

## Специфика организационно-правовых подходов предоставления государственных и муниципальных услуг в зарубежных странах и Российской Федерации

Трыканова Светлана Анатольевна, к.и.н., доцент  
кафедры конституционного и муниципального права  
РГУ имени С.А. Есенина (г.Рязань);

Кулешова Наталья Николаевна, к.ю.н., доцент  
кафедры теории права и природоресурсного права  
РУТ (МИИТ) (г.Москва)

*В статье авторы на основе компаративного и междисциплинарного подходов проводят анализ эффективность современных практик организации предоставления государственных и муниципальных услуг на основе цифровых технологий и систему «одного окна» в РФ и зарубежных странах.*

**Ключевые слова:** государственные и муниципальные услуги, цифровая экономика, конституционное право, административный регламент, государственная власть, местное самоуправление

В рамках широкомасштабного внедрения технологий цифровой экономики социально – экономическое развитие любой страны мира, а также ее роль на мировом сообществе зависит от нескольких важнейших факторов:

1. Количество и качество информационных услуг предоставляемых государственным сектором населению страны;

2. Степень их доступности и использования различными социальными группами населения.

Большинство европейских стран с 2012 – 2017 год стран открыли и реализовали национальные государственные порталы по предоставлению электронных государственных и муниципальных услуг населению. При этом большинство стран разделили предоставление государственных и муниципальных услуг, на две категории лиц: для физических лиц (граждан) и для юридических лиц (бизнес-сообщества)

Самыми развитыми странами в области предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде являются: Великобритания, Новая Зеландия, Греция, Сингапур, Канада и др. Данные страны внедрили порталы, так называемого «Электронного правительства», данные порталы существенно упрощают процедуры по получению государственных услуг, повышают уровень получаемых гражданами услуг, а также предоставляют информацию ко всем информационным ресурсам государства всем заинтересованным сторонам в получении услуг.

В Великобритании в рамках «Электронного правительства» по предоставлению государственных услуг применяется информационный ресурсный центр «Directgov», на данном портале находится три основных направления, по которым предоставляются государственные и муниципальные услуги в стране, это:

1. государственные услуги для физических лиц (граждан);

2. государственные услуги для юридических лиц и бизнеса;

3. услуги, предоставляемые в области здравоохранения населения.

Информационный сервер также обеспечивает доступ к справочной информации о государственных органах власти и местных властях, а также граждане и юридические лица на информационном ресурсе «Directgov» могут полу-

чить специализированную консультацию от специалистов данного центра.

В Австралии предоставление государственных услуг в электронном виде предоставляют центры комплексного обслуживания населения «Центрелинк» (Centrelink)

«Центрелинк» представляют собой государственный орган при Правительстве Австралии, а так же является частью Департамента социального обеспечения Австралии. оказывающее комплексное предоставление услуг населению Австралии. «Центрелинк» использует принцип «единого окна», что намного упрощает гражданам подачу документов на получение госуслуг.

Центры комплексного обслуживания населения «Центрелинк» (Centrelink) предоставляет госуслуги от имени государственных департаментов, агентств, государственных учреждений, таких как: Департамент по делам семьи, общественных услуг и коренных народов, Департамент занятости и трудовых отношений, Агентства по поддержке детей и других государственных органов связанных с социальной защитой населения в целом.

В Австралии находятся более 1200 центров комплексного обслуживания населения, от крупных центров обслуживания граждан до малых пунктов, так же маломобильные граждане Австралии могут вызвать представителей – специалистов на дом для получения государственных и муниципальных услуг.

Особенностью и отличием предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде от других стран мира является, то что предоставляемые услуги в центрах комплексного обслуживания населения «Центрелинк» предоставляют услуги социального обеспечения населения, услуги для бизнес сообщества, оформления документов на движимое и недвижимое имущество в данных центрах подобного рода услуги не предоставляются населению, как показывает статистика 63% опрошенного населения Австралии – недовольны, что данные услуги не предоставляются в электронном виде в центрах «Центрелинк»[1]

В 2018 году Правительство Австралии планирует расширить сферу полномочий центров комплексного обслуживания населения «Центрелинк», помимо социальных услуг предоставляемых населению, планируется ввести несколько услуг для бизнеса, а в дальнейшем если данные услуги будут пользоваться успехом, планируется полный

переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

В Новой Зеландии предоставление государственных услуг занимаются органы «единого комплексного обслуживания» «Хартлэнд Сервис» (Heartland Service), с помощью данного сервиса граждане Новой Зеландии, проживающие в отдаленных уголках страны, имеют возможность получать государственные и муниципальные услуги.

