

DOI 10.22394/1818-4049-2018-84-3-136-141

УДК 342.5

**И. А. Андроняк**

## **Совершенствование практики регламентации муниципальных услуг**

**В** статье рассмотрено современное состояние механизма предоставления государственных и муниципальных услуг, а также их регламентация. Автором принята попытка выработать меры дальнейшего развития и совершенствования исследуемого направления, к которым относятся: обеспечение популяризации оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе путем размещения стендов, социальной рекламы, развития мобильных приложений; повышение качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг путем соответствующего обучения служащих, задействованных в их оказании; расширение числа услуг, предоставляемых в электронном виде; организация обратной связи с заявителем для оценки качества оказываемых услуг (периодически осуществлять сбор предложений по повышению качества деятельности многофункционального центра (далее – МФЦ), а также организовать площадку для обсуждения мнений экспертов по дальнейшему совершенствованию деятельности, в том числе устранению правовых и иных проблем); развитие стандартизации предоставления муниципальных услуг путем актуализации существующих административных регламентов, снижения сроков предоставления указанных услуг, повышения их качества и удобства для заявителей.

**Ключевые слова:** муниципальная услуга, муниципальные органы, услуга, местное самоуправление, государственная услуга, заявитель, административный регламент, многофункциональный центр.

Принятый в 2010 г. Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>1</sup> послужил правовой основой для реализации одной из наиболее востребованных функций государства – оказания населению услуг различного рода в таких сферах, как строительство, архитектура, культура, жилищно-коммунальное хозяйство, распоряжение муниципальным имуществом, земельные отношения и т. п.

Вместе с тем эффективное функционирование деятельности государственных и муниципальных органов возможно лишь при постоянном совершенствовании их

работы с учетом развития нормативного правового регулирования, потребностей общества и общей социально-политической ситуации в стране. К мерам повышения эффективности указанного направления можно отнести регламентацию и стандартизацию действий уполномоченных органов по оказанию услуг населению в целях обеспечения их надлежащего качества и сокращения сроков предоставления.

Под регламентацией в общем смысле понимается установление подробных правил, определяющих порядок деятельности государственного органа, учреждения, организации<sup>2</sup>. В более широком смыс-

<sup>1</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ : по сост. на 5 декабря 2017 г. // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2010. № 31, ст. 4179.

<sup>2</sup> Большая советская энциклопедия. М.: Советская энциклопедия. 1969 – 1978. URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/bse/126686/%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F> (дата обращения: 05.07.2018).

**Иван Александрович Андроняк** – аспирант, Нижегородский институт управления – филиал РАНХиГС (603950, Россия, г. Нижний Новгород, просп. Гагарина, д. 46). E-mail: 'bait039@hotmail.com'

ле – подчинение чего-либо (кого-либо) известным правилам, распоряжениям<sup>3</sup>. Под стандартизацией следует понимать «... деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции, и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг»<sup>4</sup>.

Одной из мер регламентации государственных и муниципальных услуг стала разработка и внедрение в деятельность уполномоченных субъектов единых специальных нормативных правовых актов – административных регламентов, основная цель которых, в соответствии с Законом № 210-ФЗ, заключается в установлении порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, а также стандарта их предоставления. Таким образом, определен правовой статус регламентов, которые с момента утверждения подлежат исполнению всеми субъектами, оказывающими и обратившимися за оказанием предусмотренной регламентом услуги без каких-либо ограничений [Амелин, Ведяева, Викулов и др., 2014. С. 10]. Положения регламентов являются обязательными в течение всего периода действия регламента с момента приобретения им юридической силы и до ее утраты. По мнению автора, регламенты носят больше процессуальный характер в связи с тем, что их сущность заключается в конкретной процедуре или алгоритме предоставления услуги.

