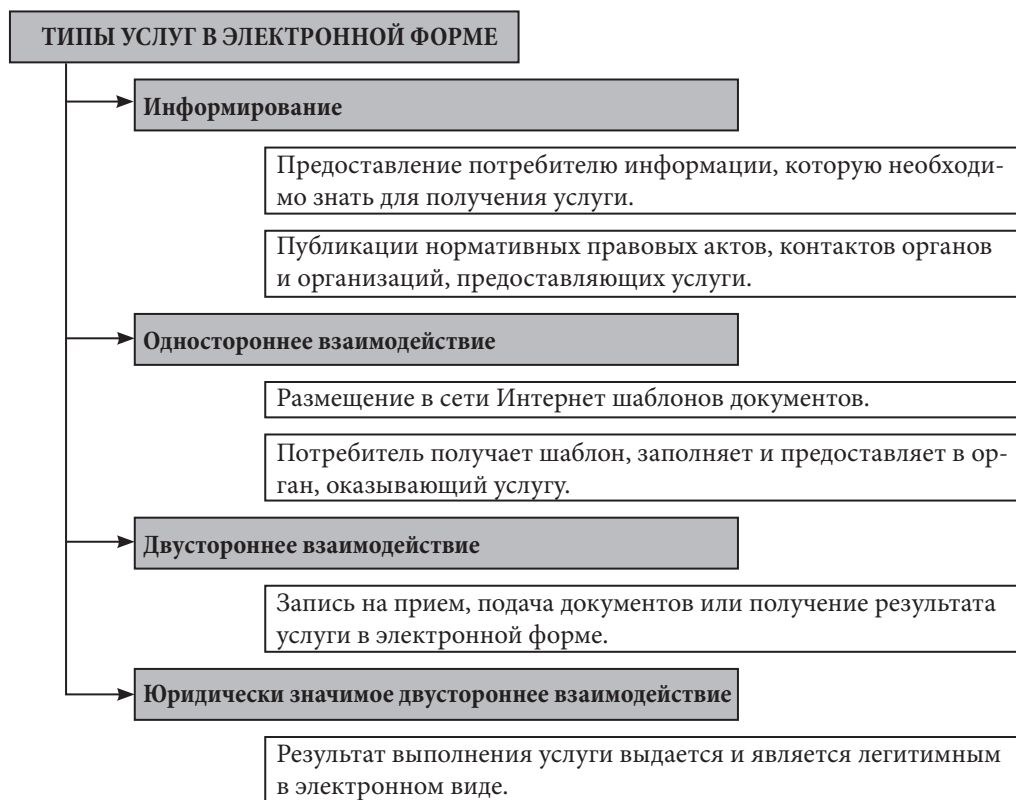


Рис. 17. Типы услуг в электронной форме

Основные преимущества получения услуг в электронной форме для заявителя следующие:

- оперативность — обращение за электронными услугами сокращает временные расходы на их оказание;
- снижение рисков — отсутствие необходимости личного контакта заявителя с чиновником;
- минимум документов — при получении услуги в электронной форме исключается необходимость предоставления тех документов, которые уже есть в распоряжении властных органов;
- мобильность — услуги могут быть получены в любой точке в любое время посредством сети Интернет;
- снижение бюрократических барьеров — происходит благодаря внедрению системы электронного документооборота (СЭД);
- контроль — заявитель может контролировать процесс получения услуги через «Личный кабинет» на портале «Госуслуги».

В электронной форме государственные и муниципальные услуги могут быть получены различными способами (рис. 18). При этом происходит постепенная интеграция региональных порталов с ЕПГУ.



Рис. 18. Способы получения услуг в электронной форме

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде дает возможность для заявителя пройти все этапы — от ознакомления с информацией об услуге до получения результата ее предоставления — посредством электронных коммуникационных средств.

Предоставление услуг в электронной форме включает ряд процессов, представленных на рис. 19.

Инфраструктура оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме была создана на основании Постановления Правительства РФ «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»<sup>14</sup> и Распоряжения Правительства РФ от 15 апреля 2011 № 654-р «О базовых государственных информационных ресурсах», которое утвердило перечень и правила их функционирования.

<sup>14</sup> Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. № 451. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».



Рис. 19. Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Рассмотрим основные ресурсы, которые задействованы в процессе оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

1. *Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»* (ФРГУ) создана для обеспечения ведения в электронной форме реестра услуг (более подробно она описана в § 1).

2. *Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»* (ЕПГУ) — «система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети “Интернет” и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг»<sup>15</sup> (см. рис. 20).

<sup>15</sup> Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных

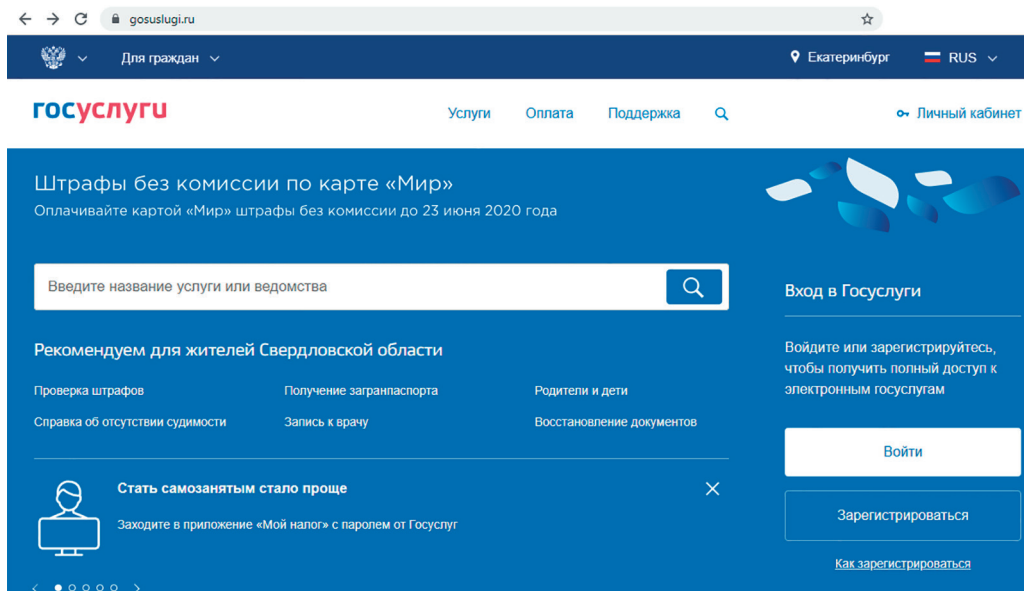


Рис. 20. Единый портал государственных и муниципальных услуг (скриншот интерфейса портала)

Количество пользователей, имеющих личные кабинеты на ЕПГУ, по итогам 2018 года составило 86 млн человек (в 2016 году их было 25,5 млн). Каждый день портал посещает в среднем 1,6 млн пользователей. В 2018 году на ЕПГУ было заказано 2,6 млрд услуг на сумму 52,6 млрд рублей.

Наиболее востребованной государственной услугой в электронной форме в 2018 году стало получение информации о состоянии лицевого счета в Пенсионном фонде России (было совершено 16 млн запросов). На втором месте по востребованности оказалась услуга по регистрации транспортных средств: услугу заказали 4,8 млн раз. На третьем месте — 3 млн заявок на оформление загранпаспорта нового поколения.

По результатам работы портала заметно отставание в получении потребителями муниципальных услуг в электронной форме. Возможное объяснение этому связано с особенностями административно-территориального устройства РФ: большинство муниципалитетов — это средние, малые города и районы, объединяющие несколько городских и сельских территорий, в которых муниципальную услугу проще, комфортнее и быстрее получить напрямую от властных структур.

В 2018 году доля граждан, использующих электронные государственные (муниципальные) услуги, из общей численности населения РФ составила 54,6 %

---

услуг в электронной форме : Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. № 451.

населения в целом по стране, 74,8 % — среди населения, получившего государственные и муниципальные услуги<sup>16</sup>.

В 2015 году был запущен дополнительный сервис к ЕПГУ — «Открытая платформа госуслуг», которая позволяет предоставлять федеральные государственные услуги на порталах и сайтах федеральных и региональных органов исполнительной власти с использованием вспомогательных программных элементов (виджетов) ЕПГУ.

В настоящее время для удобства мобильных пользователей функционирует мобильное приложение «Госуслуги», которым в 2018 году воспользовались 12,6 млн раз, а среднемесячная аудитория приложения составила 9,3 млн человек.

В 2017 году на портале был реализован сервис «Мультиплата», который позволяет пользователям одновременно оплатить налоговые, судебные задолженности или автоплатежи. В 2018 году таким сервисом воспользовались 4,5 млн раз.

3. *Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА) — «система, которая должна обеспечивать санкционированный доступ участников информационного взаимодействия к информации, содержащейся в государственных информационных системах, муниципальных информационных системах и иных информационных системах в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, а также межведомственное электронное взаимодействие»<sup>17</sup>.*

Государственным заказчиком создания и эксплуатации ЕСИА, а также оператором системы является Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ. Развитием системы занимается ПАО «Ростелеком» в рамках реализации государственной программы «Информационное общество (2017–2030 гг.)» и в качестве единственного исполнителя по выполнению работ по развитию инфраструктуры Электронного правительства в соответствии

---

<sup>16</sup> См.: Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации : [официальный сайт]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/events/36779/> (дата обращения: 20.07.2019).

<sup>17</sup> О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 28 ноября 2011 г. № 977. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

с Распоряжением Правительства № 812-р от 28.04.2017 технологическим партнером проекта выступает АО «РТ ЛАБС»<sup>18</sup>.

По данным на начало 2018 года, в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) зарегистрировано 84 млн граждан старше 14 лет<sup>19</sup>. Среди них 54 % составляют женщины, 40 % — лица в возрасте старше 45 лет. Система является единой точкой доступа для граждан РФ более чем к 2 тыс. государственных и коммерческих порталов. Из 29 тыс. государственных и муниципальных услуг, представленных на ЕПГУ, для получения 23 тыс. услуг требуется подтверждение учетной записи, которую и можно получить через данную систему.

4. *Информационная система головного удостоверяющего центра, функции которого осуществляет уполномоченный федеральный орган исполнительной власти (ИС ГУЦ) является элементом инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме*<sup>20</sup>.

Основная функция данной информационной системы состоит в изготовлении, выдаче и проверке электронной подписи, используемой при межведомственном электронном взаимодействии<sup>21</sup>.

5. *Единая система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) является функциональным элементом инфраструктуры Электронного правительства, обеспечивающим главным образом взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления в рамках процессов оказания государственных услуг, предоставляемых в электронном виде.*

6. *Федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Данная система представляет собой реестр жалоб на решения и действия (бездействие), совершенные органами, предоставляющими услуги, их должностными*

---

<sup>18</sup> См.: Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре электронного правительства РФ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.tadviser.ru/index.php/> (дата обращения: 09.07.2019).

<sup>19</sup> См.: Официальный сайт Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/events/36779/> (дата обращения: 20.05.2019).

<sup>20</sup> См.: Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем...

<sup>21</sup> См.: Об обеспечении осуществления Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации функции головного удостоверяющего центра в отношении аккредитованных удостоверяющих центров [Электронный ресурс] : Приказ Минкомсвязи России от 13.04.2012 № 108. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

лицами, государственными и муниципальными служащими при предоставлении услуг. Жалобы могут поступить посредством любой формы получения услуги (лично, по почте, через ЕПГУ, МФЦ, официальный сайт органа, данный портал)<sup>22</sup>.

Система функционирует как отдельный веб-портал в Интернете — [do.gosuslugi.ru](http://do.gosuslugi.ru) (см. рис. 21), при этом она остается интегрированной в инфраструктуру Электронного правительства. Помимо этого, граждане имеют возможность обжалования непосредственно через сайты ведомств, которые предоставляют государственные услуги.

7. *Федеральная государственная информационная система «Единая система нормативной справочной информации»* — «система, обеспечивающая автоматизированное формирование, актуализацию и использование реестра базовых государственных информационных ресурсов, а также размещение, хранение и актуализация информации технического характера, используемой в межведомственном электронном взаимодействии для обеспечения единообразного представления объектов информационного обмена, сведения о которых содержатся в государственных и муниципальных информационных ресурсах и используются в деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления при исполнении государственных и муниципальных функций и предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде»<sup>23</sup>.

В данной ГИС все заинтересованные стороны — участники информационного взаимодействия могут получить описание справочников/классификаторов, а также базовых государственных информационных ресурсов; актуальные данные справочников и классификаторов.

Также к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, отнесены следующие элементы:

1. Организационно-технические. «Центры общественного доступа, предназначенные для информирования физических и юридических лиц о деятельности

---

<sup>22</sup> О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198. Документ в посл. редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>23</sup> Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Единая система нормативной справочной информации», а также Перечня нормативной справочной информации, подлежащей размещению в федеральной государственной информационной системе «Единая система нормативной справочной информации» : Приказ Минкомсвязи России [Электронный ресурс]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/documents/5332/> (дата обращения: 20.05.2017).

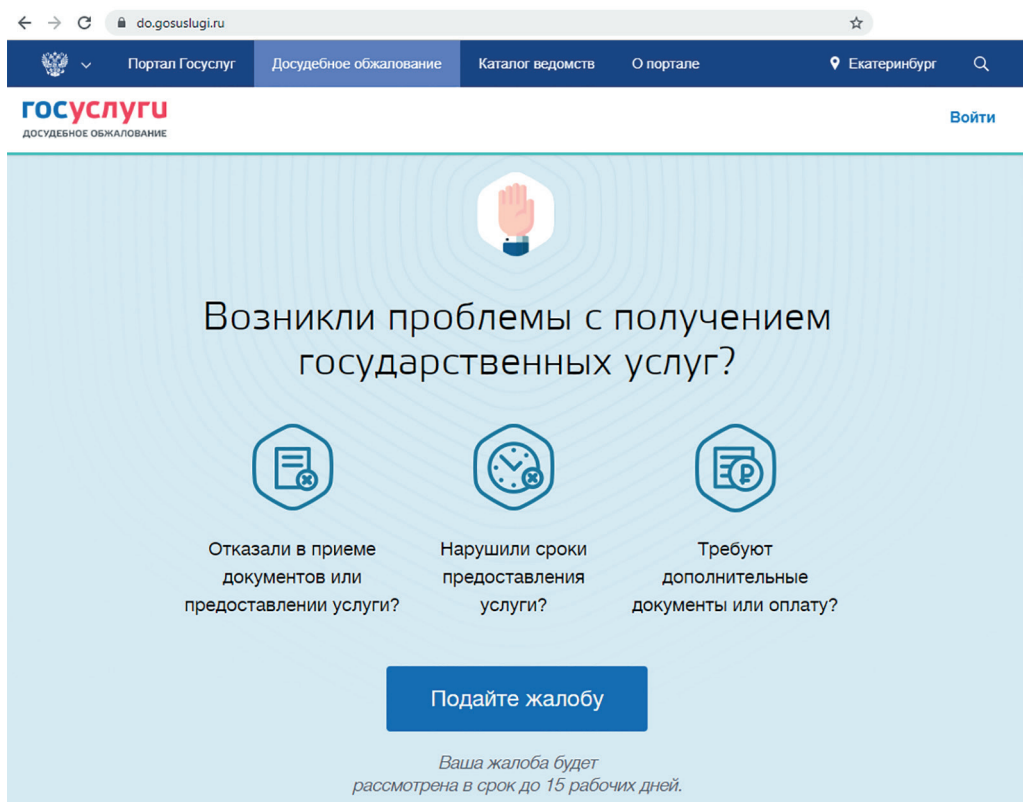


Рис. 21. Платформа ФГИС, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (скриншот интерфейса портала)

органов и организаций и о предоставляемых ими услугах, а также для обеспечения доступа заявителей к получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме; центры телефонного обслуживания, оказывающие услуги по информированию заявителей с использованием телефонной связи о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых органами и организациями»<sup>24</sup>.

2. Инженерные и вспомогательные элементы. «Система обеспечения информационной безопасности; информационно-телекоммуникационные сети, обеспечивающие взаимодействие информационных систем при оказании государственных и муниципальных услуг; сеть центров обработки данных, обеспечивающих функционирование инфраструктуры взаимодействия; интернет-ресурс «Российская общественная инициатива»»<sup>25</sup>.

<sup>24</sup> Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем...

<sup>25</sup> Там же.

В настоящее время при оказании государственных и муниципальных услуг задействуется еще целый ряд ИС, среди которых:

1. *Государственная информационная система «Государственные и муниципальные платежи»* представляет собой централизованную систему, обеспечивающую прием, учет и передачу информации между ее участниками, которыми являются администраторы доходов бюджета, организации по приему платежей, порталы, МФЦ. Взаимодействие участников с ГИС ГМП производится через систему межведомственного электронного взаимодействия. ГИС ГМП позволяет физическим и юридическим лицам получить информацию о своих обязательствах перед бюджетами разного уровня по принципу «единого окна». ГИС ГМП реализуется и размещается на стороне Федерального казначейства.

2. *Автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ)* представляет собой единую базу данных мониторинга качества предоставления государственных услуг, предоставляемых поставщиками сведений, средств их аналитической обработки, хранения и представления результатов мониторинга посредством формирования и направления сводных оценок. Данная АИС обеспечивает возможность гражданам оценить качество предоставления государственных услуг, в том числе путем сбора данных посредством федерального телефонного центра, информационных систем федеральных органов исполнительной власти, МФЦ, опросного модуля ИАС МКГУ. Также ИАС МКГУ содержит результаты исследований качества предоставления государственных услуг, подсистему самообследования органами исполнительной власти и др.<sup>26</sup>

3. *Автоматизированная информационная система поддержки деятельности МФЦ (АИС МФЦ)* — программный комплекс, позволяющий автоматизировать основные административно-управленческие процессы, происходящие в рамках МФЦ, и обеспечить в том числе интеграцию процесса предоставления услуг с системой порталов государственных услуг.

Кроме этого, с 2016 года реализовано предоставление субъектами РФ государственных услуг по регистрации актов гражданского состояния (АИС «ЗАГС») и выдаче охотничьего билета (АИС «Охотничий билет») с использованием единых форм ЕПГУ.