«Хартлэнд Сервис» - функционирует в рамках межведомственного сотрудничества между министерствами, но сервис непосредственно находится в подчинении Министерства социального развития Новой Зеландии.

«Хартлэнд Сервис» - предоставляет услуги от имени всех министерств, ведомств и агентств. Данный центр предоставляет услуги для физических и юридических лиц, порядка 500 (75%) услуг предоставляет центр, еще 125 услуг предоставляется непосредственным обращением граждан в государственные органы власти.

Центры «Хартлэнд Сервис» созданы в 28 главных населенных пунктах в сельской местности по всей Новой Зеландии.

Центры обслуживания «КЕП» в Греции созданы с целью упрощения традиционно являющихся комплексными бюрократических процедур, связанных с взаимодействием государственных служб и граждан Греции.

Основная цель обслуживания «КЕПов» является создание в масштабах всей страны в рамках механизма электронного правительства информационных ресурсов, позволяющих получать услуги по принципу «единого окна».

В Греции так же как и в Новой Зеландии государственные и муниципальные услуги предоставляются для физических и юридических лиц, статистика показывает, что объем предоставляемых услуг с каждым годом растет если в 2015 году объем услуг был – 2 598 000, то 2016 году объем составил около 3 500 000.

В Канаде центры по предоставлению государственных услуг представлены «Сервис Канада» (Service Canada) – данные центры представлены разветвленной сетью государственных и муниципальных органов власти Канады. Данный центр действует также по принципу «одного окна». «Сервис Канада» (Service Canada) взаимодействует с всеми департаментами, агентствами и ведомствами государственной и муниципальной власти, сеть обеспечивает свободный доступ для граждан Канады и иностранным гражданам к широкому кругу необходимых программ и услуг по принципу «единого окна».

В рамках центра «Сервис Канада» услуги предоставляются по телефону, через Интернет, по почте, по электронной почте (i-mail), лично, а также через мобильные службы, а так же через мобильное приложение Service Canada.

«Сервис Канада» находится в непосредственном подчинении министерства развития людских ресурсов и социального развития Канады.

В Канаде функционирует порядка 35 центров, а объем предоставляемых услуг клиентам в год составляет порядка 32 млн. услуг.

Канада входит в 5 самых развитых стран и по количеству предоставляемых в год государственных и муниципальных услуг населению и иностранным гражданам.

На портале «eCitizen» Сингапура сосредоточена информация в режиме онлайн и транзакционные услуги, предоставляемые различными государственными ведом-

ствами по принципу «единого окна» через Интернет. В настоящее время на портале «eCitizen» можно получить приблизительно 80% государственных услуг в режиме онлайн на интерактивном уровне (когда часть транзакции может совершаться в режиме онлайн) или на транзактивном уровне (когда вся транзакция может осуществляться в режиме онлайн).

Портал «eCitizen» Сингапура представляют государственные и муниципальные услуги в 14 категориях: бизнес, оборона, образование, выборы, занятость, семья, здравоохранение, жилье, библиотека/книгохранилище, отдых, безопасность, спорт, транспорт и поездки/путешествия.

Объем ежегодно предоставляемых услуг порталом «eCitizen» составляет 15 млн.

Социально-экономические преобразования, проходившие в Российской Федерации в начале 90-х гг. XX в., повлекли за собой тотальное падение уровня жизни населения, его социально-экономической защищенности. Попыткой разрешения создавшихся противоречий стало инициирование в 1993 г. проведения административной реформы. В октябре 2004 г. на заседании Правительства РФ Министерством экономического развития и торговли РФ была представлена Концепция Федеральной целевой программы «Административная реформа», рассчитанной на 2005-2010 гг. Важнейшими целями данного этапа административной реформы были определены: реформирование системы

оказания государственных и муниципальных услуг, формирование и внедрение комплекса административных регламентов, разработка и применение стандартов государственных и муниципальных услуг[2]

На сегодняшний момент сроки осуществления "Административной реформы" сдвинуты на конец 2018 года. Правительство сдвигает сроки не впервые - 28 декабря 2011 г. оно добавило от полугода до полутора лет на реализацию некоторых этапов.

