

**Карпова Алёна Михайловна**

магистрант

*Научный руководитель*

**Лильбок Светлана Валерьевна**

канд. пед. наук, доцент

Уральский филиал ФГОБУ ВО «Финансовый университет

при Правительстве Российской Федерации»

г. Челябинск, Челябинская область

## **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МФЦ**

**Аннотация:** *в условиях активной цифровизации государственного управления исследование проблем и перспектив предоставления услуг через многофункциональные центры (МФЦ) приобретает особую актуальность. Целью статьи является анализ эффективности действующей модели МФЦ, выявление ключевых проблемных зон и разработка практических рекомендаций по их оптимизации в контексте цифровой трансформации региона. Методологическую основу составили анализ нормативно-правовой базы, статистических данных деятельности МФЦ, а также метод экспертной оценки. В результате исследования определены системные барьеры, ограничивающие потенциал МФЦ как драйвера цифровых изменений: фрагментарность ИТ-инфраструктуры, дефицит кадров и необходимость совершенствования метрик оценки качества. Практическая значимость работы заключается в предложении комплекса мер, направленных на синхронизацию организационного, кадрового и технологического развития МФЦ для повышения доступности и качества предоставляемых услуг.*

**Ключевые слова:** *многофункциональный центр, МФЦ, государственные услуги, муниципальные услуги, цифровая трансформация, качество услуг, доступность услуг, оптимизация процессов, цифровизация региона, ИТ-инфраструктура, удовлетворенность граждан.*

Введение современных стандартов управления, ориентированных на гражданина, является одним из ключевых трендов развития публичной администрации. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), работающие по принципу «одного окна», стали визитной карточкой этой трансформации в России [1]. Их создание было направлено на преодоление бюрократических барьеров, снижение коррупционных рисков и повышение доступности услуг для населения и бизнеса. Однако в эпоху тотальной цифровизации первоначальная модель МФЦ сталкивается с новыми вызовами. Актуальность данного исследования обусловлена необходимостью оценки того, насколько организационно-правовые и технологические основы деятельности МФЦ соответствуют задачам построения цифрового государства и удовлетворяют растущим ожиданиям граждан.

Правовой фундамент деятельности МФЦ заложен Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 29.12.2025) [2]. Статья 15 данного закона определяет МФЦ как учреждение, уполномоченное на организацию предоставления услуг по принципу «одного окна», где ключевая роль отводится взаимодействию с органами власти в интересах заявителя. Детализация деятельности осуществляется Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 №1376, которое регламентирует правила организации работы МФЦ, включая перечни услуг, сроки, порядок оплаты пошлин и механизмы обжалования [3]. Организационное руководство и контроль за деятельностью МФЦ возложены на органы государственной власти субъектов Российской Федерации, а методическое обеспечение и мониторинг – на уполномоченный федеральный орган исполнительной власти [4].

Функциональная модель МФЦ, закреплённая законодательством, является единой интегрированной платформой для предоставления услуг. К основным функциям относятся:

– прием запросов заявителей; представительство их интересов во взаимодействии с органами власти, в том числе посредством межведомственных электронных запросов;

- информирование о ходе предоставления услуги;
- выдача окончательного результата [5].

Таким образом, МФЦ выступает организатором процесса, беря на себя административную нагрузку по документообороту и межведомственной координации, что теоретически освобождает гражданина от необходимости личного посещения различных инстанций.

Спектр услуг, предоставляемых через МФЦ, постоянно расширяется и варьируется в зависимости от заключенных соглашений о взаимодействии. Для физических лиц это регистрация актов гражданского состояния, оформление социальных выплат и пособий (включая единое пособие для семей с детьми), услуги Росреестра (кадастровый учет, регистрация прав), запись ребенка в детский сад, а также услуги центров занятости населения [6]. Для представителей бизнеса МФЦ предлагают услуги по регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, постановке на налоговый учет и консультированию по мерам государственной поддержки [2]. Большинство услуг предоставляется бесплатно, заявитель несет расходы только в виде государственной пошлины, если она предусмотрена законом.

Несмотря на очевидные успехи в повышении физической доступности услуг, действующая модель МФЦ демонстрирует ряд системных проблем в контексте цифровой трансформации.

