



С.А. Васильев\*

## ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫХ ОСНОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

**Аннотация.** В данной статье исследованы современные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах для осмысления данной проблемы и осуществления попытки оптимизации их деятельности. Сопоставление норм правовых источников, регулирующих данную сферу общественных отношений, и практика их реализации показали существенные проблемы. Объемный массив правовых актов постоянно подвергается изменениям, что порождает некоторые трудности предоставления государственных и муниципальных услуг. Многофункциональные центры не свободны от сложной бюрократической процедуры в процессе взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления, нуждаются в универсальных специалистах, и при этом скованы жесткими требованиями законодательства и подзаконных нормативных правовых актов. Для эффективной реализации такой деятельности и повышения качества обеспечения прав и свобод человека и гражданина необходимо оптимизировать деятельность нового для России формирования — многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг. В этой связи в статье сделаны некоторые авторские предложения по совершенствованию организации их деятельности.

**Ключевые слова:** государственные услуги, муниципальные услуги, многофункциональный центр, предоставление государственных услуг, обеспечение прав человека, деятельность многофункционального центра, требования многофункционального центра, обращения граждан, специалист многофункционального центра, принцип одного окна.

На основании ст. 1 Конституции РФ Россия является правовым государством, одним из основных признаков которого является, по справедливому мнению Т.А. Васильевой, приоритет прав человека в осуществлении государственной политики<sup>1</sup>. То есть, государство при осуществлении своей деятельности должно в первую очередь обеспечивать и защищать

права человека. Идея создания государства основывается на том, что оно создается, в том числе, для удовлетворения отдельных потребностей человека (обеспечение безопасности, сохранение окружающей природной среды, содержание в силу возраста или нетрудоспособности за счет государства и т.д.). Продолжая размышлять в данном направлении, необходимо отметить, что государство, таким образом, оказывает услуги человеку.

<sup>1</sup> Права человека / под ред. Е.А. Лукашевой. М.: ИНФРА-М, 2013. С. 199–200.

© Васильев Станислав Александрович

\* Преподаватель кафедры конституционного и муниципального права Московского государственного юридического университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА)  
[mnogoslov@mail.ru]  
123995, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 9.

Данная статья подготовлена в рамках Программы стратегического развития ФГБОУ ВПО Московский государственный юридический университет имени О.Е. Кутафина (МГЮА); НИР «Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве Российской Федерации», проект № 2.4.1.2.



Данная деятельность в России стала законодательно закрепленной только в 2010 г., когда был принят Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»). Для того чтобы упростить получение гражданами государственных и муниципальных услуг, гл. 4 данного нормативного правового акта было урегулировано функционирование многофункциональных центров по оказанию государственных и муниципальных услуг (далее — МФЦ). Такой непродолжительный срок своего существования, за который двумя федеральными законами от 3 декабря 2011 г. № 383-ФЗ и от 28 июля 2012 г. № 133-ФЗ было внесено 26 изменений в указанную главу, позволяют сделать вывод о том, что в этой сфере еще присутствуют значительные проблемы, которые требуют своего разрешения для максимально эффективного удовлетворения потребностей граждан в государственных и муниципальных услугах.

На основании ч. 1 ст. 15 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» данная деятельность в МФЦ осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими такие услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя<sup>2</sup>. Таким образом, МФЦ — это специально созданное образование, куда граждане обращаются для получения любой государственной или муниципальной услуги.

А.Н. Борисов отмечает, что, исходя из логики закона, в качестве МФЦ может выступать любая российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая требованиям действующего законодательства<sup>3</sup>.

Нередко случается так, что граждане вынуждены одновременно получать несколько государственных или муниципальных услуг, для чего ранее было необходимо обращаться в соответствующие инстанции напрямую, тратя много времени. Теперь созданы специальные учреждения, куда можно обратиться для по-

лучения сразу нескольких государственных и муниципальных услуг. Предоставление такой возможности гражданам называется принципом «одного окна», суть которого заключается в следующем:

а) предоставление государственной или муниципальной услуги после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом;

б) взаимодействие с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя<sup>4</sup>.