На сегодняшний день главным документом о предоставлении государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации является Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) предусмотрено создание единого портала государственных и муниципальных услуг[3]

Согласно ч. 1 ст. 21 Федерального закона № 210-ФЗ единый портал государственных и муниципальных услуг является федеральной государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг.

В Российской Федерации центром предоставления государственных и муниципальных услуг является МФЦ (многофункциональные центры) «Мои документы»

Сеть МФЦ призвана обеспечить простоту, удобство и доступность получения государственных и муниципальных услуг для населения Российской Федерации. В качестве механизма такого предоставления МФЦ реализует принцип «одного окна». Он позволяет добиться значительного упрощения процесса оказания государственных услуг: заявителю не требуется самостоятельно искать информацию, бланки и порядки подачи различных заявлений, а также собирать справки и выписки по различным госорганам ведомств. Деятельность МФЦ «Мои документы» обеспечивает межведомственный документооборот, повы-

шая удобство клиента и снижая срок выдачи готовых документов.

Выполняемые МФЦ функции позволяют гражданам и юридическим лицам исключить непосредственное взаимодействие с чиновниками, значительно снижают временные и материальные издержки на самостоятельное межведомственное оформление документов[4]

МФЦ Российской Федерации предоставляет услуги во многих областях: образование, бизнес, здоровье, работа, штрафы, жильё и многое другое.

МФЦ предоставляет государственные и муниципальные услуги для юридических, физических лиц, а так же индивидуальным предпринимателям и иностранным гражданам.

Так же для простоты получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Российской Федерации разработаны портал МФЦ «Мои документы», а так же создано мобильное приложения для граждан и юридических лиц.

С каждым годом количество предоставляемых услуг растет в 2013 году – 60 услуг, 2015 год – 115 услуг, 2016 – 212 услуг. Каждый день МФЦ обслуживает порядка 5,5 тыс. человек, а в год 10 000 000 человек. На 1 января 2016 года в России работали 2,7 тыс. центров и 10,1 тыс. офисов государственных и муниципальных услуг.

Если проводить сравнительный анализ с зарубежными странами по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронном виде, то можно сделать вывод, что Россия не отстает от своих зарубежных партнеров, а некоторые страны даже обходит! Российские МФЦ предоставляют достаточно обширный спектр государственных и муниципальных услуг для физических, юридических лиц, а также индивидуальных предпринимателей. В практически во всех субъектах РФ есть многофунк-

циональные центры или их офисы. Российская Федерация в кратчайшие сроки реализовала проект по предоставлению государственных и муниципальных услуг, а так же создание центров МФЦ на территории РФ. МФЦ занял прочные позиции на мировой арене и способен конкурировать с зарубежными центрами предоставления государственных услуг населению.

В Российской Федерации в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде используется институциональный подход в предоставлении услуг населению, в иностранных государствах, таких как Великобритания, Канада, Новая Зеландия и др. упор идет на предоставление госуслуг в удаленном доступе, через серверы глобальной сети Интернет. Российская Федерация в рамках институционального подхода имеет ряд отличительных черт от других стран:

1. получение государственных и муниципальных услуг по средствам мобильных приложений «Госуслуги»;

2. получение государственных и муниципальных услуг по средствам регистрации и пользования личным кабинетом на сайте МФЦ «Мои документы»;

3. получение государственных и муниципальных услуг населением в МФЦ и офисах предоставления услуг населению.

Во многих иностранных государствах, государственные услуги предоставляются только через глобальную сеть Интернет, в Российской Федерации же используют комплексный метод предоставления услуг, к примеру, многие пенсионеры, которые не имеют доступ к Интернету могут обратиться в центры и офисы предоставления государственных и муниципальных услуг населению, где специалисты МФЦ окажут профессиональную консультацию и помогут в заполнении всех необходимых документов.

#### Литература:

1. Правовое регулирование оказания государственных услуг в зарубежных странах [Электронный ресурс] // <https://cyberleninka.ru/article/n/pravovoe-regulirovanie-okazaniya-gosudarstvennyh-uslug-v-zarubezhnyh-stranah> – Загл. с экрана. Дата обращения: 21.06.2018
2. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс] // <http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/admreform> - Загл. с экрана. Дата обращения: 21.06.2018
3. Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] // [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) - Загл. с экрана. Дата обращения: 21.06.2018
4. Госуслуги. Информационный портал для получателей государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах «Мои документы» [Электронный ресурс] // <https://mfc-gosuslugi.ru/uslugi> - Загл. с экрана. Дата обращения: 21.06.2018