---

<sup>26</sup> См.: Об утверждении Положения об автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» [Электронный ресурс] : Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации (Минэкономразвития России) от 1 марта 2013 г. № 114. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

С 2019 года вступает в силу Постановление Правительства РФ от 1 июня 2016 года № 487, согласно которому должна быть создана государственная информационная система «Единая информационная среда в сфере систематизации и кодирования информации», которая предназначена для обмена и сопоставления данных, содержащихся в государственных информационных ресурсах, обеспечения однократного ввода данных в такие информационные ресурсы, доступа государственных органов и других лиц к полной, достоверной и актуальной информации, содержащейся в государственных информационных ресурсах<sup>27</sup>.

**Этапы перехода на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме.** В 2009 году Правительством РФ были утверждены этапы перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид, при этом сами услуги были разделены на первоочередные и остальные<sup>28</sup>. В сводный перечень таких услуг вошло 58 их наименований (рис. 22).

Распоряжением Правительства РФ от 17 декабря 2009 года № 1993-р был утвержден сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями, подлежащих переводу в электронную форму<sup>29</sup>. В 2011 году Распоряжением Правительства Российской Федерации № 729-р утвержден перечень услуг, оказываемых организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ), и предоставляемых в электронной форме<sup>30</sup>.

---

<sup>27</sup> См.: О первоочередных мерах, направленных на создание государственной информационной системы «Единая информационная среда в сфере систематизации и кодирования информации» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 1 июня 2016 года № 487. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>28</sup> См.: Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>29</sup> Там же.

<sup>30</sup> См.: О перечне услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Для остальных услуг (не включенных в сводные перечни) был разработан иной график с чуть более длительными периодами реализации<sup>31</sup>.

В 2012 году Указом Президента РФ была закреплена цель достижения к 2018 году показателя в 70 % получения услуг в электронной форме<sup>32</sup>.

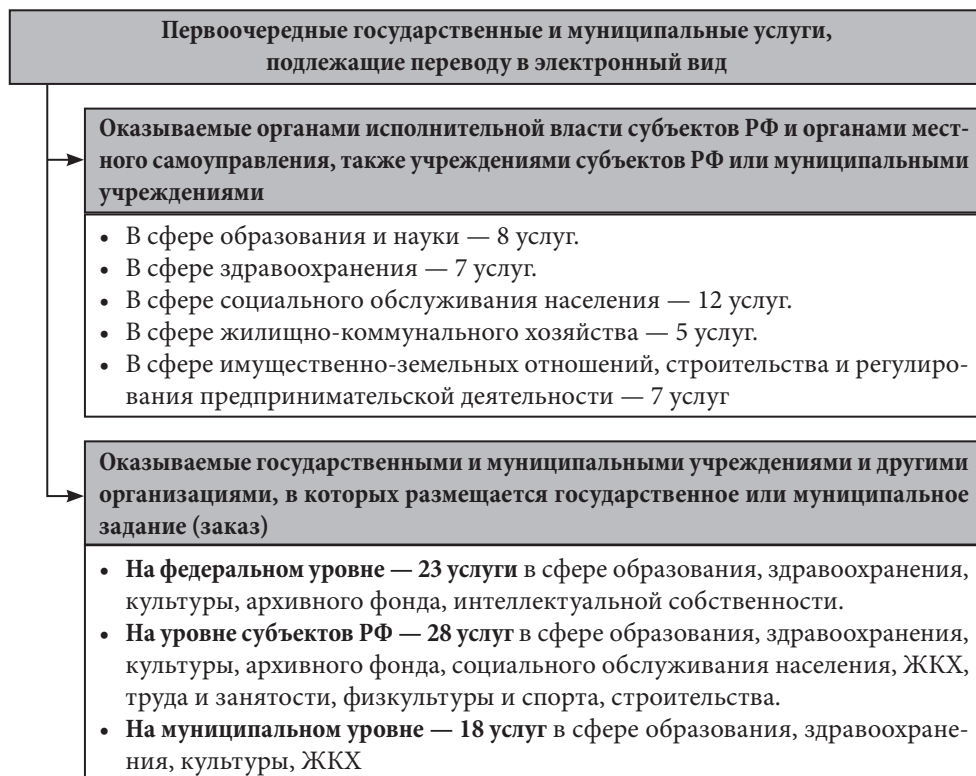


Рис. 22. Первоочередные государственные и муниципальные услуги, подлежащие переводу в электронный вид<sup>33</sup>

<sup>31</sup> См.: О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2011 № 2415-р. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>32</sup> См.: Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс] : Указ Президента Рос. Федерации от 07.05.2012 года № 601. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>33</sup> См.: Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Для стандартизации перехода к оказанию услуг в электронном виде в 2013 году была принята Концепция, основной целью которой являлось определение направлений и принципов деятельности по переводу госуслуг в электронную форму до 2016 года, а также разработка организационной модели управления данной деятельностью<sup>34</sup>.

В Концепции заявляются стратегические цели обеспечения перехода к оказанию государственных и муниципальных услуг в электронном виде для повышения уровня удовлетворенности граждан, а также малого и среднего бизнеса от использования электронных государственных и муниципальных услуг.

Основными задачами в рамках Концепции были названы:

- обеспечение удобства и понятности для граждан процедур взаимодействия с органами государственной власти;
- минимизация временных и финансовых расходов граждан при получении госуслуг;
- обеспечение многоканальности получения госуслуг (через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), региональные порталы, многофункциональные центры и т. д.);
- обеспечение экстерриториальности предоставления услуг — возможности получить услугу в наиболее удобном для гражданина месте;
- обеспечение доступности универсального личного кабинета при любом способе обращений за госуслугой<sup>35</sup>.

Таким образом, в январе 2014 года все виды государственных и муниципальных услуг должны были быть переведены в электронный вид. Однако этого не произошло. В 2014 году принимаются «Дорожная карта»<sup>36</sup>, в которой утверждаются планы перевода услуг в электронный вид и обязательность использования отдельных информационных систем, обязательность постоянного информирования граждан о преимуществах электронных услуг и требования по переводу услуг в электронную форму.

Услуги федеральных ведомств и внебюджетных фондов, включенные в число приоритетных, должны соответствовать этим требованиям с 1 января

---

<sup>34</sup> См.: Распоряжение Правительства РФ от 25 декабря 2013 года № 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде» [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-прав. системы «Консультант Плюс» (дата обращения: 09.07.2019).

<sup>35</sup> Там же.

<sup>36</sup> См.: Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержден распоряжением Правительства Рос. Федерации от 25.12.2013 № 2516-р [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства Рос. Федерации от 9 июня 2014 г. № 991-р. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

2016 года услуги субъектов и муниципалитетов из того же перечня — с 1 июля 2016 года.

К приоритетным были отнесены регистрация автомобилей и прав на недвижимость, выдача внутренних и заграничных паспортов, запись к врачу и в общеобразовательное учреждение, услуги ЗАГСа, выдача разрешений на строительство и др.

В 2016 году Правительство РФ принимает Постановление № 236, устанавливающее основные требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме<sup>37</sup>, а Министерство связи и телекоммуникаций разрабатывает Методические рекомендации по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме<sup>38</sup>.

В данных актах нашел свое отражение «модульный принцип» перевода услуг в электронный вид, ранее предложенный Минэкономразвития России. Ниже в табл. 6 представлены результаты мониторинга перевода федеральных услуг в электронную форму.

Таблица 6

**Сравнительные результаты мониторинга качества перевода федеральных государственных услуг в электронную форму, 2015–2018 гг.**

Государственные услуги федеральных исполнительных органов, предоставленные на ЕПГУ	Год			
	2015	2016	2017	2018
Услуги с кнопкой «Получить услугу»	316 (55 %)	337 (51 %)	338 (89 %)	337 (78 %)
Услуги, по которым удалось подать заявление	289 (50 %)	287 (43 %)	224 (59 %)	232 (60 %)
Услуги, по которым получено уведомление о результатах рассмотрения заявления	138 (24 %)	159 (24 %)	144 (40 %)	147 (40 %)
Услуги, по которым получен электронный результат (информационные услуги)	21 (4 %)	19 (3 %)	Нет сведений	Нет сведений

<sup>37</sup> Постановление Правительства РФ от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-прав. системы «Консультант Плюс» (дата обращения: 09.07.2019).

<sup>38</sup> Протокол подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 27 декабря 2016 года «Методические рекомендации по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в соответствии с Требованиями к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг и Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде» [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-прав. системы «Консультант Плюс» (дата обращения: 09.07.2019).

По результатам данным табл. 6 видно, что процесс перевода услуг в электронную форму идет очень медленно и с крайне низкой эффективностью. Например, из 575 услуг, представленных на ЕПГУ и проверенных в 2018 году, только в 17 % случаев была возможность записи на прием (40 услуг с кнопкой записи, 2 кнопки не работают, 6 услуг с ошибкой записи), только в 4 % случаев была возможность получить уведомление о ходе выполнения услуги (о начале, о процессе, о завершении, с приглашением и пр.).

**Проблемы перевода услуг в электронную форму.** Можно утверждать, что перевод на оказание государственных услуг в электронной форме оказался сложной задачей. Пока ни одна из представленных на портале госуслуг не оказывается «в электронном виде» в прямом смысле этого слова, то есть полностью дистанционно, без личного присутствия заявителя, а те, что оказываются, не являются госуслугами в полном смысле этого слова, а являются информационными сервисами.

Отсутствие единой методологии перевода госуслуг в электронный вид — одно из основных препятствий в этом, которое не позволяет обеспечить уровень формализации государственных услуг, необходимый и достаточный для их однозначной интерпретации в процессе подготовки и оказания услуг в автоматизированном виде<sup>39</sup>.

Невозможность полного перехода на электронное взаимодействие в процессе оказания услуг обусловлено различными причинами, но основной из них, на наш взгляд, является то, что для предоставления практически всех государственных и муниципальных услуг от заявителя требуется представление комплекта документов, часть из которых не может быть получена в рамках межведомственного взаимодействия (документы личного хранения). По официальным данным, они необходимы в 42 % случаях оказания федеральных государственных услуг, 72 % — государственных «региональных» услуг и 85 % — муниципальных услуг<sup>40</sup>.

Приложенные сканированные копии документов считаются нелегитимными и в большинстве случаев услуги на их основе не могут быть предоставлены. Таким образом, личное присутствие заявителя при предоставлении документов личного хранения остается обязательным условием получения услуги.

---

<sup>39</sup> См.: Трегубова В. М., Куржунова Л. В., Рязанова Е. Л., Кхваишки М. Современные технологии в предоставлении государственных услуг // Соц.-эконом. явления и процессы. 2016. Т. 11, № 2. С. 49.

<sup>40</sup> См.: Совершенствование государственного управления : [портал административной реформы]. URL: <http://www.admreforma.ru/page/predostavlenie-elektronnyh-uslug> (дата обращения: 20.05.2017).

### § 3. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг

*Определение, цели и инфраструктура.* Для выполнения основной цели повышения эффективности государственного и муниципального управления, решения задач электронного правительства (повышения качества и сокращения сроков предоставления государственных услуг) потребовался переход на качественно новый уровень межведомственного взаимодействия. Для обеспечения процесса предоставления госуслуг в электронном виде была спроектирована и введена в действие единая система межведомственного электронного взаимодействия — СМЭВ.

Необходимость использования СМЭВ указана в ч. 4 ст. 21 210-ФЗ. Основным документом, определяющим само понятие межведомственного взаимодействия, цели и участников этой системы, является Положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 08.09.2010 № 697.

В соответствии с этим документом единая система межведомственного электронного взаимодействия — «это федеральная государственная информационная система, предназначенная для организации информационного взаимодействия между информационными системами участников СМЭВ в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»<sup>41</sup>.

Целью создания СМЭВ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций за счет использования общих информационных ресурсов, уменьшения времени на поиск, обработку и представление информации в электронной форме<sup>42</sup>. Задачи, которые призвана решать СМЭВ, представлены на рис. 23.

В процессе функционирования СМЭВ выполняются три основные роли: поставщик информации и материалов, получатель информации и материалов и оператор СМЭВ (табл. 7).

На техническом портале СМЭВ создан Кабинет государственного служащего, который служит для поддержки процессов перевода государственных услуг в электронную форму, — <http://techportal.gosuslugi.ru>. Кабинет государственного служащего содержит все необходимые нормативно-правовые акты

---

<sup>41</sup> О единой системе межведомственного электронного взаимодействия [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации № 697. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>42</sup> Там же.

и актуальные версии методических материалов, посвященные вопросу перевода государственных услуг в электронную форму.

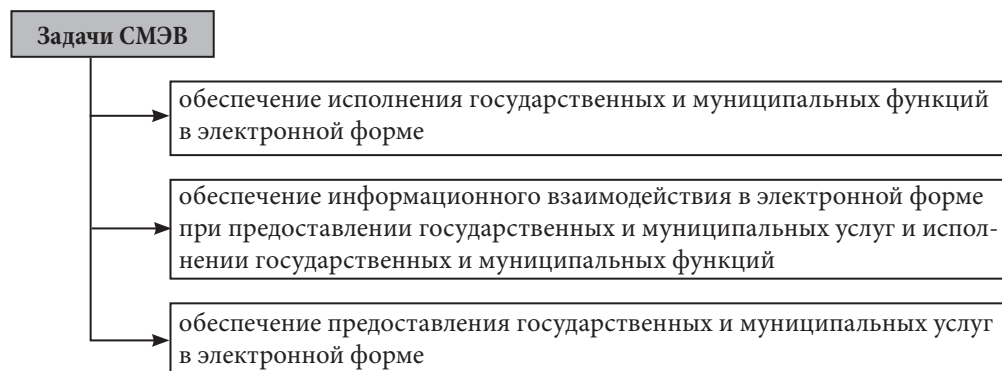


Рис. 23. Задачи СМЭВ<sup>43</sup>

Таблица 7

**Роли участников информационного взаимодействия**

Роль участника информационного взаимодействия	Кто является участником информационного взаимодействия	Функции участника информационного взаимодействия
Поставщик	Участник, предоставляющий сведения в электронном виде	Осуществляет разработку электронных сервисов
Потребитель	Участник, являющийся потребителем сведений информационных систем поставщиков	Обращается к электронным сервисам поставщика, зарегистрированным в СМЭВ
Оператор СМЭВ	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций России	Обеспечивает работоспособность СМЭВ и регулирование информационного обмена. Заключает соглашения с потребителями и поставщиками для подключения к СМЭВ

В августе 2018 года был утвержден так называемый План развития СМЭВ до 2020 года<sup>44</sup>, включающий 7 основных направлений: автоматизация проек-

<sup>43</sup> О единой системе межведомственного электронного взаимодействия [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации № 697. Документ в посл. редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>44</sup> См.: Перечень доработок Единой системы межведомственного электронного взаимодействия как транспортной составляющей цифровой платформы электронного правительства, запланированных на 2018 год и далее на 2019–2020 года : Протокол заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества

тирования и отдельных регламентных процедур, развитие адаптора СМЭВ, развитие системы работы с сообщениями, оптимизация архитектуры СМЭВ, однозначная идентификация авторизации участников СМЭВ, вопросы информационной безопасности и др.

*Межведомственный документооборот.* Иногда возникает путаница с понятиями СМЭВ и МЭДО.

МЭДО (система межведомственного электронного документооборота) — это информационная система, предназначенная для организации взаимодействия «информационных систем электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и иных государственных органов, а также государственных внебюджетных фондов и государственных корпораций»<sup>45</sup>. Под взаимодействием в данном случае понимается обмен между участниками МЭДО электронными сообщениями.

Первая задача МЭДО — это организация обмена документами в электронной форме. Она регламентируется Постановлением Правительства РФ от 22.09.2009 № 754 «Об утверждении Положения о системе межведомственного электронного документооборота» и Распоряжением Правительства РФ от 02.10.2009 № 1403-р «Об утверждении технических требований к организации взаимодействия системы межведомственного электронного документооборота с системами электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти», а также совместным приказом Минкомсвязи России и Федеральной службы охраны РФ № 186/258<sup>46</sup>.

Однако система МЭДО — это закрытая система, обеспечивающая обмен документами только между федеральными органами исполнительной власти. Поэтому для обеспечения взаимодействия с другими базами и источниками данных возникла необходимость появления СМЭВ.

Функции СМЭВ и виды деятельности по их обеспечению представлены на рис. 24.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» участниками СМЭВ являются практически все субъекты оказания государственных и муниципальных услуг (рис. 25).

---

жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 27 августа 2018 года [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-прав. системы «Консультант Плюс» (дата обращения: 25.04.2019).

<sup>45</sup> Об утверждении Положения о системе межведомственного электронного документооборота [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 22.09.2009 г. № 754. Документ в посл. редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>46</sup> См.: Министерство связи и массовых коммуникаций России : [офиц. сайт]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/events/34293/> (дата обращения: 25.04.2017).

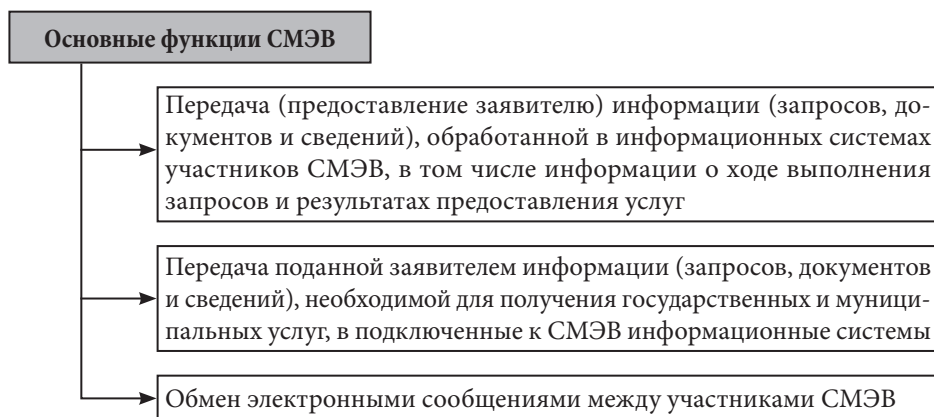


Рис. 24. Функции СМЭВ

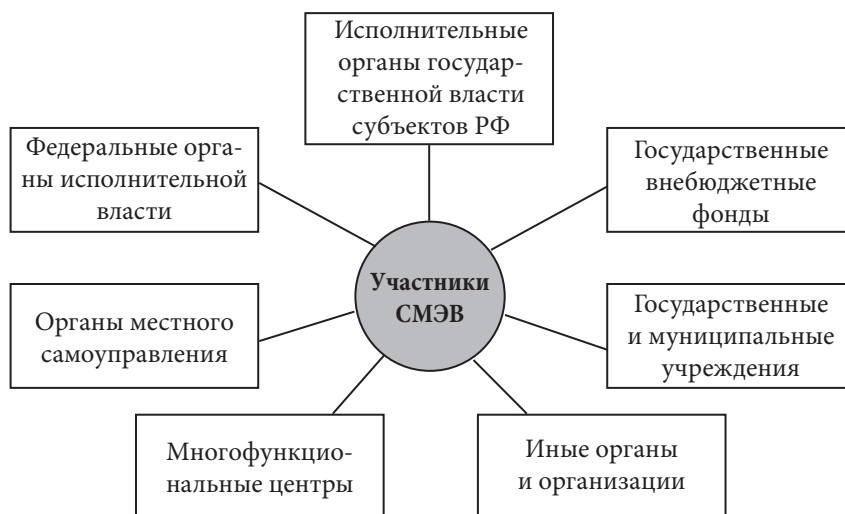


Рис. 25. Участники СМЭВ<sup>47</sup>

Государственным заказчиком и оператором СМЭВ выступает Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Его задачами является координация деятельности по подключению к СМЭВ, обеспечение функционирования СМЭВ и ведение реестра электронных сервисов.