Правила, по которым разрабатываются такие регламенты, установлены постановлением Правительства Российской

ской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373<sup>5</sup> при этом в нем речь идет только о государственных функциях и услугах, но в ст. 6 дается следующая рекомендация: «... органам местного самоуправления руководствоваться правилами, утвержденными настоящим Постановлением, при утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

Основная цель данных документов состоит в регламентации порядка предоставления муниципальных услуг, требований к процессу их осуществления, в том числе срокам, документам и пр. По некоторым данным в настоящее время на федеральном уровне регламентировано 550 государственных услуг (функций), на региональном уровне – более 12400 государственных услуг (функций), на муниципальном уровне – более 38200 муниципальных услуг (функций) [Амелин, Ведяева, Викулов и др., 2014. С. 19]. В их числе, например:

- выдача разрешения на использование земель или земельного участка, находящихся в государственной или муниципальной собственности;

- постановка граждан, имеющих трех и более детей, на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление им земельных участков в аренду в целях индивидуального жилищного строительства или ведения личного подсобного хозяйства;

- внесение изменений в учетные данные граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

<sup>3</sup> *Словарь иностранных слов, вошедших в состав русского языка.* - Чудинов А.Н., 1910. // [https://dic.academic.ru/dic.nsf/dic\\_fwords/31165](https://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_fwords/31165) (дата обращения: 05.07.2018).<sup>4</sup> *Информационный портал по стандартизации.* URL: <http://standard.gost.ru/wps/portal/>

<sup>4</sup> *Информационный портал по стандартизации.* URL: <http://standart.gost.ru/wps/portal>

<sup>5</sup> *О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций», «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», «Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг») : постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 : по сост. на 25 октября 2017 г. // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 22, ст. 3169.*

- согласование переустройства и (или) перепланировки нежилого помещения в многоквартирном доме;

- выдача выписок из лицевого счета жилого помещения;

- и многие другие.

Одной из форм реализации муниципальных услуг стало создание «многофункциональных центров предоставления услуг» (МФЦ), функционирующих по принципу «единого окна» [Борисов, 2011. С. 33], т. е. создание возможности предоставления необходимой информации и иных услуг различными субъектами на ограниченной территории [Амелин, Ведяева, Викулов и др., 2014. С. 16]. В настоящее время их направленность в основном удовлетворяет потребителей в рамках оказания государственных услуг. Вместе с тем продолжается работа по расширению распространения оказываемых услуг и на муниципальные задачи [Арутюнян, Кулаков, Митина и др.]. В частности, на базе каждого такого центра предоставляется не менее 65 муниципальных услуг по таким направлениям, как социальная поддержка населения, регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним и т. п. [Кузнецов, 2016. С. 10–16 ; Кузнецова, 2016. С. 41–50 ; Слесарев, 2017 ; Лубенникова, 2017. С. 106–114 ; Жертовская, Якименко, 2016. С. 25–32 ; Кандрина, 2016. С. 45–50]

Например, на портале МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг города Москвы представлен перечень из 11 направлений оказания таких услуг. В их числе:

- транспорт;
- социальная поддержка;
- строительство;
- технологии Москвы;
- культура;
- благоустройство города;
- дом и двор;

- туризм;

- спорт;

- парки и зеленые зоны;

- наука и инновации;

- экономика и бизнес;

- управляем городом;

- экология.

В целях расширения возможностей работы с гражданами государством обеспечено предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, т. е. посредством использования информационно-телекоммуникационных технологий, например, портала государственных и муниципальных услуг<sup>6</sup>, а также многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств.

Автору видится данное направление наиболее перспективным в связи с его востребованностью большей частью населения, а также удобством и меньшим задействованием сил и средств.

В качестве дополнительных возможностей развития практики регламента муниципальных услуг видится следующее.

Во-первых, обеспечение популяризации оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме путем размещения стендов, социальной рекламы, развития мобильных приложений и др. В данном случае положительным примером можно считать существующее приложение «Государственные услуги», разработанное и внедренное в повседневную деятельность общества Минкомсвязью России. В ряде регионов развиваются аналогичные программные средства.

В частности, результатом такой работы в городе Москве (по данным портала mos.ru) стало использование сервисов, увеличение количества оказанных электронных услуг почти в 14,5 раз: с 11 в 2011 г. до более чем 160 к 1 марта 2018 г.

<sup>6</sup> Портал государственных и муниципальных услуг является федеральной государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг, а также услуг, указанных в ч. 3 ст. 1 данного Закона, в электронной форме и доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, а также об услугах, указанных в ч. 3 ст. 1 данного Закона, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров государственных и муниципальных услуг.

Пользователями электронных госуслуг стали более 5,8 млн москвичей. Кроме того, 1,8 млн горожан пользуются приложениями, связанными с услугами<sup>7</sup>.