Безусловно, это упрощает процедуру получения услуг гражданами, однако нагрузка на органы, непосредственно предоставляющие государственные или муниципальные услуги населению, увеличилась.

Такая ситуация объясняется тем, что ранее, приходя в тот или иной орган, граждане сталкивались с несколькими специалистами, которые могли им помочь только в одной узкой сфере. К каждому из таких специалистов претендовали попасть и другие люди, однако рабочий день должностного лица ограничен, и чиновник не мог принять всех желающих. Кроме того, помимо приема граждан такое должностное лицо обязано еще и выполнять иную работу. С началом работы МФЦ, уполномоченные государственные и муниципальные органы стали гораздо меньше работать с населением, однако увеличилась непосредственная работа с документами. В данном случае необходимо учитывать, что МФЦ является посредником между человеком и органом, уполномоченным оказывать соответствующие услуги. Поэтому для того, чтобы в полном объеме учитывать интересы граждан, необходимо четко организовать работу внутри каждого МФЦ.

В соответствии с ч. 4 ст. 15 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» методическое обеспечение деятельности МФЦ и мониторинг деятельности данных формирований осуществляются уполномоченным Правительством РФ федеральным органом исполнительной власти<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СЗ РФ. 2010. № 31. Ст. 4179; 2011. № 15. Ст. 2038; 2011. № 27. Ст. 3873; 2011. № 29. Ст. 4291; 2011. № 30 (ч. 1). Ст. 4587; 2011. № 49 (ч. 5). Ст. 7061; 2012. № 31. Ст. 4322; 2013. № 14. Ст. 1651; 2013. № 27. Ст. 3477; 2013. № 27. Ст. 3480; 2013. № 30 (ч. 1). Ст. 4084.

<sup>3</sup> 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. С. 93.

<sup>4</sup> Амелин Р.В., Григорьева Е.А., Подсумкова А.А., 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) / под ред. С.Ю. Наумова // СПС «КонсультантПлюс», 2011.

<sup>5</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СЗ РФ. 2010. № 31. Ст. 4179; 2011. № 15. Ст. 2038; 2011. № 27. Ст. 3873; 2011. № 29. Ст. 4291; 2011. № 30 (ч. 1). Ст. 4587; 2011. № 49 (ч. 5). Ст. 7061; 2012. № 31. Ст. 4322; 2013. № 14. Ст. 1651; 2013. № 27. Ст. 3477; 2013. № 27. Ст. 3480; 2013. № 30 (ч. 1). Ст. 4084.



На основании п. 1 Положения «О министерстве экономического развития Российской Федерации», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 5 июня 2008 г. № 437. «О министерстве экономического развития Российской Федерации»<sup>6</sup> данное ведомство отвечает за методическое обеспечение деятельности МФЦ.

В соответствии с п. 1 Методических рекомендаций по созданию и обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг они разработаны «в целях содействия органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления в создании и обеспечении деятельности многофункциональных центров»<sup>7</sup>.

Данные методические рекомендации содержат в себе общие положения, порядок создания МФЦ на территории субъекта РФ, требования к организации деятельности МФЦ, требования к взаимодействию с заявителем при оказании государственных и муниципальных услуг, рекомендации по обеспечению МФЦ информационными системами. Кроме того, в данных рекомендациях содержится типовой регламент МФЦ и формы отчетности, чтобы упростить и привести к единообразию организационные стороны деятельности МФЦ.

Частью 5 ст. 15 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» определено, что правила организации деятельности МФЦ утверждаются Правительством Российской Федера-

ции<sup>8</sup>. Такие Правила утверждены Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>9</sup>. Данный правовой акт устанавливает основные требования к организации деятельности МФЦ. Так, помещение, в котором размещается данный орган, должно состоять из двух частей: сектор приема заявлений и сектор информирования и ожидания. Кроме того, в МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц. Данные правила состоят из 33 пунктов и имеют еще ряд требований к организации деятельности МФЦ.