*Использование и подключение к СМЭВ.* Особенности использования СМЭВ и подключения к ней информационных систем отдельных органов и органи-

<sup>47</sup> О единой системе межведомственного электронного взаимодействия [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 8.09.2010 № 697. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

заций определяются соглашениями между оператором СМЭВ и органом и организацией, являющейся участником СМЭВ.

К иным органам и организациям можно отнести, например, коммерческие банки, которые через СМЭВ имеют право получать сведения о недвижимом имуществе граждан и организаций, сведения из налоговых деклараций компаний и данные о доходах физических лиц, бухгалтерскую отчетность юридических лиц, сведения из электронного паспорта транспортного средства, индивидуальные номера налогоплательщиков и иную чувствительную информацию. При этом их участие остается безвозмездным, если законодательством или соглашениями не предусмотрено иное: **«Использование системы взаимодействия органами и организациями, информационные системы которых подключены к системе взаимодействия, осуществляется на безвозмездной основе, если иное не определено в соответствии с федеральными законами или правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации»<sup>48</sup>.**

Государственным заказчиком и оператором СМЭВ назначено Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, ранее — Интеграция информационных систем в рамках СМЭВ осуществляется в соответствии с техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия<sup>49</sup>. Интеграция происходит в два этапа, содержание которых представлено на рис. 26.

При этом под электронным сервисом понимается инструмент, обеспечивающий запрос и получение структурированной информации и электронных документов из информационной системы. Они, в свою очередь, необходимы, чтобы в электронном виде осуществлять следующие действия:

- вести прием заявлений на оказание услуг;
- предоставлять статусы и результаты оказания услуг;
- вести межведомственный информационный обмен в рамках оказания

услуг.

*Уровневая структура СМЭВ.* СМЭВ состоит из трех уровней: федерального, регионального и муниципального. Процесс функционирования и суть СМЭВ иллюстрирует рис. 27.

---

<sup>48</sup> О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации : Постановление Правительства Российской Федерации от 2 октября 2017 года № 1202 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-прав. системы «Консультант Плюс» (дата обращения: 09.04.2019).

<sup>49</sup> См.: Технические требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия [Электронный ресурс] : утв. Приказом Министерства связи и массовых коммуникаций России от 27.12.2010 г. № 190. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Каждая региональная СМЭВ (РСМЭВ) состоит из информационных систем государственных органов исполнительной власти субъекта РФ, объединенных с помощью сетей передачи данных.

Каждый участник СМЭВ в целях автоматизации процедур передачи данных, находящихся в его ведении, формирует свои электронные сервисы и публикует их в Реестре электронных сервисов (на Технологическом портале СМЭВ). В итоге информационное взаимодействие происходит между участниками СМЭВ всех уровней. Направление информационных потоков в рамках межведомственного взаимодействия представлено на рис. 28.

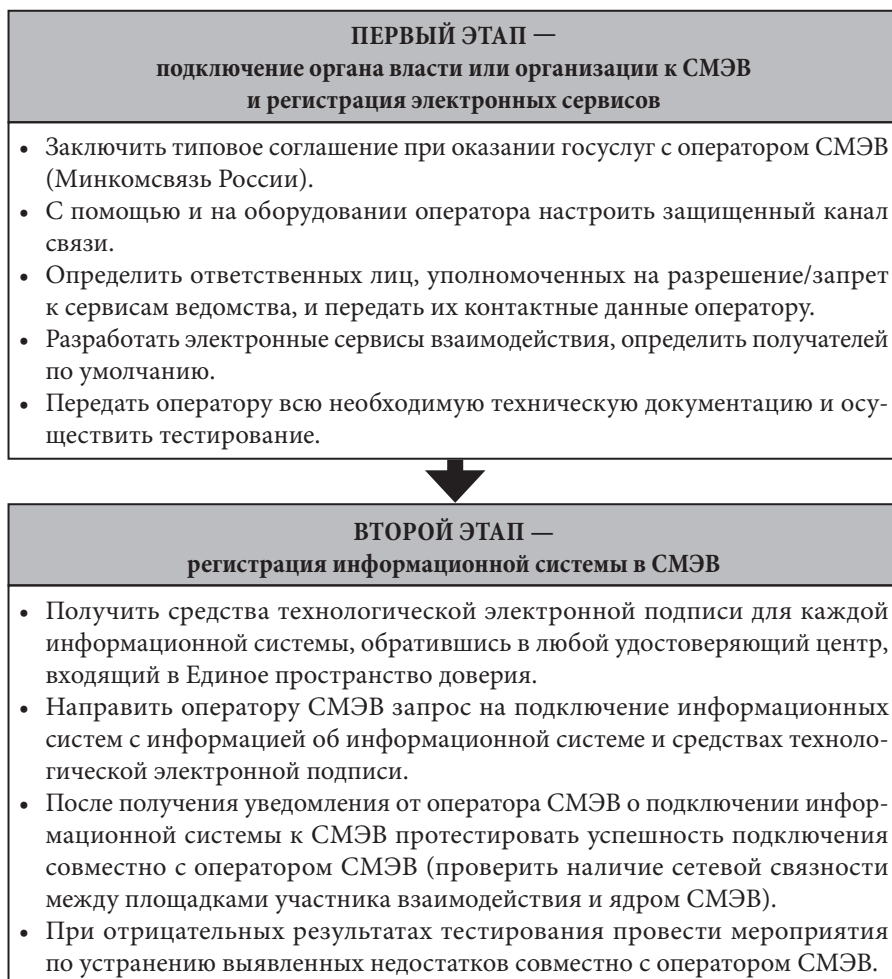


Рис. 26. Этапы интеграции с СМЭВ<sup>50</sup>

<sup>50</sup> См.: Технические требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия...

СМЭВ базируется сети передачи данных, защищенной криптографически средствами, и является полностью защищенной средой. СМЭВ обеспечивает безопасность передаваемой информации от точки подключения отправителя сообщения до точки подключения его получателя<sup>51</sup>.



Рис. 27. Система межведомственного электронного взаимодействия<sup>52</sup>

В итоге к СМЭВ должно быть подключено 62 федеральных, 3 320 региональных и почти 24 000 муниципальных органов, которые должны предоставлять 337 федеральных, 6 640 региональных и 480 000 муниципальных межведомственных услуг<sup>53</sup>.

*Электронная подпись.* Электронная подпись позволяет идентифицировать участников межведомственного взаимодействия и обеспечивать защиту данной информации. Основные требования к электронной подписи были определены в Федеральном законе от 6 апреля 2011 года «Об электронной подписи».

<sup>51</sup> См.: Годин В. В. Управление информационными ресурсами. М., 2005. 254 с.

<sup>52</sup> Добридюк С. Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) электронного правительства: текущее состояние и перспективы [Электронный ресурс]. URL: <https://docplayer.ru/33997164-Sistema-mezhvedomstvennogo-elektronnogo-vzaimodeystviya-smvele-ktronnogo-pravitelstva-tekushchee-sostoyanie-i-perspektivy.html> (дата обращения: 15.10.2018).

<sup>53</sup> См.: Матвеевко А. В. Методическое обеспечение межведомственного информационного взаимодействия на региональном уровне [Электронный ресурс]. URL: [http://www.bujet.ru/24\\_04\\_2012/11-00\\_Minekonomrazvitiya\\_Matveenko.pdf](http://www.bujet.ru/24_04_2012/11-00_Minekonomrazvitiya_Matveenko.pdf) (дата обращения 15.04.2017).

Электронная подпись (ЭП) — это «информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию»<sup>54</sup>. Электронная подпись предназначена для обеспечения юридической значимости взаимодействия в электронном виде.

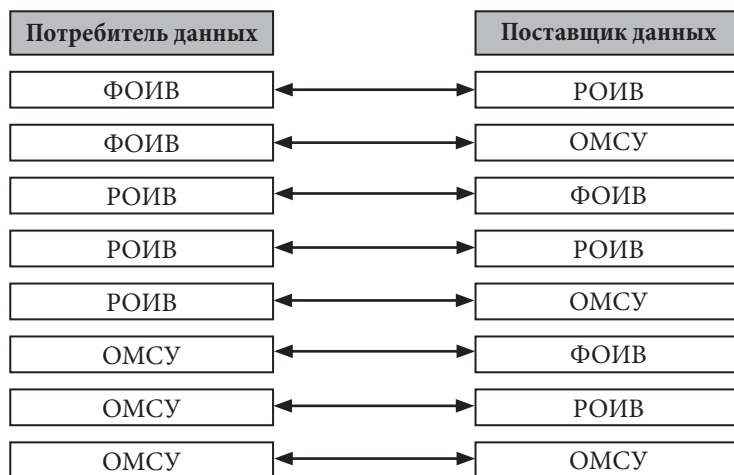


Рис. 28. Направление информационных потоков в рамках СМЭВ (ФОИВ — федеральный орган исполнительной власти; РОИВ — региональный орган исполнительной власти; ОМСУ — орган местного самоуправления)

Определены три вида электронной подписи: простая (ПЭП), усиленная и квалифицированная электронная подпись (КЭП) (табл. 8).

Таблица 8

Виды электронной подписи	
Вид электронной подписи	Особенности
Простая	Подтверждает, что электронное сообщение отправлено конкретным лицом
Усиленная	Не только идентифицирует отправителя, но и подтверждает, что с момента подписания документ не менялся
Квалифицированная	Подтверждается сертификатом от аккредитованного удостоверяющего центра и во всех случаях приравнивается к бумажному документу с «живой» подписью

<sup>54</sup> Об электронной подписи [Электронный ресурс] : Федеральный закон от 6 апреля 2011 года № 63. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Согласно Гражданскому кодексу РФ, квалифицированная электронная подпись предназначена для определения лица, подписавшего электронный документ, и является аналогом собственноручной подписи в случаях, предусмотренных законом.

Сообщение с простой или усиленной электронной подписью может (по предварительной договоренности сторон и в специально предусмотренных законом случаях) быть приравнено к бумажному документу, подписанному собственноручно. Какой вид подписи необходимо использовать при предоставлении той или иной госуслуги, определяют конкретные госорганы. В основном в настоящее время при организации межведомственного взаимодействия в целях предоставления услуг применяется усиленная квалифицированная подпись<sup>55</sup>.

*Пространство доверия и модернизация СМЭВ.* С 1 октября 2011 года все федеральные органы исполнительной власти перешли на электронное взаимодействие, и при оказании более 386 государственных услуг было запрещено требовать справки или документы с информацией, которые уже есть в распоряжении других ФОИВ. В рамках межведомственного взаимодействия государственные органы должны получать 1413 документов, не требуя их от заявителей.

Для полноценного функционирования сервисов Электронного правительства и качественного оказания государственных и муниципальных услуг необходимо так называемое единое пространство доверия (ЕПД). Под ним понимается совокупность удостоверяющих центров, прошедших процедуру добровольного подтверждения соответствия требованиям по присоединению к ЕПД. ЕПД обеспечивает информационно-технологическую поддержку при использовании ЭП в процессах оказания электронных государственных и муниципальных услуг с помощью инфраструктуры электронного правительства.

СМЭВ как информационная система претерпела в процессе внедрения определенные трансформации: от СМЭВ-1 к СМЭВ 3.0. Со СМЭВ 3.0 начался переход инфраструктуры электронного правительства на свободное ПО. Для построения новой версии системы было выбрано свободное решение Apache ActiveMQ, тогда как предыдущая версия была построена на решении Oracle.

Переход на третью версию СМЭВ осуществляется неравномерно в зависимости от уровней власти. Так, взаимодействие между федеральными органами исполнительной власти и государственными внебюджетными фондами

---

<sup>55</sup> См.: Об электронной подписи, используемой органами исполнительной власти и органами местного самоуправления при организации электронного взаимодействия между собой, о порядке ее использования, а также об установлении требований к обеспечению совместимости средств электронной подписи [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 9 февраля 2012 г. № 111 Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

при предоставлении госуслуг с 1 января 2015 г. должно осуществляться исключительно с использованием СМЭВ 3.0. Им запрещается самостоятельная разработка новых сервисов. Органам власти субъектов Российской Федерации рекомендовано перейти на единый электронный сервис с 1 января 2017 года<sup>56</sup>.

Значимые изменения произошли в сфере оказания электронных услуг предпринимателям и юридическим лицам. Правовой основой нововведений послужил принятый 3 ноября 2015 года Федеральный закон № 306-ФЗ «О внесении изменений в федеральный закон “О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля”», предусматривающий распространение механизма межведомственного взаимодействия на исполнение контрольно-надзорных функций, определивший новый этап развития системы государственного и муниципального контроля.

Подводя итог, необходимо отметить, что межведомственное взаимодействие в современных условиях реализации концепции электронного правительства признается базовым способом получения значительной части документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

#### **§ 4. Оказание государственных и муниципальных услуг подведомственным учреждениям**

Значительная часть государственных (муниципальных) услуг в различных сферах (образовании, культуре, социальном обслуживании и т. д.) предоставляется населению подведомственными государственными (муниципальными) учреждениями. Правовой основой организации данных услуг выступает прежде всего Бюджетный кодекс Российской Федерации и Федеральный закон от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

Отличия государственных (муниципальных) услуг и работ представлены на рис. 29.

Функции и полномочия учредителя по отношению к государственным (муниципальным) учреждениям осуществляют:

- федеральные органы исполнительной власти,

---

<sup>56</sup> См.: О дальнейшем развитии единой системы межведомственного электронного взаимодействия [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 19.11.2014 г. № 1222. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».



Рис. 29. Отличия государственных (муниципальных) услуг и работ

- органы государственной власти субъекта РФ,
- органы местного самоуправления,
- главные распорядители бюджетных средств, в ведении которых находятся государственные казенные учреждения (муниципальные казенные учреждения).

Наименования государственных и муниципальных услуг, оказываемых подведомственными учреждениями, формируются на базе перечней услуг, на основе которых составляется государственное или муниципальное задание.

Начиная с 2018 года в РФ введена трехуровневая система перечней — общероссийские базовые (отраслевые), федеральные и региональные<sup>57</sup> (см. рис. 30).

Оказание государственных (муниципальных) услуг производится на основе государственного (муниципального) задания, которое является документом, устанавливающим требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания государственных и муниципальных услуг учреждением<sup>58</sup>. Государственное (муниципальное) задание является основой для финансового обеспечения деятельности учреждений.

<sup>57</sup> См.: О внесении изменений в Бюджетный кодекс Российской Федерации и статью 3 Федерального закона «О внесении изменений в Бюджетный кодекс Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации [Электронный ресурс] : Федеральный закон от 18.07.2017 г. № 178-ФЗ. Доступ из государственной системы правовой информации ; О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 30.08.2017 г. № 1043. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>58</sup> См.: Бюджетный Кодекс РФ [Электронный ресурс] : принят Федеральным законом от 31.07.1998 г. № 145-ФЗ. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

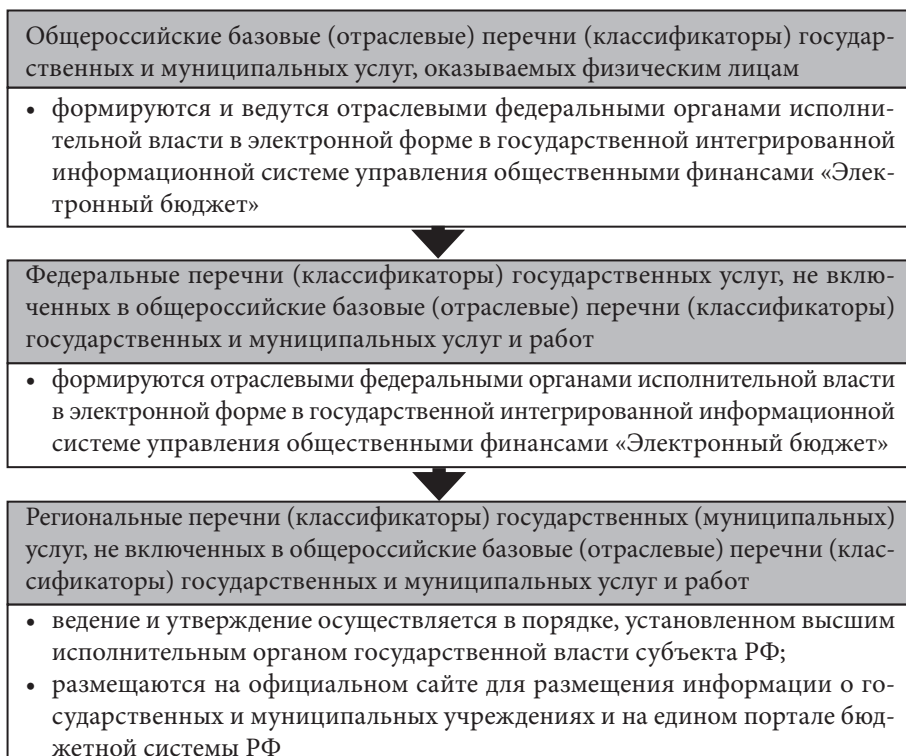


Рис. 30. Система перечней государственных (муниципальных) услуг (работ)

Задание формируется для учреждений различных правовых форм — бюджетных, автономных, а также для казенных — по решению органа — главного распорядителя бюджетных средств.