Во-первых, сохраняется технологическая фрагментация. Взаимодействие с различными ведомствами часто осуществляется через неинтегрированные или морально устаревшие информационные системы, что создает риски сбоев, замедляет процессы и усложняет контроль за сроками [5].

Во-вторых, кадровый потенциал не всегда соответствует комплексным запросам заявителей. Специалист МФЦ должен обладать компетенциями в области кросс-отраслевого консультирования и работы со сложными цифровыми интерфейсами, однако программы подготовки и система мотивации зачастую отстают от этих требований.

В-третьих, механизмы контроля и оценки качества, описанные в нормативных актах (отчеты, мониторинг, проверки), носят преимущественно формальный, количественный характер и слабо отражают реальную удовлетворенность граждан, особенно в части удобства цифрового взаимодействия.

Для преодоления выявленных ограничений и интеграции МФЦ в единую цифровую экосистему региона необходима реализация комплекса взаимосвязанных мер.

1. Технологическая конвергенция. Требуется активная работа по переводу всех процессов межведомственного взаимодействия на платформенные решения, совместимые с федеральными государственными информационными системами. Это повысит скорость, надежность и прозрачность оказания услуг, а также усилит кибербезопасность.

2. Развитие кадрового потенциала. Необходимо внедрение непрерывной системы обучения специалистов МФЦ с акцентом на цифровую грамотность, работу с комплексными запросами и клиентоориентированность. Целесообразно внедрение института наставничества и системы ключевых показателей эффективности (KPI), стимулирующих не только объем, но и качество обслуживания.

3. Эволюция системы оценки качества. Помимо традиционных метрик, следует внедрить систему глубокого анализа цифровой обратной связи (отзывы на порталах, в мобильных приложениях), а также проводить регулярные независимые социологические исследования для оценки индекса удовлетворенности цифровым каналом получения услуг.

Таким образом, многофункциональные центры доказали свою эффективность как инструмент повышения административной доступности государственных и муниципальных услуг. Однако их дальнейшая эволюция неразрывно связана с цифровой трансформацией. Для реализации роли МФЦ в качестве полноценного «цифрового интерфейса» между государством и гражданином требуется переход от модели физического «одного окна» к модели интегрированной цифровой платформы. Предложенные рекомендации по технологической, кадровой

и управленческой модернизации направлены на преодоление идентифицированных дисбалансов. Их реализация позволит не только повысить качество и скорость предоставления услуг, но и внести существенный вклад в улучшение социально-экономического ландшафта региона через повышение доверия населения к институтам власти и создание комфортной цифровой среды для жизни и ведения бизнеса.

### *Список литературы*

1. Антоненко Э.С. Многофункциональные центры как инструмент повышения качества предоставления государственных услуг / Э.С. Антоненко // Молодой учёный. – 2023. – №12 (459). – С. 223–225. EDN CASSDQ
2. Анюточкина А.К. Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных услуг многофункциональными центрами / А.К. Анюточкина // «Актуальные исследования». – 2023. – №2 (132). – С. 52–54. EDN WRLQVO
3. Лолаева А.С. Предоставление государственных и муниципальных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий как элемент электронной (цифровой) демократии / А.С. Лолаева // Право и политика. – 2021. – №12. – С. 89–101.
4. Сергеева Н.В. Актуальные вопросы организация сети МФЦ в Российской Федерации / Н.В. Сергеева // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2021. – №3–2. – С. 219–224. DOI 10.17513/vaael.1633. EDN JCEHLV
5. Югфельд А.С. Совершенствование деятельности ГБУ ТО «МФЦ» на основе оптимизации межведомственного взаимодействия / А.С. Югфельд, А.Б. Давыдова // Государственное и административное управление и право: экономика, культура, образование, безопасность: материалы международной научно-практической конференции. – 2022. – С. 47–54. EDN TGPWUG
6. Юркова О.А. Зарубежный опыт функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) / О.А. Юркова // Административное право и процесс. – 2022. – №6. – С. 73–76. DOI 10.18572/2071-1166-2022-6-73-76. EDN JARPLJ