Следует отметить, что рассмотренный нормативный правовой акт имеет более высокую юридическую силу, чем Методические рекомендации Министерства экономического развития РФ, поэтому при организации деятельности МФЦ необходимо в первую очередь руководствоваться ими, и только потом стремиться к тому, чтобы учесть все разработанные методические рекомендации по организации собственной работы.

Часть 5 ст. 15 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» содержит норму о том, что перечни услуг, предоставляемые в МФЦ, утверждаются актом Правительства РФ — для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов; нормативным правовым актом субъекта РФ — для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта РФ, территориальными государственными внебюджетными фондами; муниципальным правовым актом — для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления<sup>10</sup>.

<sup>6</sup> Постановление Правительства РФ от 5 июня 2008 г. № 437 «О Министерстве экономического развития Российской Федерации» // СЗ РФ. 2008. № 24. Ст. 2867; 2009. № 3. Ст. 378; 2009. № 18 (ч. 2). Ст. 2257; 2009. № 19. Ст. 2344; 2009. № 25. Ст. 3052; 2009. № 26. Ст. 3190; 2009. № 41. Ст. 4777; 2009. № 46. Ст. 5488; 2010. № 5. Ст. 532; 2010. № 10. Ст. 1085; 2010. № 19. Ст. 2324; 2010. № 21. Ст. 2602; 2010. № 26. Ст. 3350; 2010. № 40. Ст. 5068; 2010. № 41 (ч. 2). Ст. 5240; 2010. № 45. Ст. 5860; 2010. № 52 (ч. 1). Ст. 7104; 2011. № 9. Ст. 1251; 2011. № 12. Ст. 1640; 2011. № 14. Ст. 1935; 2011. № 15. Ст. 2131; 2011. № 17. Ст. 2411; 2011. № 17. Ст. 2424; 2011. № 32. Ст. 4834; 2011. № 36. Ст. 5149; 2011. № 36. Ст. 5151; 2011. № 39. Ст. 5485; 2011. № 43. Ст. 6079; 2011. № 46. Ст. 6527; 2012. № 1. Ст. 170; 2012. № 1. Ст. 177; 2012. № 13. Ст. 1531; 2012. № 19. Ст. 2436; 2012. № 19. Ст. 2444; 2012. № 27. Ст. 3745; 2012. № 27. Ст. 3766; 2012. № 37. Ст. 5001; 2012. № 39. Ст. 5284; 2012. № 51. Ст. 7236; 2012. № 52. Ст. 7491; 2012. № 53 (ч. 2). Ст. 7943; 2012. № 53 (ч. 2). Ст. 7943; 2013. № 14. Ст. 1705; 2013. № 33. Ст. 4386; 2013. № 36. Ст. 4578.

<sup>7</sup> Методические рекомендации по созданию и обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Официальный сайт Министерства экономического развития РФ // URL: [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru) (дата обращения – 26 августа 2013 г.).

<sup>8</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СЗ РФ. 2010. № 31. Ст. 4179; 2011. № 15. Ст. 2038; 2011. № 27. Ст. 3873; 2011. № 29. Ст. 4291; 2011. № 30 (ч. 1). Ст. 4587; 2011. № 49 (ч. 5). Ст. 7061; 2012. № 31. Ст. 4322; 2013. № 14. Ст. 1651; 2013. № 27. Ст. 3477; 2013. № 27. Ст. 3480; 2013. № 30 (ч. 1). Ст. 4084.

<sup>9</sup> Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» // СЗ РФ. 2012. № 53 (ч. 2). Ст. 7932.