Государственное (муниципальное) задание должно содержать ряд показателей (рис. 31).

Государственное (муниципальное) задание включает в себя следующие части:

- 1) отдельно требования к оказанию государственной (муниципальной) услуги (услуг);
- 2) требования к выполнению работы (работ);
- 3) информация, касающаяся государственного (муниципального) задания в целом.

Объем государственного (муниципального) задания является переменной величиной. Его объем зависит от:

- планируемых результатов деятельности учреждений;
- качества оказываемых ими услуг;
- иных факторов.

Нормативные затраты на выполнение государственного (муниципального) задания определяются органами, осуществляющие полномочия учредителя,

на основании общих требований к порядку определения нормативных затрат на оказание услуг, применяемых при расчете объема субсидии на финансовое обеспечение выполнения задания, утвержденных федеральными органами исполнительной власти в соответствующей сфере (ст. 69.2 Бюджетного кодекса РФ)<sup>59</sup>.

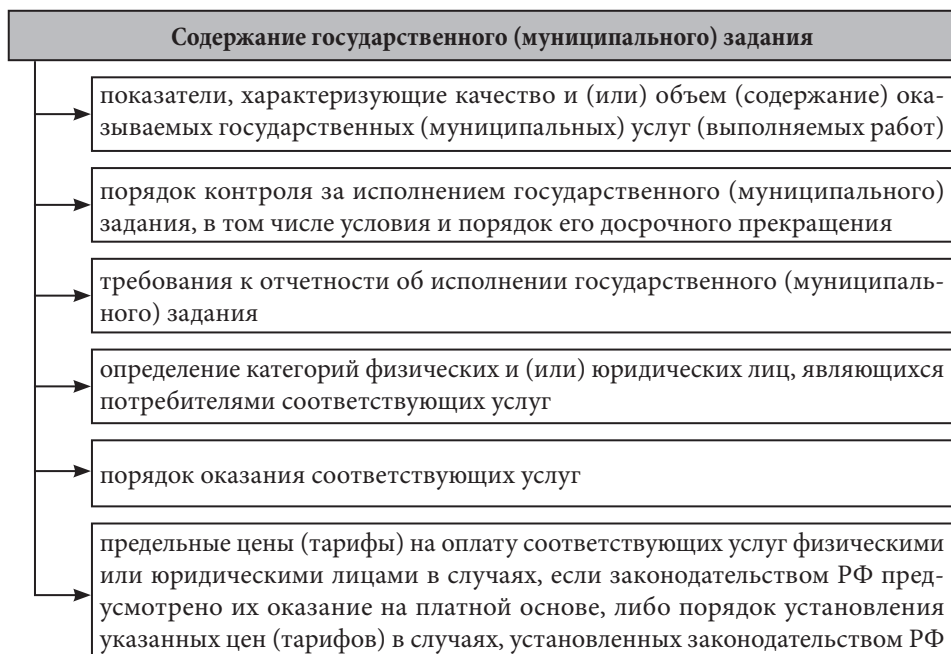


Рис. 31. Содержание государственного (муниципального) задания<sup>60</sup>

Объем финансового обеспечения выполнения государственного (муниципального) задания ( $R$ ) на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов определяется по формуле<sup>61</sup>:

$$R = \sum_i N_i + V_i + \sum_w N_w x V_w - \sum_i P_i x V_i + N^{YH} + N^{CI},$$

<sup>59</sup> См.: Бюджетный кодекс РФ [Электронный ресурс] : принят Федеральным законом от 31.07.1998 г. № 145-ФЗ. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>60</sup> Бюджетный кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: Принят Государственной Думой 17 июля 1998 года. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>61</sup> См.: О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении федеральных государственных учреждений и финансового обеспечения выполнения государственного задания [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 2015 г. № 640. Документ в последней редакции

где  $N_i$  — нормативные затраты на оказание  $i$ -й государственной услуги, включенной в ведомственный перечень;

$V_i$  — объем  $i$ -й государственной услуги, установленной государственным заданием;

$N_w$  — нормативные затраты на выполнение  $w$ -й работы, включенной в ведомственный перечень;

$V_w$  — объем  $w$ -й работы, установленной государственным заданием;

$P_i$  — размер платы (тариф и цена) за оказание  $i$ -й государственной услуги;

$N^{NH}$  — затраты на уплату налогов, в качестве объекта налогообложения по которым признается имущество учреждения;

$N^{СИ}$  — затраты на содержание имущества учреждения, не используемого для оказания государственных услуг (выполнения работ) и для общехозяйственных нужд.

Порядок расчета нормативных затрат на оказание государственной (муниципальной) на единицу показателя объема оказания услуги, установленного в задании, представлен на рис. 32.

Для определения объема государственного (муниципального) задания необходимо также произвести оценку потребности в предоставлении, спроса и предложения государственной (муниципальной) услуги (см. рис. 33).

Объем услуг и потребность в услугах измеряется:

- за отчетный год;
- за текущий год (ожидаемое значение);
- на очередной финансовый год и плановый период (два последующих года).

Порядок расчета потребности в услуге предполагает расчет нескольких показателей:

1. Величины удовлетворенной потребности (равна объему предоставленных или планируемых к предоставлению услуг).
2. Величины неудовлетворенной и латентной (скрытой) потребности.
3. Общей величины потребности в услуге (суммы удовлетворенной, неудовлетворенной и латентной (скрытой) потребности).

Для оценки потребности в услугах можно использовать ряд показателей, представленных на рис. 34.

Прогноз потребности в услугах и планирование объема оказываемых услуг может осуществляться несколькими способами (см. рис. 35). Деятельность государственных (муниципальных) учреждений по оказанию услуг (работ) может быть оценена с точки зрения ее эффективности. Эффективность является интегральной и структурированной характеристикой деятельности и отражает

---

опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

ее успешность, соответствие целям, задачам путем соотношения общей выгоды и расходов, связанных с реализацией этой деятельности. Можно выделить бюджетную, экономическую и социальную эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг (см. рис. 36). Так, в рамках реализации Программы Правительства РФ по повышению эффективности бюджетных расходов на период до 2012 года решались в том числе задачи, направленные на совершенствование правового статуса государственных (муниципальных)

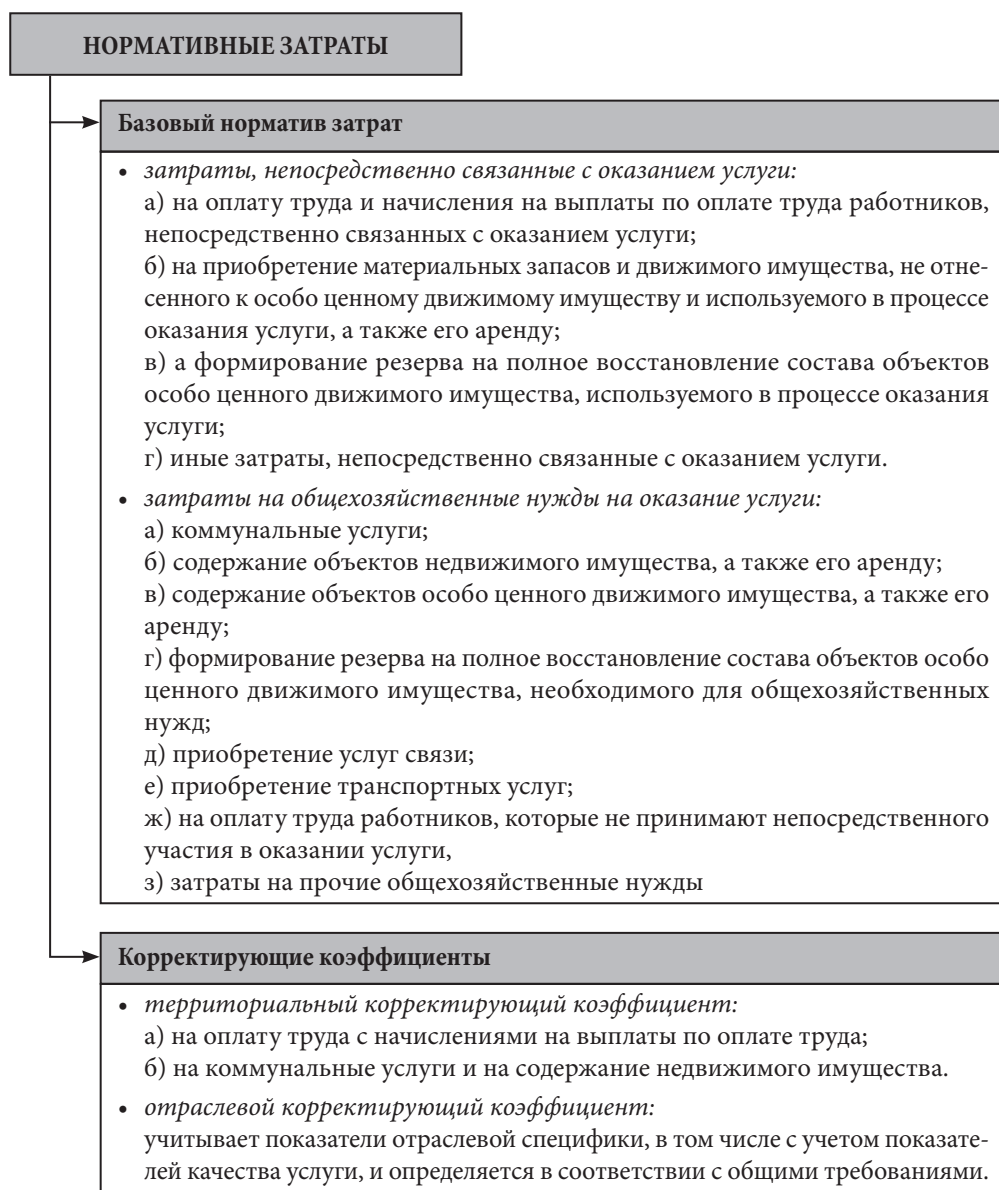


Рис. 32. Расчет нормативных затрат на оказание услуги

учреждений и внедрение новых форм оказания и финансового обеспечения государственных и муниципальных услуг<sup>62</sup>.

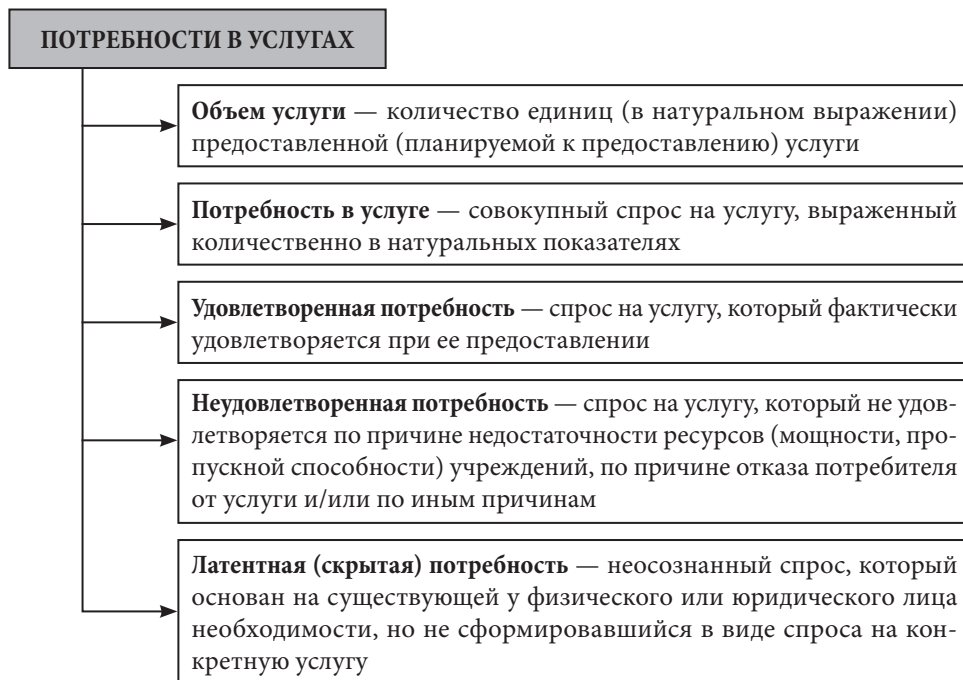


Рис. 33. Виды потребности в предоставлении, спросе и предложении государственной (муниципальной) услуги

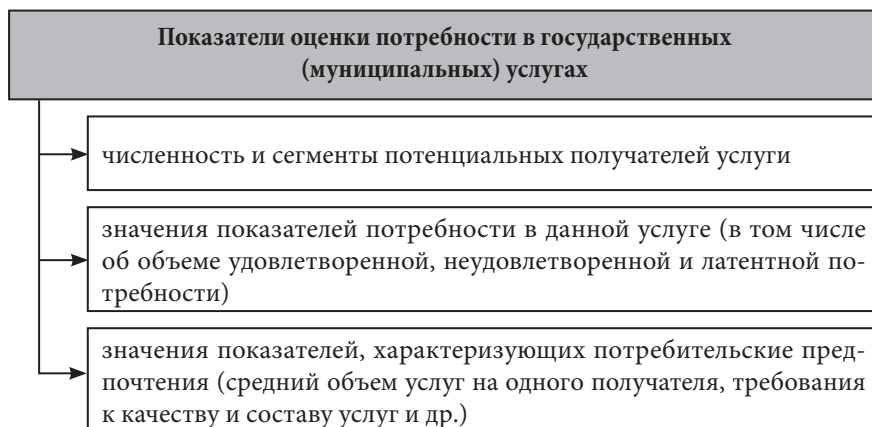


Рис. 34. Показатели, используемые для оценки потребности в услуге

<sup>62</sup> См.: Программа Правительства Российской Федерации по повышению эффективности бюджетных расходов на период до 2012 года [Электронный ресурс] : утверждена Распоряжением

Начиная с 2010 года, государственная политика направлена на повышение бюджетной эффективности оказания государственных (муниципальных) услуг подведомственными учреждениями.

В 2013 году была принята Программа повышения эффективности управления общественными (государственными и муниципальными) финансами на период до 2018 года. В рамках ее предполагалось решение таких задач, как

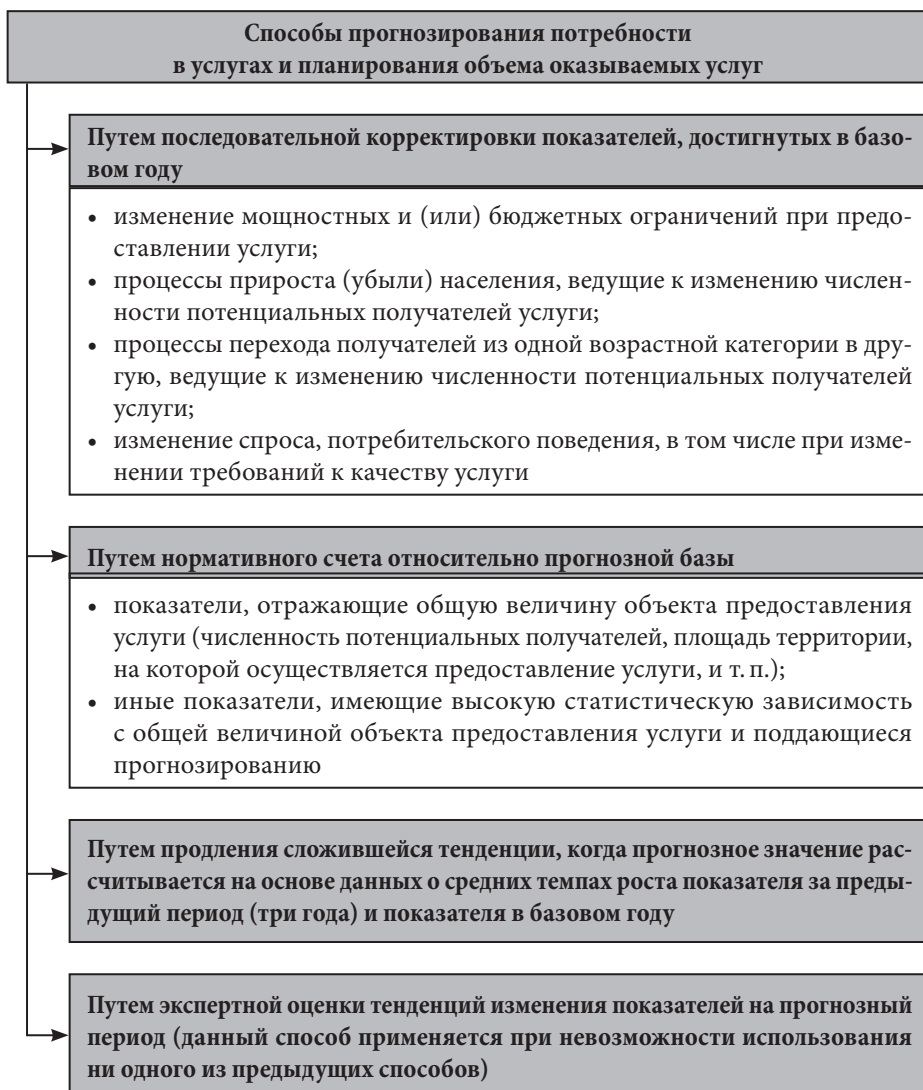


Рис. 35. Способы прогнозирования потребности в услугах и планирования объема оказываемых услуг

обеспечение взаимосвязи государственных (муниципальных) программ и государственных (муниципальных) заданий; оптимизация структуры бюджетной сети за счет ликвидации или преобразования учреждений, не оказывающих услуги; переход при финансовом обеспечении учреждений к единой методике расчета единых нормативных затрат на оказание услуг (с учетом региональной или отраслевой специфики) и др.<sup>63</sup>

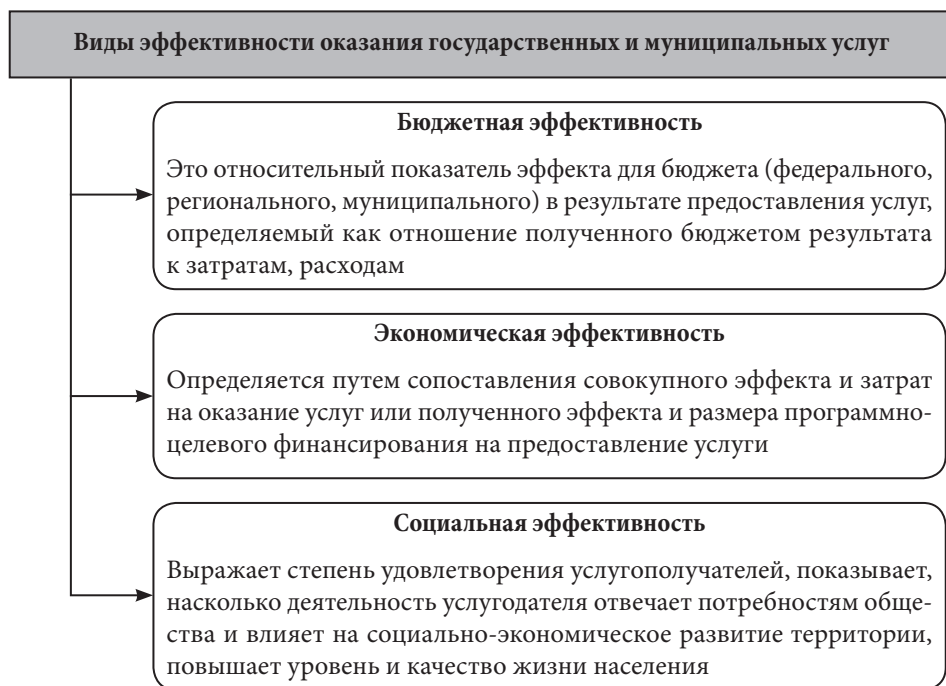


Рис. 36. Виды эффективности оказания государственных и муниципальных услуг

## Практические задания, вопросы и тесты

### Вопросы и задания для самоподготовки

**Тема «МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг»**

1. Каковы нормативно-правовые основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?