Во-вторых, повышение качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг путем соответствующего обучения служащих, задействованных в их оказании. По мнению автора, некомпетентность сотрудника может приводить к упущениям в реализации им полномочий по оказанию запрошенной услуги. Подготовка кадров может осуществляться как в рамках общего повышения квалификации, так и на соответствующих курсах, сборах, учебных семинарах, в том числе дистанционного обучения.

В-третьих, расширение числа услуг, предоставляемых в электронном виде, что позволит устранить очереди в МФЦ, а также снизить нагрузку на персонал.

В-четвертых, обеспечение обратной связи с заявителем по качеству оказываемых услуг, периодически осуществлять сбор предложений по повышению качества деятельности МФЦ, а также организовывать площадку для обсуждения мнений экспертов по дальнейшему совершенствованию рассматриваемой области, в том числе устранению правовых и иных проблем.

В-пятых, продолжение развития такого направления, как стандартизация предоставления муниципальных услуг путем актуализации существующих административных регламентов, снижения сроков предоставления указанных услуг, повышения их качества и удобства для заявителей. Также необходимо повышать правовую грамотность населения, их осведомленность граждан о правах и стандартах на запрашиваемую услугу. Это позволит избежать случаев, когда некомпетентные специалисты вводят в заблуждение неосведомленных граждан, что приводит либо к некачественному предоставлению услуги (например, увеличению сроков ее оказания), либо к отказу от ее выполнения по

неправомерным причинам (например, требование от заявителя документа, не предусмотренного перечнем в рамках запрашиваемой услуги и т. п.).

Перечень указанных направлений совершенствования предоставления муниципальных услуг нельзя считать исчерпывающим, в то же время он является дискуссионным, что обуславливает необходимость продолжения исследования для его уточнения и конкретизации механизма реализации.

### **Список литературы:**

1. Амелин Р. В., Ведяева Е. С., Викулов А. М., Григорьева Е. А., Гребенникова А. А., Мокеев М. М., Филатова А. В., Чаннов С. Е. *Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (постатейный) // СПС КонсультантПлюс. 2014.*
2. Арутюнян Л. В., Кулаков А. И., Митина И. С., Некрестьянов Д. С., Оболенская М. А., Персиянцева А. А., Перфильева В. Ю., Репин Р. Р. *Юридический справочник застройщика / под общ. ред. Д. С. Некрестьянова. 2-е изд., испр. и доп. // СПС КонсультантПлюс. 2017.*
3. Борисов А. Н. *Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (постатейный). М.: Юстицинформ, 2011.*
4. Жертовская Е. В., Якименко М. В. *Создание многофункциональных центров культурного развития на муниципальном уровне как направление структурной реформы в системе национальной политики в сфере культуры и туризма // Туризм: право и экономика. 2016. № 1. С. 25–32.*
5. Кандрина Н. А. *Об основных признаках и организационно-правовой форме многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг субъектов Российской Федерации // Государственная власть и местное*

<sup>7</sup> Москва получила премию Всемирной организации электронных правительств городов мира WeGO. URL: <https://www.mos.ru/news/item/26025073/> (дата обращения: 16.10.2018).

самоуправление. 2016. № 3. С. 45–50.

6. Кузнецов Ф. С. Перспективы развития социальной сферы // Руководитель бюджетной организации. 2016. № 7. С. 10–16.

7. Кузнецова Е. А. Об опыте работы многофункционального центра в Якутии // Руководитель автономного

учреждения. 2016. № 4. С. 41–50.

8. Лубенникова С.А. Правовое регулирование деятельности многофункциональных центров // Lex russica. 2017. № 2. С. 106–114.

9. Слесарев С. Многофункциональный центр // СПС КонсультантПлюс. 2017.