<sup>10</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СЗ РФ. 2010. № 31. Ст. 4179; 2011. № 15. Ст. 2038; 2011. № 27. Ст. 3873; 2011. № 29. Ст. 4291; 2011. № 30 (ч. 1). Ст. 4587; 2011. № 49 (ч. 5). Ст. 7061; 2012. № 31. Ст. 4322; 2013. № 14. Ст. 1651; 2013. № 27. Ст. 3477; 2013. № 27. Ст. 3480; 2013. № 30 (ч. 1). Ст. 4084.



Обобщая смысл данного нормативного положения, следует сделать вывод, что существует три уровня оказания государственных и муниципальных услуг: федеральный, региональный и местный.

На федеральном уровне перечень государственных услуг установлен Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. № 797 «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»<sup>11</sup>. Среди услуг, закрепленных в данном Перечне, содержатся: предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним; государственная регистрация юридических лиц и физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств и т.д. Помимо этого, данный нормативный акт содержит рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, которые также могли бы оказываться на базе МФЦ. Среди таких услуг выдача разрешения на строительство; перевод жилого помещения в нежилое помещение и др.

На уровне субъектов РФ принимаются региональные правовые акты, которые содержат перечень дополнительных услуг, предоставляемых на территории данного субъекта. При этом в указанный перечень не входят те услуги, которые закреплены на федеральном уровне. Например, Распоряжение Правительства Красноярского края от 13 ноября 2010 г. № 936-Р, которым утвержден Дополнительный сводный перечень государственных и муниципальных услуг Красноярского края, предоставляемых органами исполнительной власти Красноярского края, органами местного самоуправления и подведомственными им учреждениями в электронном виде и Дополнительный сводный перечень государственных и муниципальных услуг Красноярского края, предоставляемых органами исполнительной власти Красноярского края, органами местного самоуправления и подведомственными им учреждениями в электронном виде в рамках полномочий РФ, пе-

реданных для осуществления органам государственной власти Красноярского края<sup>12</sup>. Данным правовым актом устанавливаются такие дополнительные государственные услуги, как предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости или такое делегированное на уровень субъекта РФ полномочие по оказанию государственных услуг, как оформление удостоверений гражданам, получившим или перенесшим лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС; инвалидам вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС и др.

Наконец, на местном уровне также могут закрепляться муниципальные услуги, предоставляемые на территории муниципального образования. Например, Постановление администрации г. Когалыма от 29 марта 2010 г. № 608 «О внесении изменений в постановление Администрации города Когалыма» от 5 февраля 2010 года № 231»<sup>13</sup> содержит Реестр муниципальных услуг (работ) города Когалым, в котором предусмотрено предоставление таких муниципальных услуг, как определение метода регулирования тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса или оснащение образовательных учреждений мебелью, оборудованием, учебными наглядными пособиями и другими средствами обучения.

Таким образом, перечень государственных и муниципальных услуг, оказываемых в МФЦ, достаточно многообразен. На территории разных субъектов Федерации и разных муниципальных образований можно получить разнообразные услуги органов государственной власти и местного самоуправления.

Однако данная деятельность осуществляется не в произвольном порядке. Так, ч. 1 ст. 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>14</sup> закрепляется перечень функций МФЦ.

<sup>12</sup> Распоряжение Правительства Красноярского края от 13 ноября 2010 г. № 936-Р // Официальный портал «Красноярский край» // URL: <http://www.krskstate.ru/gosuslugi>. (дата обращения – 26 августа 2013 г.).

<sup>13</sup> Постановление администрации г. Когалыма от 29 марта 2010 г. № 608 «О внесении изменений в постановление Администрации города Когалыма» // Когалымский вестник. 2011. № 48.

<sup>14</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СЗ РФ. 2010. № 31. Ст. 4179; 2011. № 15. Ст. 2038; 2011. № 27. Ст. 3873; 2011. № 29. Ст. 4291; 2011. № 30 (ч. 1). Ст. 4587; 2011. № 49 (ч. 5). Ст. 7061; 2012. № 31. Ст. 4322; 2013. № 14. Ст. 1651; 2013. № 27. Ст. 3477; 2013. № 27. Ст. 3480; 2013. № 30 (ч. 1). Ст. 4084.