<sup>63</sup> См.: Программа повышения эффективности управления общественными (государственными и муниципальными) финансами на период до 2018 года [Электронный ресурс] : утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2013 г. № 2593-р. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

2. В чем заключаются организационные основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг?

3. Какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участниками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг?

### **Вопросы и задания для самоподготовки**

**Тема «Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме»**

1. Раскройте понятие и сущность предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

2. Опишите основные сценарии предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

3. Какие информационные системы задействованы в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме? Опишите их взаимодействие в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг.

4. Опишите основные сценарии взаимодействия заявителя с органами государственной власти и местного самоуправления в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме.

### **Вопросы и задания для самоподготовки**

**Тема «Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг»**

1. В чем заключается сущность и задачи межведомственного взаимодействия государственных (муниципальных) услуг?

2. Опишите нормативно-правовые основы организации межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг.

3. Опишите информационные технологии межведомственного взаимодействия.

### **Вопросы и задания для самоподготовки**

**Тема «Эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг»**

1. В чем заключается социальная эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели социальной эффективности государственных (муниципальных) услуг. Оцените социальную эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области, в вашем органе власти.

2. В чем заключается экономическая эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели экономической эффективности различных видов государственных (муниципальных) услуг. Оцените экономическую эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области, в вашем органе власти.

3. Выделите наиболее, на ваш взгляд, значимые факторы эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг. Обоснуйте влияние данных факторов на эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области.

### **Тестовые задания**

1. Подача декларации о налогах в электронном виде — это тип электронной государственной услуги:

- 1) одностороннее взаимодействие;
- 2) двустороннее взаимодействие;
- 3) юридически значимое двустороннее взаимодействие.

2. Создание сети многофункциональных центров обслуживания населения является:

1) одной из задач Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах;

2) одно из задач, определенных в Указе Президента РФ от 23 июля 2003 г. № 824 «О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах».

3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает использование:

- 1) портала государственных и муниципальных услуг;
- 2) официальных сайтов государственных органов;
- 3) универсальной электронной карты;
- 4) электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;
- 5) все вышеперечисленное.

4. Юридически значимое двустороннее взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг в электронной форме предусматривает:

- 1) предоставление потребителю информации, которую необходимо знать для получения услуги, форм для заполнения в онлайн-режиме;
- 2) подача и прием документов в электронном виде;
- 3) результат выполнения услуги выдается и является легитимным в электронном виде.

5. ГИС, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения

с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг, называется:

- 1) ФРГУ;
- 2) ЕПГУ;
- 3) СМЭВ.

6. Возможность получателя государственных услуг подписаться на Едином портале государственных и муниципальных услуг на предоставление ему сведений о штрафах предоставляется при наличии:

- 1) упрощенной учетной записи;
- 2) стандартной учетной записи;
- 3) подтвержденной учетной записи.

7. Санкционированный доступ участников информационного взаимодействия в государственные и муниципальные информационные системы при предоставлении государственных и муниципальных услуг обеспечивает:

- 1) информационная система головного удостоверяющего центра;
- 2) Единая система идентификации и аутентификации;
- 3) Единая система межведомственного электронного взаимодействия;
- 4) Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

8. При предоставлении услуг в электронной форме посредством ФГИС ЕПГМУ, порталов государственных и муниципальных услуг субъектов РФ, а также официальных сайтов заявителю обеспечивается:

- 1) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- 2) оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 3) получение сведений о ходе выполнения запроса;
- 4) осуществление оценки качества предоставления услуги;
- 5) все вышеперечисленное.

9. Задачами системы межведомственного электронного взаимодействия в системе Электронного правительства является обеспечение реализации:

- 1) государственные функции в электронном виде, государственные услуги в электронном виде, системная магистраль информационного взаимодействия;
- 2) государственные функции в электронном виде, государственные услуги в электронном виде, информационные базы данных об используемых органами и организациями программных и технических средствах;
- 3) государственные услуги в электронном виде, системная магистраль информационного взаимодействия, реестр электронных сервисов.

10. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется на основании:

- 1) соглашений между органами власти и МФЦ о передаче услуги;
- 2) доступности МФЦ для населения;
- 3) наличии системы межведомственного взаимодействия.

### **Практические задания**

1. Проанализируйте регламентирующие документы конкретной государственной или муниципальной услуги, которая реализуется при помощи межведомственного взаимодействия: административный регламент, технологическую карту межведомственного взаимодействия. Какие проблемы можно выделить в этих документах? Предложите пути их оптимизации.

2. Изучите статистику, данные мониторинга работы СМЭВ на региональном уровне за предыдущий год (квартал). Выделите основные тенденции и проблемы функционирования СМЭВ.

3. Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную или региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней. Легко ли удалось найти услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)? Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна?

4. Оцените потребность потенциальных получателей в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением. Для этого оцените:

- численность и сегменты потенциальных получателей услуги;
- значения показателей потребности в данной услуге (в том числе об объеме удовлетворенной, неудовлетворенной и латентной потребности);
- значения показателей, характеризующих потребительские предпочтения (средний объем услуг на одного получателя, требования к качеству и составу услуг и др.).

5. Постройте примерный прогноз потребности в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением, с учетом следующих факторов:

- реализация осуществляемых и планируемых к завершению в плановом периоде проектов и программ, ведущих к целенаправленному изменению мощностных и (или) бюджетных ограничений при предоставлении услуги;
- плановое увеличение/уменьшение мощностных ограничений по предоставлению услуги в связи с проведением капитальных ремонтов, реконструкций, реорганизации или ликвидации учреждений;
- процессы естественного и механического прироста (убыли) населения, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги;

- процессы перехода получателей из одной возрастной категории в другую, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги;
- изменение спроса, потребительского поведения, в том числе при изменении требований к качеству услуги;
- изменение социально-экономической ситуации в регионе;
- изменение политической обстановки в регионе;
- иные факторы, влияющие на объемы предоставления услуг.

# Глава 3

## КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

### § 1. Подходы к содержанию понятия и оценка качества предоставления услуги

Вопросы обеспечения качества оказания государственных и муниципальных услуг являются одними из приоритетных направлений современной государственной политики. Однако в законодательстве РФ данное понятие четко не определено<sup>1</sup>.

В итоге качество услуг можно рассмотреть в нескольких трактовках (см. рис. 37–38).

Важнейшим аспектом характеристики качества услуги выступают элементы его содержания. На сегодняшний день существует несколько подходов к содержанию качества услуг (см. рис. 39).

В отношении государственных и муниципальных услуг наиболее применим подход, который выделяет качество исполнения услуги и качество обслуживания:

1. Качество исполнения услуги характеризуется ее соответствием как требованиям действующей нормативно-технической документации, так и пожеланиям конкретного потребителя услуги, согласованным при приеме заказа. Качество исполнения государственной или муниципальной услуги может быть оценено как ее соответствие требованиям, установленным в нормативных правовых актах, в том числе в административном регламенте.

---

<sup>1</sup> См.: Воронина Л. И., Костина С. Н., Томильцев А. В. *Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления* : монография. Екатеринбург, 2016. С. 76.

2. Качество обслуживания представлено совокупностью условий, методов и средств, обеспечивающих конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами времени и высокой культурой обслуживания при оптимальных социально-экономических результатах обслуживания<sup>2</sup>. Качество обслуживания при предоставлении государственной или муниципальной услуги может быть рассмотрено как обеспечение условий ее оказания (материально-технических, временных, информационных и т. д.)<sup>3</sup>.

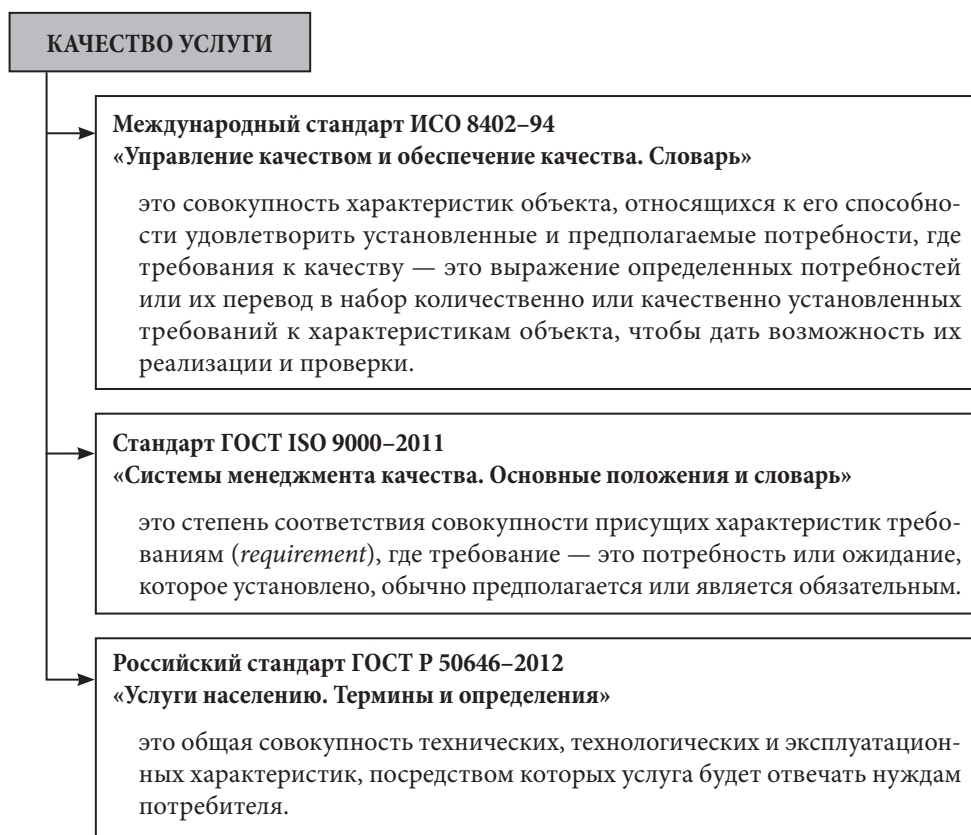


Рис. 37. Определения понятия «качество услуги» в различных системах стандартизации<sup>4</sup>

<sup>2</sup> См.: Еланцева О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе : учеб. пособие. М., 2012. С. 138.

<sup>3</sup> См.: Воронина Л. И., Костина С. Н., Томильцев А. В. Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления. С. 88.

<sup>4</sup> См.: Воронина Л. И., Костина С. Н., Томильцев А. В. Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления. С. 78.

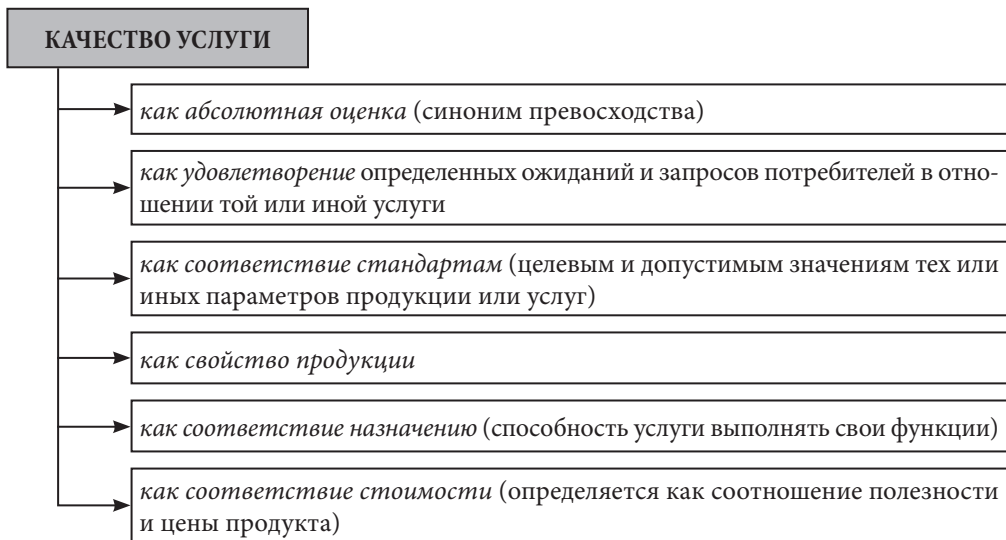


Рис. 38. Подходы к определению понятия качества услуги

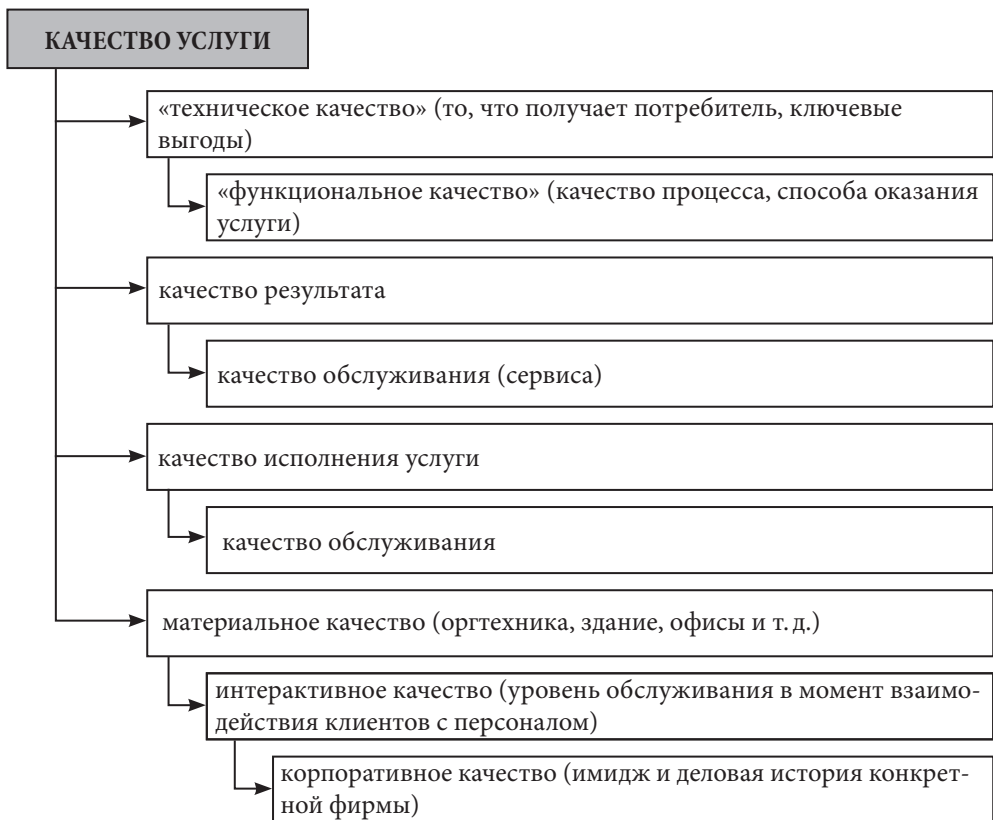


Рис. 39. Содержание качества услуги

В основе современных представлений о качестве услуг лежат конструкты социально-психологического характера — потребности, ожидания, удовлетворенность потребителей, восприятие полученной услуги и т. д.<sup>5</sup> (табл. 9).

Таблица 9

**Социально-психологические характеристики качества услуг**

Потребности	Ожидания	Удовлетворенность	Восприятие
<p>— потребности получателей услуг как нужда в каком-либо благе, которое может быть результатом конкретной услуги;</p> <p>— потребности получателей услуг, возникающие в процессе получения услуги;</p> <p>— потребности в получении услуг как производные от определения форм, объемов, сроков и т. д., необходимых для удовлетворения нужд населения в определенной услуге</p>	<p>Формируются на основе:</p> <p>— уже имеющегося у них опыта,</p> <p>— информации, получаемой по прямым (личным) или по массовым (неличным) каналам</p>	<p>Соответствие предварительных ожиданий и реального качества приобретенного услуги</p>	<p>Благодаря такому свойству, как отборочность, одна и та же услуга может восприниматься ее потребителями по-разному, вследствие индивидуальности их характера, интересов, личных качеств, знаний, а также ситуации, в которой происходит потребление услуги</p>

Неудовлетворенность потребителей услуги может возникнуть вследствие нескольких разрывов восприятия, которые описаны в пяти факторной модели качества услуги А. Парасурамана, В. Зейтамля и Л. Берри (методика SERVQUAL):

1. *Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством органа (организации).* Должностные лица органов государственной власти и местного самоуправления, руководство организаций не всегда правильно представляют, чего хотят потребители или как они оценивают компоненты услуги. Так, для получателей услуги может иметь значение график работы (в вечерние или выходные дни), а не время ожидания в очереди, как могут полагать руководители органов власти.