#### **Библиографическое описание статьи**

Андроняк И. А. Совершенствование практики регламентации муниципальных услуг // Власть и управление на Востоке России. 2018. № 3 (84). С. 136–141. DOI 10.22394/1818-4049-2018-84-3-136-141

**Ivan A. Andronyak** – graduate student, the Nizhny Novgorod Institute of management – branch of RANEPА (46, Gagarin Avenue, Nizhny Novgorod, 603950, Russia,). Email: 'bait039@hotmail.com'

### **Improvement of practice of regulation of municipal services**

*In this article the modern condition of a procedure for granting of the public and municipal services and also their standardization and regulation is considered. The author made an attempt to develop measures of further development and improvement of the studied direction which treat: providing a popularization of rendering the public and municipal services in an electronic form, including by placement of the stands, social advertising, development of mobile applications, improvement of quality of the provided public and municipal services by the corresponding training of the employees involved in their rendering, expansion of number of the services provided in electronic form, organization of feedback with the applicant on the quality of rendered services, development of standardization of providing the municipal services by updating of the existing administrative regulations, decrease in the terms of providing the specified services, increases in their quality and convenience to the applicants.*

**Keywords:** municipal service, municipal bodies, service, local government, public service, applicant, administrative regulations, MFCs

#### **References:**

1. Amelin R. V., Vediaeva E. S., Vikulov A. M., Grigor'eva E. A., Grebennikova A. A., Mokeev M. M., Filatova A. V., Channov S. E. Kommentarii k Federal'nomu zakonu ot 27 iulia 2010 g. № 210-FZ «Ob organizatsii predostavleniia gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug» (postateinyi) [Commentary to the Federal Law of July 27, 2010 No. 210-FZ "On the Organization of the Provision of State and Municipal Services"] // SPS Konsul'tantPlius. 2014.

2. Arutiunian L. V., Kulakov A. I., Mitina I. S., Nekrest'ianov D. S., Obolenskaia M. A., Persiantseva A. A., Perfil'eva V. Iu., Repin R. R. Iuridicheskii spravochnik zastroishchika [Legal Reference Builder] / pod obshch. red. D.S. Nekrest'ianova. 2-e izd.,

ispr. i dop. // SPS Konsul'tantPlius. 2017.

3. Borisov A. N. Kommentarii k Federal'nomu zakonu ot 27 iulia 2010 g. № 210-FZ «Ob organizatsii predostavleniia gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug» (postateinyi) [Commentary to the Federal Law of July 27, 2010 No. 210-FZ "On the Organization of the Provision of State and Municipal Services"]. M.: Iustitsinform, 2011.

4. Zhertovskaia E. V., Iakimenko M. V. Sozdanie mnogofunktsional'nykh tsentrov kul'turnogo razvitiia na munitsipal'nom urovne kak napravlenie strukturnoi reformy v sisteme natsional'noi politiki v sfere kul'tury i turizma [Creating multifunctional centers of cultural development at the municipal level as a direction of structural reform in the system of national policy in the field of culture and tourism] // Turizm: pravo i ekonomika

---

[Tourism: law and economics]. 2016, no. 1, pp. 25–32.

5. Kandrina N. A. *Ob osnovnykh priznakakh i organizatsionno-pravovoi forme mnogofunktsional'nykh tsentrov predostavleniia gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug sub"ektov Rossiiskoi Federatsii* [On the main features and organizational-legal form of multifunctional centers providing state and municipal services of the constituent entities of the Russian Federation] // *Gosudarstvennaia vlast' i mestnoe samoupravlenie* [State power and local self-government]. 2016, no. 3, pp. 45–50.

6. Kuznetsov F. S. *Perspektivy razvitiia sotsial'noi sfery* [Prospects for the development of the social sphere] // *Ru-*

*kovoditel' biudzhethnoi organizatsii* [Head of the budget organization]. 2016, no. 7, pp. 10–16.

7. Kuznetsova E. A. *Ob opyte raboty mnogofunktsional'nogo tsentra v Iakutii* [On the experience of the multifunctional center in Yakutia] // *Rukovoditel' avtonomnogo uchrezhdeniia* [Head of an autonomous institution]. 2016, no. 4, pp. 41–50.

8. Lubennikova S. A. *Pravovoeregulirovaniie deiatel'nostimnogofunktsional'nykh tsentrov* [Legal regulation of multifunctional centers] // *Lex russica*. 2017, no. 2, pp. 106–114.

9. Slesarev S. *Mnogofunktsional'nyi tsentr* [Multifunctional Center] // *SPS Konsul'tantPlus*. 2017.

---

**Reference to the article**

Andronyak I. A. Improvement of practice of regulation of municipal services // *Power and Administration in the East of Russia*. 2018. No. 3 (84). Pp. 136–141. DOI 10.22394/1818-4049-2018-84-3-136-141

---