<sup>11</sup> Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. № 797 «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» // СЗ РФ. 2011. № 40. Ст. 5559; 2012. № 53 (ч. 2). Ст. 7933.



К ним относятся:

1. Прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг. Эта функция предполагает возможность каждого обратиться в МФЦ для того, чтобы получить ту или иную государственную или муниципальную услугу. При этом МФЦ при реализации данной функции должен соответствовать ряду требований в целях реализации интересов граждан. Так, на основании п. 2 и 3 Постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» МФЦ должен соответствовать требованиям комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг. Также в МФЦ обеспечиваются функционирование автоматизированной информационной системы МФЦ, бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также возможность оплаты государственных и муниципальных услуг.
2. Представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, а также представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями. То есть, при осуществлении своих функций МФЦ должны разрешать конфликт интересов сторон — граждан и тех, органов, которые оказывают им услуги.
3. Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг. Раскрывая данную функцию, необходимо отметить, что далеко не все граждане знакомы с порядком получения государственных и муниципальных услуг

в МФЦ. Несмотря на то, что он создан для того, чтобы упростить получение рассматриваемых услуг гражданами, МФЦ выступает в роли посредника между гражданами и формированиями, которые оказывают эти услуги. Такое посредничество предполагает усложненную бюрократическую процедуру, что непросто для восприятия и понимания всего процесса получения услуг обычным гражданином. Также следует подчеркнуть, что далеко не все знают свои права и тот перечень услуг, которые могут быть им предоставлены. Поэтому в ходе осуществления данных полномочий решаются указанные проблемы.

4. Взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры. Такое взаимодействие основывается на межведомственных соглашениях, которые заключаются государственными и муниципальными органами, предоставляющими соответствующие услуги и МФЦ. Данная деятельность регулируется Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. № 797 «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»<sup>15</sup>. Необходимо отметить, что в случае если МФЦ или проект соглашения, который он предлагает, не будет соответствовать требованиям, установленным в нормативных правовых актах, то орган, в адрес которого поступил проект такого соглашения, может отказать от его заключения. То есть, в настоящее время не во всех МФЦ можно получить необходимые гражданину услуги. Безусловно,

<sup>15</sup> Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. № 797 «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» // СЗ РФ. 2011. № 40. Ст. 5559; 2012. № 53 (ч. 2). Ст. 7933.



каждый МФЦ в зависимости от своей территориальной расположенности, развития инфраструктуры, уровня финансирования должен предоставлять уникальный перечень услуг в силу указанных факторов. Однако в последние годы МФЦ пошли по пути собственной централизации. Например, в г. Москве создан единый МФЦ, а остальные, ранее самостоятельные МФЦ в районах города получили статус его филиалов. При этом головной МФЦ заключает на региональном уровне все необходимые соглашения, нормы которых филиалы должны выполнять вне зависимости от своего финансового обеспечения, территориальной расположенности и иных проблем. По нашему мнению, необходимо предусмотреть возможность филиалам МФЦ отказываться от части обязательств, прописанных в рассмотренных соглашениях. Кроме того, следует установить возможность для филиалов самостоятельно заключать соглашения с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, без ведома головного МФЦ. Безусловно, такие свои действия филиалы должны обосновывать в письменном виде.

5. Выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг. Данная функция представляет собой результат обращения граждан в МФЦ для получения необходимых для них услуг. Это объясняется тем, что оказание государственных или муниципальных услуг в конечном итоге может быть выражено в осуществлении работ, предоставлении единовременных или постоянных выплат, получение разрешения. Однако МФЦ в данном случае может только представлять документы, удостоверяющие право граждан на получение рассматриваемых услуг. Обязательства по их выполнению лежат на компетентном органе.
6. Прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги. Такая деятельность осуществляется на основании соглашения между МФЦ и соответствующим органом. Например, рославльским филиалом смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» такие соглашения заключены с несколькими государственными и муниципальными органами на территории муниципального

образования «Рославльский район» и в распоряжении данного МФЦ имеется полный доступ к трем базам данных государственных органов, на основании чего в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг формируется собственный банк данных МФЦ, в который входят как данные из базы органов государственной власти и местного самоуправления, так и данные, предоставленные самими гражданами. Впоследствии это упрощает работу МФЦ и ускоряет процесс получения государственных и муниципальных услуг гражданами<sup>16</sup>.