2. *Разрыв между восприятием руководства потребительских ожиданий и трансформацией этого восприятия в спецификации качества услуг.* Причинами этого может быть отсутствие или нечеткая формулировка требований

<sup>5</sup> См.: Предводителева М. Д., Балаева О. Н. Подходы к управлению качеством услуг: фокус на потребителе [Электронный ресурс] // Менеджмент в России и за рубежом. 2005. № 2. URL: <http://dis.ru/library/detail.php? ID=25464> (дата обращения: 20.05.2017).

к качеству услуги; нереальность для исполнения; либо отсутствие со стороны руководства необходимых мер по поддержанию соответствующего уровня качества. Например, обязательным является требование о размещении административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг на официальных сайтах органов власти. При этом достаточно часто можно наблюдать ситуацию, когда данная опция отсутствует в навигации сайта и потребитель вынужден тратить значительное время поиск данной страницы, что делает административный регламент фактически не доступным для значительной части населения.

3. *Разрыв между спецификациями качества услуг и качеством предоставляемых услуг.* Этот разрыв может быть вызван такими факторами, как, например, неудовлетворительная подготовка персонала, перегруженность работой, низкое моральное состояние служащих и др.

4. *Разрыв между предоставляемыми услугами и внешней информацией.* На ожидания потребителя оказывают влияние обещания, которые содержатся в информации, распространяемой для широкой публики. В последние годы органы власти заявляют о соблюдении таких требований к предоставлению услуг как время ожидания, не превышающее 15 минут, возможность получения большинства услуг в электронной форме и т. д. На деле не всегда эти характеристики соблюдаются.

5. *Разрыв между ожиданиями потребителей и их восприятием полученных услуг.* Он возникает при появлении одного или более из предыдущих разрывов<sup>6</sup>.

Оценка потребителем качества услуги зависит от ряда факторов (рис. 40).

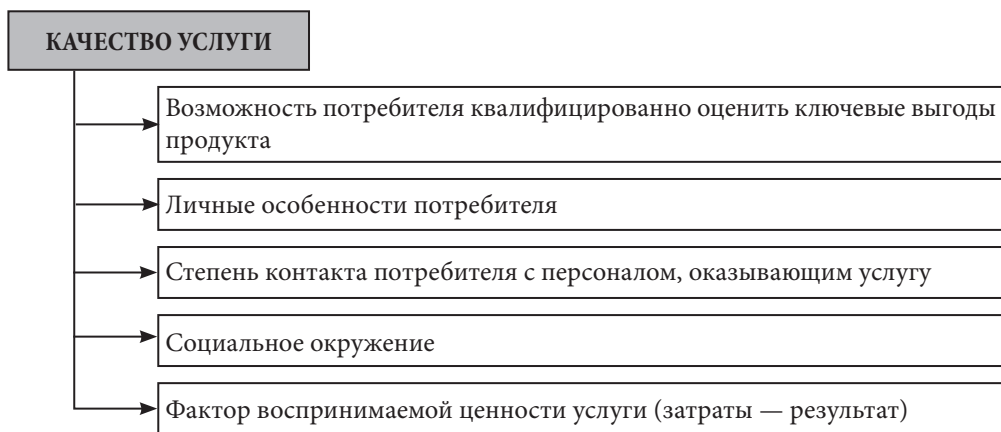


Рис. 40. Факторы, от которых зависит относительная важность составляющих качества услуги

<sup>6</sup> См.: *Фадеева Н. В.* Методология оценки качества услуг // Вестник ТГТУ. 2012. Т. 18, № 2. С. 484–492.

## § 2. Подходы к оценке качества государственных и муниципальных услуг

Создание современной системы оценки качества предполагает несколько основных элементов: это объекты оценки, критерии и показатели оценки, методы оценки и субъекты проведения оценки.

Оценка качества услуги может быть осуществлена с точки зрения внешней либо внутренней среды:

1. *Внешняя оценка* представляет собой мнение о качестве с точки зрения потребителя как степень удовлетворенности услугой, то есть сформированности у потребителя восприятия полученного обслуживания как соответствующего его требованиям (ожиданиям).

2. *Внутренняя оценка* рассматривает качество услуги с точки зрения исполнителя в виде совокупности качества внутренних процессов.

Для оценки качества услуг можно использовать показатели количественного и качественного характера. При этом качественные параметры оценки качества услуг несколько сложнее формализованы, структурированы, чем количественные параметры оценки. Сложность оценки качественных параметров во многом вызвана трудностями обобщения, формализации, приведения к общему виду и анализа критериев оценки, а также определения методов их измерения

В рамках пятифакторной модели качества услуг был предложен перечень показателей качества услуг, которыми потребители обычно пользуются независимо от вида услуг:

- доступность: услугу легко получить в удобном месте, в удобное время, без излишнего ожидания;
- коммуникабельность: описание услуги выполнено на языке клиента и является точным;
- обходительность: персонал приветлив, уважителен и заботлив;
- надежность: услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне;
- безопасность: предоставляемые услуги не несут с собой никакой опасности или риска и не дают повода для каких-либо сомнений;
- доверительность: на фирму и сотрудников можно положиться, так как они действительно стремятся удовлетворить любые запросы клиентов;
- отзывчивость: служащие отзывчивы и творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов;
- понимание/знание клиента: служащие стараются как можно лучше понять нужды клиента и каждому из них уделяют внимание;
- осязаемость: осязаемые компоненты услуги верно отражают ее качество.

В отечественной практике получил распространение подход, включающий четыре группы показателей (табл. 10): пространственные, информационные, профессиональные, претензионные<sup>7</sup>.

Таблица 10

**Показатели качества предоставления услуги**

Пространственные показатели	Информационные показатели	Профессиональные показатели	Претензионные показатели
Внешнее и внутреннее оформление здания, включающее интерьер, а также информационное оформление — наличие табличек, указателей и т. д.	Информация о деятельности «точки продаж», об услугах и оформлении информационных материалов	Уровень профессиональной подготовки и квалификации; способность к руководству; знание и соблюдение профессиональной этики поведения	Самостоятельную группу показателей в виде системы сбора и обработки информации по отзывам и претензиям клиентов

Наряду с понятием качества в нормативных правовых и методических документах, регламентирующих предоставление государственных и муниципальных услуг в РФ, употребляется понятие «доступность». Доступность позволяет оценить степень демократичности предоставляемых государством услуг, гарантированность доступа к их получению независимо от национальности, расы, вероисповедания, пола и материального достатка<sup>8</sup>. Доступность услуги можно определить как «характеристики процесса предоставления услуги, определяющие возможность ее получения заявителями с учетом всех объективных ограничений»<sup>9</sup>. Данные характеристики подразделяются на общие (относятся ко всем категориям заявителей) и специфические (относятся к отдельным категориям заявителей, например, для людей с ограниченными возможностями). Виды доступности представлены в табл. 11.

Целевые показатели качества предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ были установлены Указом Президента РФ В. В. Путина от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (табл. 12).

<sup>7</sup> См.: Пономарева Т. А., Супрягина М. С. Качество услуг: качественные параметры оценки [Электронный ресурс] // Маркетинг в России и за рубежом. 2005. № 1. URL: <http://www.maviz.ru/articles/2005/1/3539.html> (дата обращения: 09.10.2018).

<sup>8</sup> См.: Исаков А. Р. Обеспечение качества государственных услуг: административно-правовой аспект : автореф. дисс. ... канд. юр. наук. Саратов, 2014. С. 72.

<sup>9</sup> См.: Ткаченко А. Н. Предоставление государственных услуг // Молодой ученый. 2017. № 36. С. 74 [Электронный ресурс]. URL: <https://moluch.ru/archive/170/45561/> (дата обращения: 22.01.2018).

## Виды доступности услуги

Вид доступности	Содержание
Физическая	Возможность для разных категорий граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, получить услугу (наличие специальной информации для слабовидящих; лифтов, пандусов для лиц с ограничениями опорно-двигательного аппарата и т. д.)
Временная	Удобство для потребителя, в том числе работающих граждан, графика и режима предоставления услуги
Территориальная	Включает транспортную и пешеходную доступность места оказания услуги
Информационная	Достаточность и доступность информации об услуге, способах и условиях ее получения
Финансовая	Объем финансовых расходов потребителя, связанных с получением услуги, стоимости самой услуги и предваряющих ее действий

Таблица 12

Показатели качества и доступности государственных (муниципальных) услуг согласно Указу Президента РФ № 601<sup>10</sup>

Показатель	Значение показателя	Год достижения
Уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления услуг	Не менее 90 %	2018
Доступ граждан к получению услуг по принципу «одного окна», в том числе МФЦ	Не менее 90 %	2015
Использование механизма получения услуг в электронной форме	Не менее 70 %	2018
Среднее число обращений бизнес-сообщества в ОГВ РФ для получения одной государственной услуги, связанной со сферой предпринимательства	2 раза	2014
Время ожидания в очереди при обращении заявителя в ОГВ РФ для получения услуг	До 15 минут	2014

Данные показатели были использованы в качестве ключевых для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг как на федеральном, так и на региональном и местном уровнях. В то же время нельзя

<sup>10</sup> См.: Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс] : Указ Президента Рос. Федерации от 07.05.2012 года № 601. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

говорить о единообразии применяемых критериев и показателей оценки качества государственных и муниципальных услуг в РФ — ни в теоретическом плане, ни в практике регионов и муниципалитетов<sup>11</sup>.

Общие требования к показателям доступности и качества государственной услуги, которые должны содержаться в административных регламентах, установлены Постановлением Правительства РФ № 373. К ним отнесены:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием ИКТ;
- возможность либо невозможность получения услуги в МФЦ (в том числе в полном объеме);
- возможность либо невозможность получения услуги по экстерриториальному принципу посредством комплексного запроса в МФЦ<sup>12</sup>.

Для сбора унифицированной информации об оказании государственных и муниципальных услуг на территории РФ в 2019 г. Росстатом были утверждены формы федерального статистического наблюдения<sup>13</sup>. Предоставление информации осуществляется по услугам, оказываемым как органами государственной власти и местного самоуправления, так и государственными и муниципальными учреждениями через ГАС «Управление»<sup>14</sup> по форме № 1-ГМУ (квартальной) и № 2-ГМУ (годовой). Данные формы содержат несколько групп показателей (рис. 41).

Показатели качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

#### 1. Своевременность и оперативность:

---

<sup>11</sup> См.: Костина С. Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) // Вопросы управления. 2016. № 2. С. 49–57.

<sup>12</sup> См.: О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>13</sup> См.: Об утверждении форм федерального статистического наблюдения для организации Министерством экономического развития Российской Федерации федерального статистического наблюдения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг [Электронный ресурс] : Приказ Росстата от 17 декабря 2018 г. № 744. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>14</sup> См.: О государственной автоматизированной информационной системе «Управление» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2009 года № 1088. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

- процент (доля) посетителей, принятых в течение установленных 15 минут от назначенного им времени приема;
- процент (доля) случаев предоставления услуг в установленный срок с момента сдачи документов.

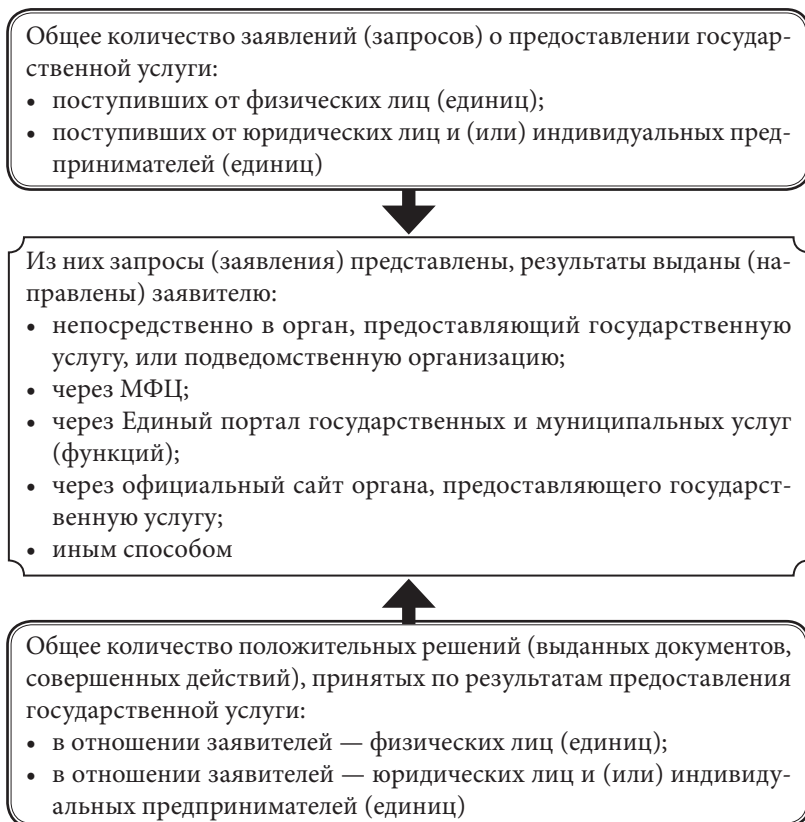


Рис. 41. Показатели процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг по форме № 1-ГМУ<sup>15</sup>

2. Показатели точности обработки данных, правильность оформления документов, качество процесса обслуживания:

- процент (доля) случаев точного расчета пенсионных начислений;
- процент (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги;

<sup>15</sup> См.: Об утверждении форм федерального статистического наблюдения для организации Министерством экономического развития Российской Федерации федерального статистического наблюдения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг [Электронный ресурс] : Приказ Росстата от 17 декабря 2018 г. № 744. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

— процент (доля) случаев правильно оформленных документов (правильно произведенных начислений, расчетов и т. д.).

3. Доступность:

— процент (доля) заявлений на получение услуги, заполненных правильно при первом обращении;

— процент (доля) услуг, для получения которых возможно заполнить заявление через Интернет;

— средняя удаленность потребителей от места предоставления услуги.

— процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги.

4. Процесс обжалования:

— процент (доля) жалоб рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок;

— процент (доля) обоснованных жалоб, по результату рассмотрения которых были приняты меры, и получатели услуг проинформированы;

— процент (доля) жалоб, которые после рассмотрения были признаны необоснованными;

— процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг;

— процент (доля) потребителей удовлетворенных существующим порядком обжалования.

5. Культура обслуживания:

— процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала;

— процент (доля) потребителей отметивших грубое отношение персонала государственного органа, учреждения.

### **§ 3. Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг**

Решение задач по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг потребовало создания специальных систем их оценки. Необходимо отметить, что для отдельных видов поставщиков услуг (органы государственной власти и местного самоуправления; государственные и муниципальные учреждения; МФЦ) были созданы самостоятельные системы оценки качества данных услуг (рис. 42).

Рассмотрим содержание данных систем:

**1. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и местного самоуправления.**

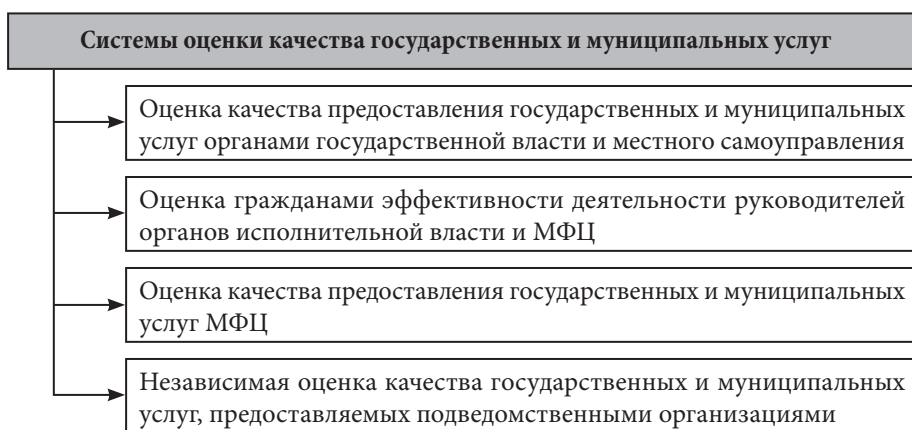


Рис. 42. Системы оценки качества государственных и муниципальных услуг

Полномочия по организации мониторинга реализуют публично-правовые образования, предоставляющие услуги, то есть субъекты РФ и муниципальные образования самостоятельно организуют мониторинг — определяют объект, предмет, методы, этапы, периодичность проведения, а также систему показателей оценки.

Основные характеристики мониторинга — объекты, предмет и методы сбора информации, представлены на рис. 43.

Основными целями проведения мониторинга выступают:

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг;
- последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности услуг;
- контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности услуг, результативности мер по их улучшению<sup>16</sup>.

Мониторинг как процесс должен включать в себя пять этапов (см. рис. 44).

Необходимо отметить: критерии и формы оценивания устанавливаются публично-правовыми образованиями самостоятельно и могут существенно отличаться.