На основании ч. 1.1 ст. 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>17</sup> для того, чтобы упростить территориальную доступность для граждан в целях получения ими государственных и муниципальных услуг, МФЦ может привлекать иные организации для того, чтобы они выполняли функции МФЦ.

Реализация указанной нормы, закрепляющей возможность привлечения иных организаций для осуществления функций МФЦ, пока не получила широкого распространения<sup>18</sup>, хотя проблема очевидна. Это объясняется тем, что в настоящее время сложно набрать специалистов для работы в МФЦ, которые будут компетентны в различных сферах предоставления государственных и муниципальных услуг населению. Тем более сложно привлечь организацию, которая будет профессионально реализовывать функции МФЦ.

Таковыми в общем виде представляются организационно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. На основе проанализированного материала необходимо остановиться на некоторых проблемах в этой сфере.

Во-первых, как уже упоминалось, в современных условиях достаточно сложно найти

<sup>16</sup> Результаты исследования, проведенного 13 августа 2013 г. в рославльском филиале смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению».

<sup>17</sup> Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СЗ РФ. 2010. № 31. Ст. 4179; 2011. № 15. Ст. 2038; 2011. № 27. Ст. 3873; 2011. № 29. Ст. 4291; 2011. № 30 (ч. 1). Ст. 4587; 2011. № 49 (ч. 5). Ст. 7061; 2012. № 31. Ст. 4322; 2013. № 14. Ст. 1651; 2013. № 27. Ст. 3477; 2013. № 27. Ст. 3480; 2013. № 30 (ч. 1). Ст. 4084.

<sup>18</sup> В рамках подготовки данной статьи было проведено исследование МФЦ в г. Рославле Смоленской области 13 августа 2013 г., г. Домодедово Московской области 28 августа 2013 г., районе «Рязанский проспект» г. Москвы 29 августа 2013 г., которое показало, что ни одно из данных МФЦ не реализует указанное нормативное положение.



или подготовить квалифицированных сотрудников, способных обслуживать население, являясь специалистом во всех областях государственных и муниципальных услуг. Более того, сложно подготовить методические рекомендации или учебный курс для таких специалистов, т.к. этим должен заниматься юрист, компетентный в большинстве отраслей права, экономист, управленец, социолог и психолог в одном лице. Учитывая тот факт, что в каждой местности, на территории которой функционирует МФЦ, имеется своя специфика и к этому нужен особый подход, подготовка компетентных специалистов, способных находиться «по ту сторону единого окна» представляется практически невозможной.

Во-вторых, первая проблема порождает вторую — отсутствие большого количества специалистов в этой области обуславливает проблему очередей. Как бы ни внедрялись современные технологии в этот процесс, как бы ни старались обеспечить комфортные условия ожидания в помещениях МФЦ, очереди остаются, потому что лиц, имеющих право на получение государственной или муниципальной услуги, много, а специалистов помочь в получении данных услуг мало. Например, в рославльском филиале смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» в среднем в месяц предоставляется 5000 государственных или муниципальных услуг на 2500–3000 заявителей<sup>19</sup>. Данные показатели говорят о большом объеме работы, которую необходимо выполнять одному МФЦ.

В-третьих, жители малонаселенных и отдаленных поселений сталкиваются с большим количеством трудностей для получения государственных или муниципальных услуг. Это обусловлено тем, что далеко не во всех сельских поселениях есть технические воз-

можности для дистанционного ознакомления граждан с порядком получения государственных или муниципальных услуг. Также многим жителям таких поселений трудно добраться до ближайшего МФЦ, а дорога к нему требует физических и материальных затрат.