<sup>16</sup> См.: О Методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных (муниципальных) услуг [Электронный ресурс] : Письмо Министерства экономического развития РФ от 29.04.2011 года № 8863-ОФ/Д09. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

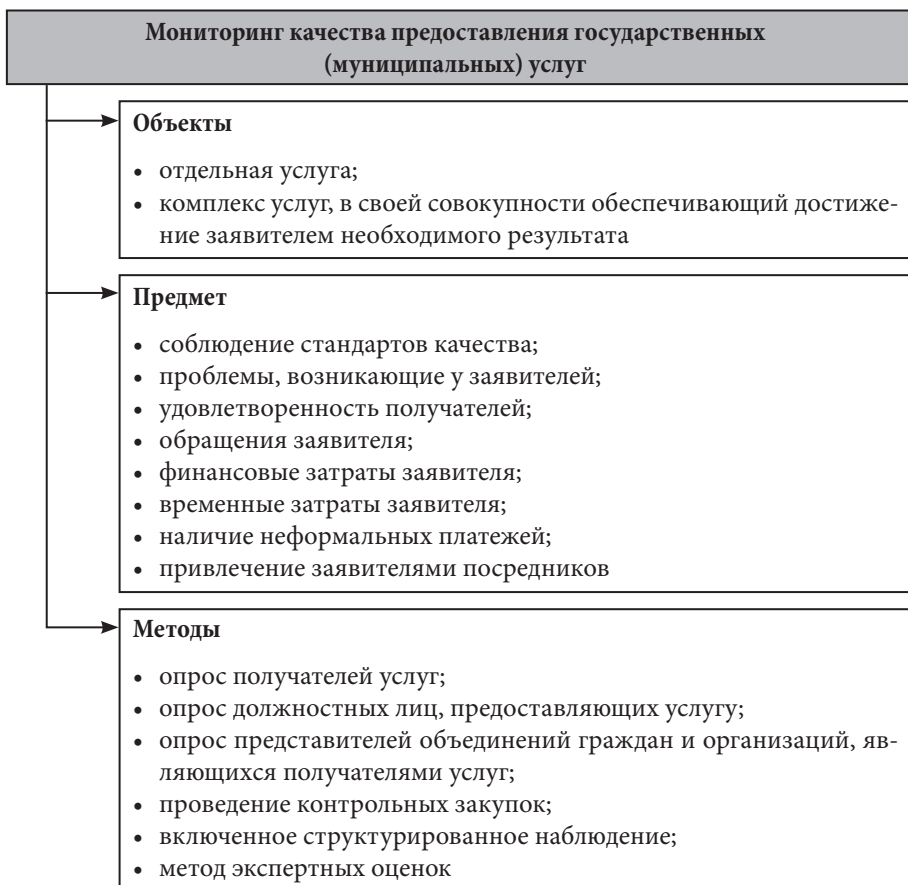


Рис. 43. Основные характеристики мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг<sup>17</sup>

Также для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг предполагается проведение социологических исследований. Главной целью социологического исследования по оценке удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг должно выступать выявление, анализ и оценка достижения установленных Указом Президента РФ № 601 целевых значений показателей, а также проблем, с которыми сталкиваются граждане и представители бизнес-сообщества при получении услуг<sup>18</sup>. В ряде случаев

<sup>17</sup> См.: О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг [Электронный ресурс] : Письмо Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 апреля 2011 года № 8863-ОФ/Д09. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>18</sup> См.: Методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный

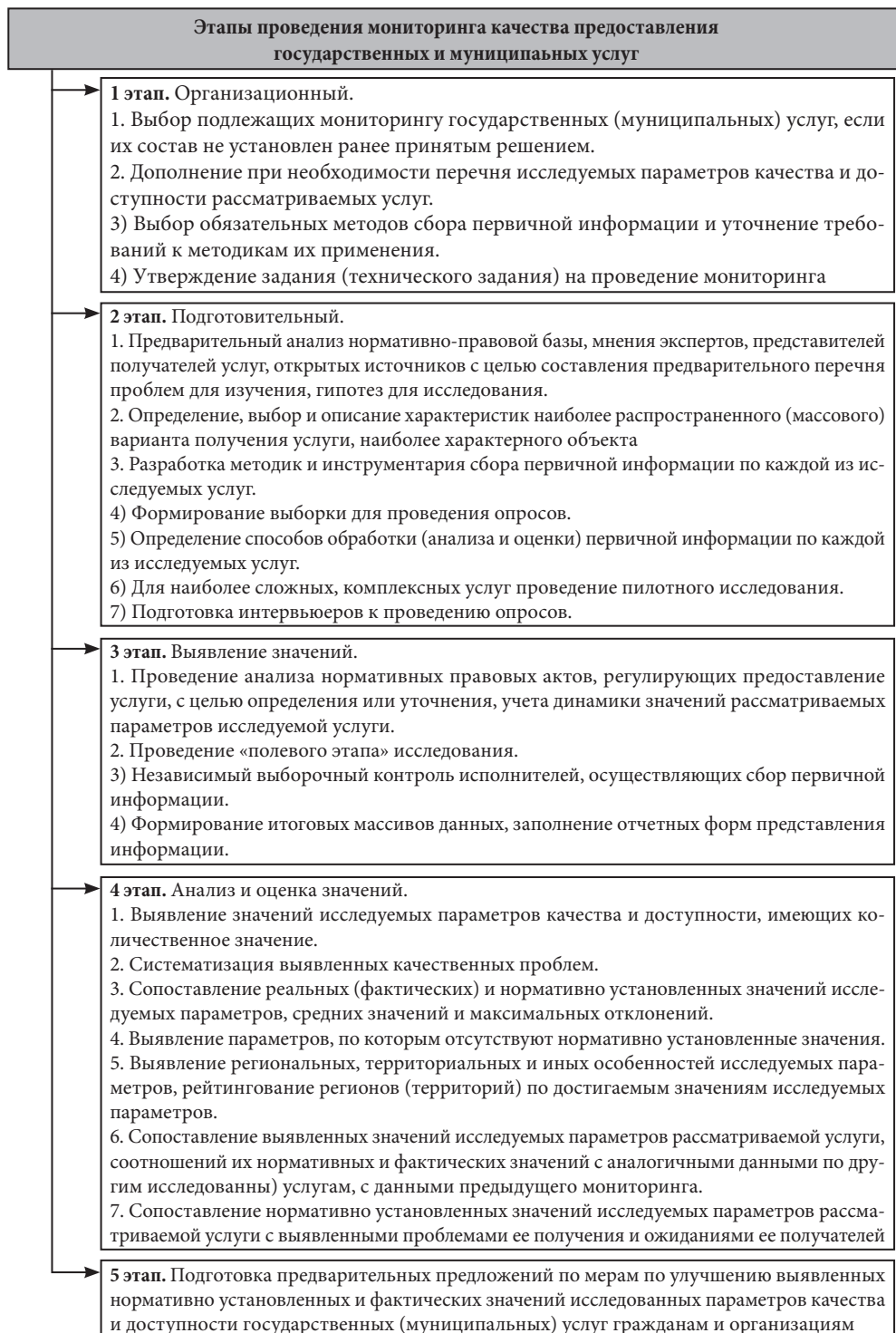


Рис. 44. Этапы проведения мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг

субъекты РФ в качестве мониторинга проводят именно социологические исследования удовлетворенности получателей услуг<sup>19</sup>.

Для оценки качества государственных и муниципальных услуг создана информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных и муниципальных услуг (АИС МКГУ), которая называется «Ваш контроль»<sup>20</sup>.

АИС МКГУ организована как единая база данных материалов мониторинга качества государственных и муниципальных услуг, поступающих из различных источников — личных кабинетов получателей услуг на ЕПГУ, модулей оценки МФЦ, моделей оценки на официальных сайтах государственных органов, из системы Федерального телефонного центра. АИС МКГУ позволяет расширить возможности анализа и сопоставления данных материалов, а также выступает в качестве системы обратной связи с потребителями услуг и повышения информированности общества о результатах мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.

Органы, предоставляющие государственные услуги, обязаны в течение двух дней после получения уведомления о поступлении отзыва, ознакомиться с ним и в течение 10 дней разместить свой ответ<sup>21</sup>.

**Оценка качества государственных и муниципальных услуг, получаемых через МФЦ.** Для МФЦ Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» установлены требования к стандарту комфортности предоставления услуг. Они рассматриваются как показатели качества и доступности предоставления услуг в ходе проведения их оценки<sup>22</sup>.

---

ресурс] : Письмо Аппарата Правительства РФ от 04.02.2014 г. № П16–4808. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>19</sup> См.: *Костина С. Н.* Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО). С. 49–57.

<sup>20</sup> См.: Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных и муниципальных услуг : [офиц. сайт]. URL: <https://vashkontrol.ru/> (дата обращения: 15.04.2017).

<sup>21</sup> См.: Методические рекомендации по организации работы федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте («Ваш Контроль») в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [Электронный ресурс] : Приказ Минэкономразвития России от 20 апреля 2015 г. № 245. URL: <https://vashkontrol.ru/info/20> (дата обращения: 15.04.2017).

<sup>22</sup> Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг МФЦ включает как качественные, так и количественные показатели. Качественные показатели измеряют уровень удовлетворенности населения услугами МФЦ (см. рис. 45), в группу количественных показателей доступности, которые характеризуются измеримыми показателями, позволяющими объективно оценивать деятельность поставщиков государственных услуг, входят:

- время ожидания услуги;
- график работы учреждения;
- место расположения учреждения, предоставляющего услуги;
- количество документов, требуемых для получения услуги;
- стоимость конечного результата услуги (для платных услуг);
- наличие льгот для определенных категорий потребителей услуги.

Для проведения оценки качества услуг МФЦ используют также современные информационные технологии и технические средства: планшеты, инфоматы, терминалы электронной очереди, сайты и мобильные телефоны.

В отличие от мониторинга качества государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, оценка качества услуг МФЦ должна производиться после оказания каждой услуги.

**Независимая оценка качества государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых государственными (муниципальными) учреждениями.** Общий порядок организации и проведения независимой оценки качества услуг установлен федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и Постановлением Правительства РФ от 14.11.2014 № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки».

Независимая оценка качества оказания услуг государственными и муниципальными организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг этими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка производится либо общественными советами, функционирующими при уполномоченных органах государственной власти и местного самоуправления в данных сферах, либо специально созданными общественными советами по проведению независимой оценки качества оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг государственными и муниципальными организациями производится на основе анализа общедоступной информации, размещаемой в том числе в форме открытых данных.

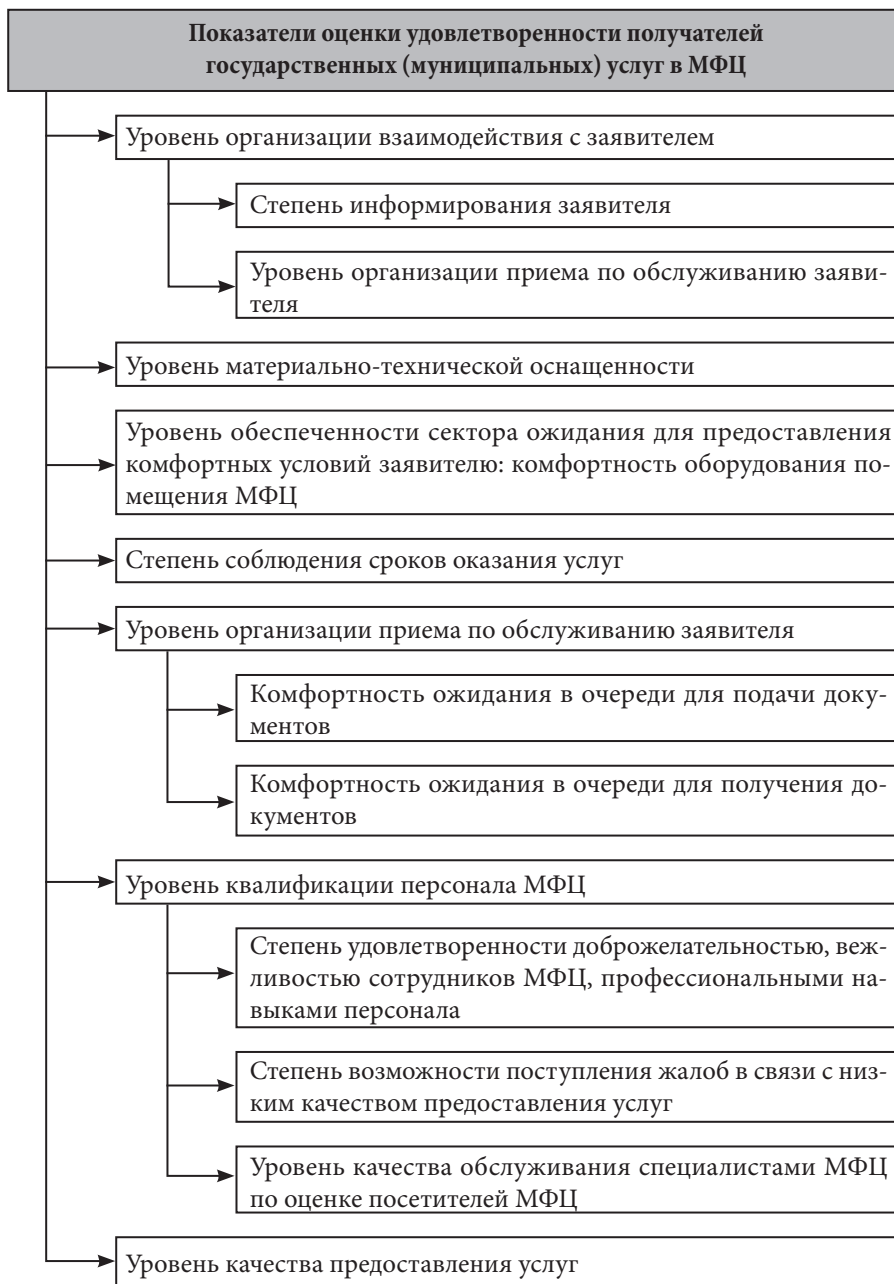


Рис. 45. Показатели оценки удовлетворенности получателей государственных (муниципальных) услуг в МФЦ

**Оценка качества оказания услуг государственными и муниципальными служащими.** Оценка качества оказания государственных и муниципальных услуг осуществляется в рамках оценки деятельности конкретных служащих, участвующих в предоставлении услуг:

1. В ходе оценки гражданами эффективности деятельности руководителей федеральных территориальных и региональных органов исполнительной власти. Оценка руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), руководителей МФЦ осуществляется на основе Правил, принятых Постановлением Правительства от 12 декабря 2012 года № 1284. В частности, оценка происходит по следующим критериям: время предоставления; время ожидания в очереди; вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем; комфортность условий в помещении, в котором предоставлены услуги; доступность информации о порядке предоставления услуг<sup>23</sup>.

Перечень государственных услуг, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей таких органов, утвержден Постановлением Правительства от 12 декабря 2012 года № 1284. В перечень включены государственные услуги Росреестра, МВД, ФМС, ФНС, Пенсионного фонда России, Росгвардии, Фонда социального страхования<sup>24</sup>.

Кроме этого, оценка производится также по государственным и муниципальным услугам, включенным в перечень для оказания в МФЦ, установленном постановлением Правительства от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами

---

<sup>23</sup> См.: Правила оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов такой оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей [Электронный ресурс] : утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

<sup>24</sup> См.: Перечень государственных услуг, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) [Электронный ресурс] : утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

В ходе оценки предусматривается использование нескольких методов сбора информации. Основным способом получения оценок граждан выступают телефонные опросы. Кроме этого, для выявления мнения граждан используются терминальные устройства, планшетные компьютеры и другие устройства, установленные в МФЦ, федеральных органах исполнительной власти, органах государственных внебюджетных фондов, а также опросные модули информационной системы мониторинга государственных услуг на официальных сайтах государственных органов.

Опросы получателей услуг проводятся автоматизированной информационной системой «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг», оператором которой выступает Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Результаты оценки, полученные в результате опроса гражданина по критериям оценки качества предоставления государственной услуги, обрабатываются АИС «Федеральный телефонный центр» и направляются в информационную систему мониторинга государственных услуг<sup>25</sup>.

На основании полученных сводных оценок, если значение показателя ежегодной оценки гражданами эффективности деятельности руководителя составило менее 75 % для показателей, введенных впервые, или наблюдается снижение значения показателя по сравнению с предыдущим периодом более чем на пять пунктов, должна быть произведена служебная проверка. В случае, если в этом будет определена вина руководителя, на него накладывается дисциплинарное взыскание.

2. Оценка эффективности (результативности) профессиональной служебной деятельности государственных гражданских и муниципальных служащего, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг. Данная оценка используется при заключении эффективного (результативного) контракта. Она заключается в оценке способностей гражданского (муниципального) служащего к достижению поставленных целей, выполнению задач и реализации планов в полном объеме с требуемым качеством в установленный срок при оптимальном использовании организационных, кадровых, финансо-

---

<sup>25</sup> См.: Об утверждении Положения об автоматизированной информационной системе «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг» [Электронный ресурс] : Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь России) от 1 марта 2013 г. № 38 г. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

вых, информационных и других типов ресурсов, имеющихся в распоряжении государственного органа или органа местного самоуправления.

Оценка проводится путем сопоставления значений показателей, отражающих планируемый и достигнутый результат профессиональной служебной деятельности отдельных служащих, структурных подразделений органа и органа в целом по завершению установленного отчетного периода.

Оценка эффективности деятельности государственных (муниципальных) служащих по предоставлению государственных (муниципальных) услуг может проводиться по ряду показателей. Рекомендованные Министерством труда и социальной защиты населения РФ показатели приведены на рис. 46.

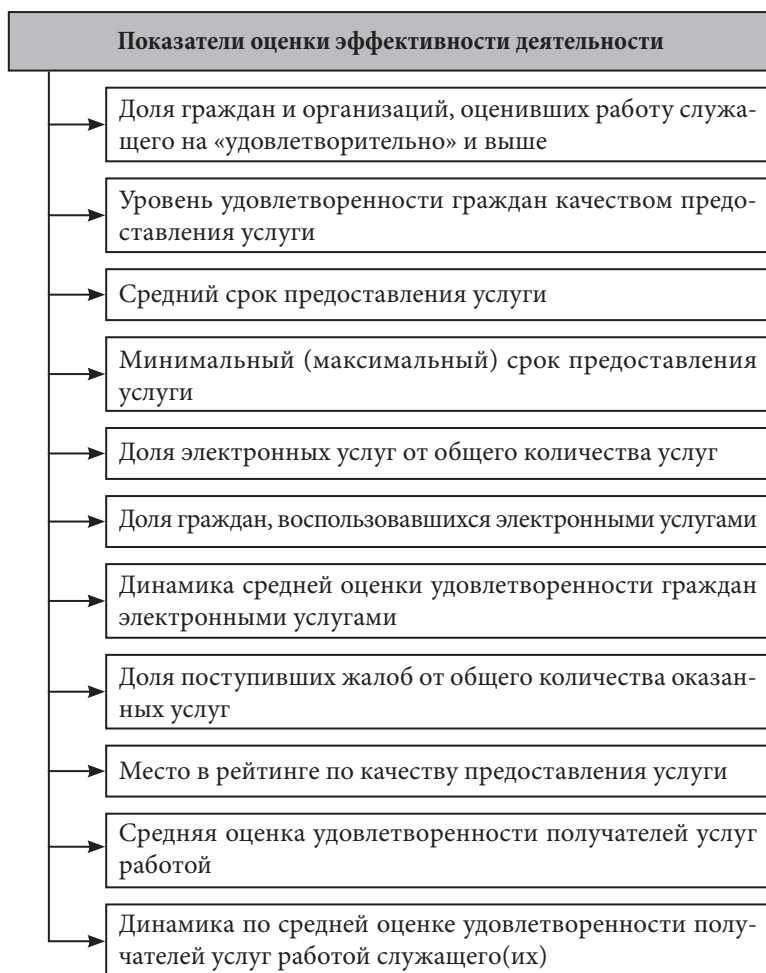


Рис. 46. Показатели оценки эффективности деятельности государственных и муниципальных служащих по предоставлению государственных (муниципальных) услуг

## Практические задания, вопросы и тесты

### Вопросы и задания для самоподготовки

#### *Тема «Подходы к оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг»*

1. Какие потребности возникают у различных групп потребителей государственных услуг? Какие из них оказывают большее влияние на удовлетворенность потребителей?
2. В чем заключается сущность оценки процесса и результата оказания государственных (муниципальных) услуг?
3. В чем заключается сущность оценки качества государственных (муниципальных) услуг со стороны потребителя и исполнителя услуги?
4. В чем заключается сущность оценки качества исполнения и качества обслуживания в процессе оказания государственных (муниципальных) услуг?
5. Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей государственных (муниципальных) услуг?
6. Какие виды показателей оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг вы можете выделить? Приведите примеры показателей каждого вида.
7. В каких нормативных правовых документах определены показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг? Оцените их достижение в РФ в целом, в Свердловской области.

### Вопросы и задания для самоподготовки

#### *Тема «Организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг»*

1. Какие системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время?
2. В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
3. Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
4. В чем заключаются особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг?
5. Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ?
6. Опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными) учреждениями.

## Тестовые задания

1. Показатели качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне определены в:

- 1) ФЗ-210 «Об организации государственных и муниципальных услуг»;
- 2) Указе Президента РФ № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- 3) Бюджетном кодексе РФ.

2. В международных стандартах ИСО качество услуг рассматривается как:

- 1) степень удовлетворения ожиданий потребителей;
- 2) общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя;
- 3) с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости.

3. Перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг, называется:

- 1) номенклатура показателей качества;
- 2) индикаторы качества;
- 3) классификация показателей качества.

4. Совокупность организационных, технических, технологических и иных характеристик (количественных и качественных), с помощью которых услуга отвечает нуждам заявителей, характеризует ее:

- 1) доступность;
- 2) надежность;
- 3) востребованность.

5. Объектом мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг может являться:

- 1) отдельная государственная (муниципальная) услуга, результат которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя услуги;
- 2) комплекс государственных (муниципальных) услуг (комплексная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата;
- 3) комплекс государственных (муниципальных) услуг, оказываемых отдельным органом государственной власти или местного самоуправления.

6. Согласно Указу Президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» поставлена цель: к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять:

- 1) не менее 95 %;
- 2) не менее 90 %;
- 3) не менее 80 %.

7. Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится:

- 1) государственными органами и органами местного самоуправления;
- 2) рейтинговыми агентствами, профессиональными сообществами, НКО, общественными организациями, СМИ;
- 3) общественными советами в соответствующей сфере деятельности;
- 4) всеми вышеперечисленными субъектами.

8. К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности, относятся:

- 1) надежность, предупредительность, внимательное отношение, коммуникативность, доверительность, доступность;
- 2) информативность, доверительность, скорость, доступность;
- 3) сложность, условия потребления, стабильность, количество вовлеченного персонала, продолжительность.

### Практические задания

1. Выделите потребности различных групп потребителей конкретной государственной или муниципальной услуги. Заполните таблицу.

№	Категория потребителей	Ведущие потребности
1.		
2.		
3.		

2. Опишите на примере конкретной государственной или муниципальной услуги, какими методами можно оценить показатели качества данной услуги. Заполните таблицу.

№	Показатели качества	Методы оценки
1		
2		
3		

3. Проанализируйте организацию мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в конкретном публично-правовом образовании: показатели, методы, периодичность, субъекты оценки. Оцените эффективность проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Разработайте рекомендации по совершенствованию мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в публично-правовом образовании.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Актуальность разработки пособия «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» в большей степени обусловлена отсутствием соответствующих систематизированных и структурированных материалов по курсу на фоне снижения должного уровня информационной и правовой культуры населения в современном российском обществе.

Это, в свою очередь, объясняется многими факторами: и наступление новой постиндустриальной эпохи развития общества, и переход к виртуальной электронной форме демократии и взаимодействия с государством, и парадигма государственного менеджизма, и многое другое. На сегодняшний день со стороны населения еще не произошло осознание тех преимуществ, которые влечет за собой оказание им государственных и муниципальных услуг в различных формах и различными субъектами. С другой стороны, государственные и муниципальные служащие также оказались перед сложнейшими вызовами — вести деятельность по оказанию услуг, создавая систему «с нуля», в полной неизвестности, путем проб и ошибок.

Основой пособия является изложение вопросов организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ на всех уровнях власти во всех формах, согласно законодательству, реализованных в структуре пособия и отдельных его разделах и главах. Новизной данного исследования является попытка кратко раскрыть понятия, сущность, формы и этапы предоставления государственных и муниципальных услуг, основываясь на законодательной базе и практиках, систематизировать информацию, позволяющую читателю не только приобрести соответствующие общекультурные и профессиональные компетенции, но стать более грамотным субъектом и потребителем государст-

венных и муниципальных услуг как в повседневности, так и в стратегической перспективе.

Достоинством учебного пособия является оригинальность структурирования материала: все разделы разбиты на главы, каждая из которых также содержит определения основных понятий, вопросы для использования студентами в процессе самоподготовки к занятиям по курсу, а преподавателями — для осуществления контроля знаний студентов.

Структура пособия отвечает дидактическим и методическим требованиям преподавания учебной дисциплины, включает в себя необходимые части: основную (материал для лекции), пояснительную (раскрытие терминов, понятий), методическую (подразделы по теме, рекомендованная литература, практические задания, вопросы для самоподготовки, тесты). Это позволяет студентам глубоко усваивать содержание курса, аргументировано отвечать на поставленные вопросы, понимать сущность и социальную значимость деятельности по оказанию госуслуг в своей будущей профессии, проявлять к ней постоянный интерес.

# БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ИСТОЧНИКИ И ЛИТЕРАТУРА

## Правовые методические документы

Бюджетный кодекс РФ [Электронный ресурс]: принят Федеральным законом от 31.07.1998 г. № 145-ФЗ. Документ в посл. редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Гражданский кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] : принят федеральным законом от 30.11.1994 № 51-ФЗ. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

ГОСТ Р 50646–2012 «Услуги населению. Термины и определения» [Электронный ресурс]. URL: docs.cntd.ru/document/1200102288 (дата обращения: 10.11.2016).

Дорожная карта по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на 2016–2018 годы [Электронный ресурс] : Распоряжение правительства Российской Федерации от 21 апреля 2016 года № 747-р. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] : принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. М. : АСТ, 2018. 32 с.

Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде [Электронный ресурс] : утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р. Документ в по-

следней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Методика приведения порядка предоставления услуг в электронной форме в соответствие требованиям Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.12.13 г. № 2516-р [Электронный ресурс] : утверждена подкомиссией по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 7 ноября 2014 г.). Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Методика приведения порядка предоставления услуг в электронной форме в соответствие требованиям Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.12.13 г. № 2516-р [Электронный ресурс] : утверждена подкомиссией по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 7 ноября 2014 г.). Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Письмо аппарата Правительства РФ от 04.02.2014 г. № П16–4808. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Методические рекомендации по организации работы федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте («Ваш Контроль») в информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ» [Электронный ресурс] : Приказ Минэкономразвития России от 20 апреля 2015 г. № 245. URL: <https://vashkontrol.ru/info/20> (дата обращения: 15.04.2017).

Методические рекомендации по формированию технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: утверждены протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 9 июня 2016 года № 142. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Методические рекомендации по формированию технологических схем предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : утверждены Правительственной комиссией по проведению административной реформы. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс] : Указ Президента РФ от 09.03.2004 г. № 314. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 6 марта 2015 г. № 197. Доступ из государственной системы правовой информации; Перечень государственных услуг, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) [Электронный ресурс] : утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О внесении изменений в Бюджетный кодекс Российской Федерации и статью 3 Федерального закона «О внесении изменений в Бюджетный кодекс Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации [Электронный ресурс] : Федеральный закон от 18.07.2017 № 178-ФЗ. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.12.2011 № 2415-р. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О дальнейшем развитии единой системы межведомственного электронного взаимодействия [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 19.11.2014 г. № 1222. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О единой системе межведомственного электронного взаимодействия [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации № 697. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 г. № 1789-р. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах [Электронный ресурс] : Указ Президента Российской Федерации от 23.07.2003 № 824. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О Методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных (муниципальных) услуг [Электронный ресурс] : Письмо Министерства экономического развития РФ от 29.04.2011 года № 8863-ОФ/Д09. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О первоочередных мерах, направленных на создание государственной информационно-коммуникационной системы «Единая информационная среда в сфере систематизации и кодирования информации» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 1 июня 2016 года № 487. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О перечне услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении федеральных государственных учреждений и финансового обеспечения выполнения государственного задания [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 2015 г. № 640. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О требованиях к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации.

О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. № 679. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 28 ноября 2011 г. № 977. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 24 октября 2011 г. № 861. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия),

совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 30.08.2017 № 1043. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 26 марта 2016 г. № 236. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. № 451. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс] : Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 601. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об обеспечении осуществления Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации функции головного удостоверяющего центра в отношении аккредитованных удостоверяющих центров [Электронный ресурс] : Приказ Минкомсвязи России от 13.04.2012 № 108. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления [Электронный ресурс] : Приказ Министерства экономического развития России от 18 января 2012 г. № 13. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Единая система нормативной справочной информации», а также Перечня нормативной справочной информации, подлежащей размещению в федеральной государственной информационной системе «Единая система нормативной справочной информации» [Электронный ресурс] : Приказ Минкомсвязи России. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/documents/5332/> (дата обращения: 20.05.2017).

Об утверждении Положения об автоматизированной информационной системе «Информационно–аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» [Электронный ресурс] : Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации (Минэкономразвития России) от 1 марта 2013 г. № 114. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об утверждении Положения об автоматизированной информационной системе «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг» [Электронный ресурс] : Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь России) от 1 марта 2013 г. № 38 г. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об утверждении Концепции оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями : Распоряжение Правительства РФ от 20 августа 2015 года № 1616-р [Электронный ресурс]. Документ в данной редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде : утверждено Распоряжением Правительства Рос. Федерации от 25.12.2013 № 2516-р [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства Рос. Федерации от 9 июня 2014 г. № 991-р. Документ в посл. редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об утверждении Положения о системе межведомственного электронного документооборота [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 22.09.2009 № 754. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде [Электронный ресурс] : Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг : Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 [Электронный ресурс]. Доступ из срав.-прав. системы «Консультант Плюс» (дата обращения: 15.03.2017).

Правила оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов такой оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей [Электронный ресурс] : утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284. Документ в последней редакции опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

План мероприятий по дальнейшему развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по типу «одного окна» в многофункциональных

центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на 2016–2018 гг. [Электронный ресурс] : утвержден Распоряжением Правительства РФ от 21.04.2016 г. № 747-р. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Программа повышения эффективности управления общественными (государственными и муниципальными) финансами на период до 2018 года [Электронный ресурс] : утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2013 г. № 2593-р. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Программа Правительства Российской Федерации по повышению эффективности бюджетных расходов на период до 2012 года [Электронный ресурс] : утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2010 г. № 1101-р. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

Технические требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия [Электронный ресурс]: утверждено Приказом Министерства связи и массовых коммуникаций России от 27.12.2010 № 190. Документ опубликован не был. Доступ из государственной системы правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации».

### **Монографические, периодические и справочные издания**

*Агафонов С. И.* Административные процедуры в деятельности органов внутренних дел: понятие, классификация и сущность [Электронный ресурс] // Административное и муниципальное право. 2008. № 1. URL: [http://nbpublish.com/ammag/contents\\_2008\\_1.html](http://nbpublish.com/ammag/contents_2008_1.html) (дата обращения: 17.02.2017).

*Симагина О. В.* Трактовка понятия «муниципальная услуга» в системе предоставления публичных услуг в Российской Федерации // Вестник Томского государственного университета. 2011. № 3. С. 111–120.

*Воронина Л. И., Костина С. Н., Кукарцева М. В.* Совершенствование регламентации оказания муниципальных услуг // Российский юридический журнал. 2017. № 2 (113). С. 55–63.

*Воронина Л. И., Костина С. Н., Томильцев А. В.* Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления : монография. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. 143 с.

*Годин В. В.* Управление информационными ресурсами / В. В. Годин. М. : ИНФРА, 2005. 254 с.

*Добридюк С.* Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) электронного правительства: текущее состояние и перспективы [Электронный ресурс]. URL: <https://docplayer.ru/33997164-Sistema-mezhvedomstvennogo-elektronnogo->

vzaimodeystviya-smev-elektronnogo-pravitelstva-tekushchee-sostoyanie-i-perspektivy.html (дата обращения 15.10.2018).

Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме [Электронный ресурс] // Федеральная служба государственной статистики : [сайт]. URL: <https://fedstat.ru/indicator/43568> (дата обращения: 09.08.2018)

*Еланцева О. П.* Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе : учеб. пособие. М. : ФЛИНТА, 2014. 448 с.

*Исаков А. Р.* Обеспечение качества государственных услуг: административно-правовой аспект : автореф. дисс. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2014. 26 с.

*Кайль Я. Я.* Повышение результативности управления субъектом РФ на основе развития сферы предоставления государственных услуг // Актуальные социально-экономические и политические проблемы России: форсайт-анализ // Межвузовский сборник научных трудов. Владимир : ВИБ, 2011. С. 35–41.

*Костина С. Н.* Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) // Вопросы управления. 2016. № 2. С. 49–57.

*Костина С. Н.* Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) // Вопросы управления. 2016. № 2 (20). С. 49–57.

*Латыпова Л. В.* Методики оценки качества предоставляемых услуг [Электронный ресурс]. URL: [http://moeobrazovanie.ru/edu/library/metodiki\\_otcenki\\_kachestva\\_predostavlyaemih\\_uslug\\_211011.html](http://moeobrazovanie.ru/edu/library/metodiki_otcenki_kachestva_predostavlyaemih_uslug_211011.html) (дата обращения: 10.11.2016).

*Матвеевко А. В.* Методическое обеспечение межведомственного информационного взаимодействия на региональном уровне [Электронный ресурс]. URL: [http://www.bujet.ru/24\\_04\\_2012/11-00\\_Minekonomrazvitiya\\_Matveenko.pdf](http://www.bujet.ru/24_04_2012/11-00_Minekonomrazvitiya_Matveenko.pdf) (дата обращения: 15.04.2017).

*Матвеевко А. В.* Методическое обеспечение межведомственного информационного взаимодействия на региональном уровне [Электронный ресурс]. URL: [http://www.bujet.ru/24\\_04\\_2012/11-00\\_Minekonomrazvitiya\\_Matveenko.pdf](http://www.bujet.ru/24_04_2012/11-00_Minekonomrazvitiya_Matveenko.pdf) (дата обращения: 15.04.2017).

*Мицкевич Л. А.* Представление публичных услуг как вид государственного управления // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт). М. : Волстер Клувер, 2007. 461 с.

*Осташков А. В., Неделько С. И., Матюкин С. В.* Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления. М. : Издво Экслибрис Пресс. 2008. 392 с.

*Предводителева М. Д., Балаева О. Н.* Подходы к управлению качеством услуг: фокус на потребителе [Электронный ресурс] // Менеджмент в России и за рубежом. 2005. № 2. URL: <http://dis.ru/library/detail.php?ID=25464> (дата обращения: 20.05.2017).

*Пономарева Т. А., Супрягина М. С.* Качество услуг: качественные параметры оценки [Электронный ресурс] // Маркетинг в России и за рубежом. 2005. № 1. URL: <http://www.mavriz.ru/articles/2005/1/3539.html> (дата обращения: 09.10.2018).

Словарь финансовых терминов // dic.academic.ru : [сайт]. URL: [http://dic.academic.ru/dic.nsf/fin\\_enc/17418](http://dic.academic.ru/dic.nsf/fin_enc/17418) (дата обращения: 30.05.2017).

*Трегубова В. М., Куржунова Л. В., Рязанова Е. Л., Кхвашики М.* Современные технологии в предоставлении государственных услуг // Социально-экономические явления и процессы. 2016. Т. 11. № 2. С. 47–59.

*Хазанов С. Д.* Административные процедуры: определение и систематизация // Российский юридический журнал. 2003. № 1. С. 59–70.

### **Интернет-ресурсы**

Государственная система правовой информации : офиц. интернет-портал правовой информации. URL: <http://www.pravo.gov.ru>.

Единый портал государственных и муниципальных услуг. URL: [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru).

Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных и муниципальных услуг : [офиц. сайт]. URL: <https://vashkontrol.ru>.

Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: [офиц. сайт]. URL: <http://minsvyaz.ru>.

Совершенствование государственного управления : [портал административной реформы]. URL: <http://www.admreforma.ru>.

*Учебное издание*

Костина Светлана Николаевна  
Банная Галина Алексеевна  
Воронина Людмила Ивановна

ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Учебное пособие

Заведующий редакцией *М. А. Овечкина*  
Редактор *Е. Е. Крамаревская*  
Корректор *Е. Е. Крамаревская*  
Компьютерная верстка *В. К. Матвеев*

Подписано в печать 31.10.2019 г. Формат 70 × 100 1/16.  
Бумага офсетная. Цифровая печать. Усл. печ. л. 10,0.  
Уч.-изд. л. 7,5. Тираж 40 экз. Заказ 193.

Издательство Уральского университета  
Редакционно-издательский отдел ИПЦ УрФУ  
620083, Екатеринбург, ул. Тургенева, 4  
Тел.: +7 (343) 389-94-79, 350-43-28  
E-mail: rio.marina.ovechkina@mail.ru

Отпечатано в Издательско-полиграфическом центре УрФУ  
620083, Екатеринбург, ул. Тургенева, 4  
Тел.: +7 (343) 358-93-06, 350-58-20, 350-90-13  
Факс: +7 (343) 358-93-06  
<http://print.urfu.ru>

Для заметок

---