В-четвертых, динамично развивающееся нормативное правовое регулирование не позволяет сформировать какую-то общую практику, которая могла бы устояться и успешно реализовываться. Основная масса правовых актов, как было показано, выше принята, максимум, три года назад, при этом, практически в каждый из этих актов были внесены недавние изменения. Трансформация действующего нормативного правового регулирования относительно молодой сферы общественных отношений делает необходимым для специалистов, занятых в этой сфере, осуществлять постоянный мониторинг законодательства и подзаконных актов, отвлекаясь от основного вида деятельности. Подобные тенденции все же не решают проблему в полном объеме. Так, И. Мальцев отмечает отсутствие достаточного нормативного регулирования в данной сфере. По его мнению, преимущественно не хватает подзаконных актов<sup>20</sup>. Поэтому количество новых (или изменяющих действующие) правовых актов, особенно подзаконного характера, будет расти и дальше.

Это далеко не исчерпывающий перечень проблем, которые необходимо решать, развивая организационно-правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Однако совершенствуя данную деятельность, органы публичной власти улучшают благосостояние населения, граждане с большей уверенностью начинают верить государству, получая от него то, что им полагается. МФЦ — это один из способов осуществления и защиты прав граждан, он делает государство ближе и понятнее обычному человеку.

#### Библиография:

1. Амелин Р.В., Григорьева Е.А., Подсумкова А.А., 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) / под ред. С.Ю. Наумова // СПС «КонсультантПлюс», 2011.
2. 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. — С. 93.

<sup>19</sup> Результаты исследования, проведенного 13 августа 2013 г. в рославльском филиале смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению».

<sup>20</sup> Мальцев И. МФЦ: новые возможности и новые сложности // ЭЖ-Юрист. 2011. № 40. С. 7.



3. Мальцев И. МФЦ: новые возможности и новые сложности // ЭЖ-Юрист. — 2011. — № 40. — С. 7.
4. Права человека / под ред. Е.А. Лукашевой. — М.: ИНФРА-М, 2013. — С. 199–200.
5. Куракин А.В., Юлегина Е.И. Административные регламенты исполнения государственных функций и оказания государственных услуг в области осуществления антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и их проектов // NB: Административное право и практика администрирования. — 2013. — № 6. — С. 54–82 // URL: [http://www.e-notabene.ru/al/article\\_9040.htm](http://www.e-notabene.ru/al/article_9040.htm)

**References (transliteration):**

1. Amelin R.V., Grigor'eva E.A., Podsumkova A.A., Filatova A.V., Channov S.E. Kommentarii k Federal'nomu zakonu ot 27 iyulya 2010 g. № 210-FZ «Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug» (postateinyi) / pod red. S.Yu. Naumova // SPS «Konsul'tantPlyus», 2011.
2. Borisov A.N. Kommentarii k Federal'nomu zakonu ot 27 iyulya 2010 g. № 210-FZ «Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug» (postateinyi). — М.: Yustitsinform, 2011. — С. 93.
3. Mal'tsev I. MFTs: novye vozmozhnosti i novye slozhnosti // EZh-Yurist. — 2011. — № 40. — С. 7.
4. Prava cheloveka / pod red. E.A. Lukashevoi. — М.: INFRA-M, 2013. — С. 199–200.
5. Kurakin A.V., Yulegina E.I. Administrativnye reglamenti ispolneniya gosudarstvennykh funktsii i okazaniya gosudarstvennykh uslug v oblasti osushchestvleniya antikorrupsionnoi ekspertizy normativnykh pravovykh aktov i ikh projektov // NB: Administrativnoe pravo i praktika administrirovaniya. — 2013. — № 6. — С. 54–82 // URL: [http://www.e-notabene.ru/al/article\\_9040.html](http://www.e-notabene.ru/al/article_9040.html)

*Материал получен редакцией 5 октября 2013 г.*