

*Щеголева Элла Николаевна*

канд. экон. наук, доцент

*Ситников Валерий Петрович*

магистрант

ФГБОУ ВО «Чувашский государственный

университет им. И.Н. Ульянова»

г. Чебоксары, Чувашская Республика

## **РАЗВИТИЕ И АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РФ**

*Аннотация:* в статье рассматривается развитие системы оказания государственных и муниципальных услуг в РФ, предоставление их через многофункциональные центры (МФЦ), оценивается работа этого механизма на практике, определяются сильные и слабые стороны. Именно через оказание подобных услуг федеральные органы власти, региональные структуры и муниципалитеты выстраивают то, что принято называть сервисной моделью государства – то есть отношения с гражданином, при которых власть выступает не распорядителем, а поставщиком конкретных, измеримых благ.

*Ключевые слова:* многофункциональный центр, МФЦ, государственные услуги, муниципальные услуги, государство, население.

Система МФЦ в России уже функционирует, однако охватывает далеко не все регионы – многие из них по-прежнему сталкиваются с трудностями при подключении к системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Отсюда вытекает острота вопроса о проектировании многофункциональных центров и доработке их проектного состояния. Речь идёт о трёх задачах: привести работу центров в соответствие с действующими нормативами, обеспечить их бесперебойную работу и добиться реального качества оказываемых услуг – государственных и муниципальных. Задачи взаимосвязанные, хотя на практике решаются нередко по отдельности [1].

В рамках действующих МФЦ взаимодействие с получателями услуг выстроено по нескольким каналам. Личный приём, телефон, электронная почта – всё это сохраняется. Вместе с тем активно задействованы и цифровые инструменты: интернет-портал государственных услуг, а также информационные киоски (инфоматы), размещённые непосредственно в центрах [3].

На рисунке 1 показано, как развивалась данная система на территории Российской Федерации.

Направления деятельности многофункциональных центров охватывают широкий спектр государственных и муниципальных услуг, сосредоточенных в рамках единой организационной структуры. За период функционирования сети МФЦ сложилась устойчивая модель обслуживания населения, в которой различные ведомственные функции оказались интегрированы на одной площадке [2]. Перечень закреплённых за центрами задач отражён на рисунке 2.

Среди актуальных проблем стоит выделить несколько направлений, каждое из которых требует отдельного рассмотрения.

1. Единая инфраструктура межведомственного обмена данными в электронном виде до сих пор не выстроена в полной мере [5].

2. Государственные информационные системы складывались разрозненно – каждое ведомство создавало их под собственные нужды, без опоры на общую нормативную и техническую базу. Проблема эта уже обозначалась ранее и, стоит отметить, решения на федеральном уровне ждёт давно. К тому же повсеместно применяются недокументированные форматы данных, что делает полноценную интеграцию систем практически невозможной [6].

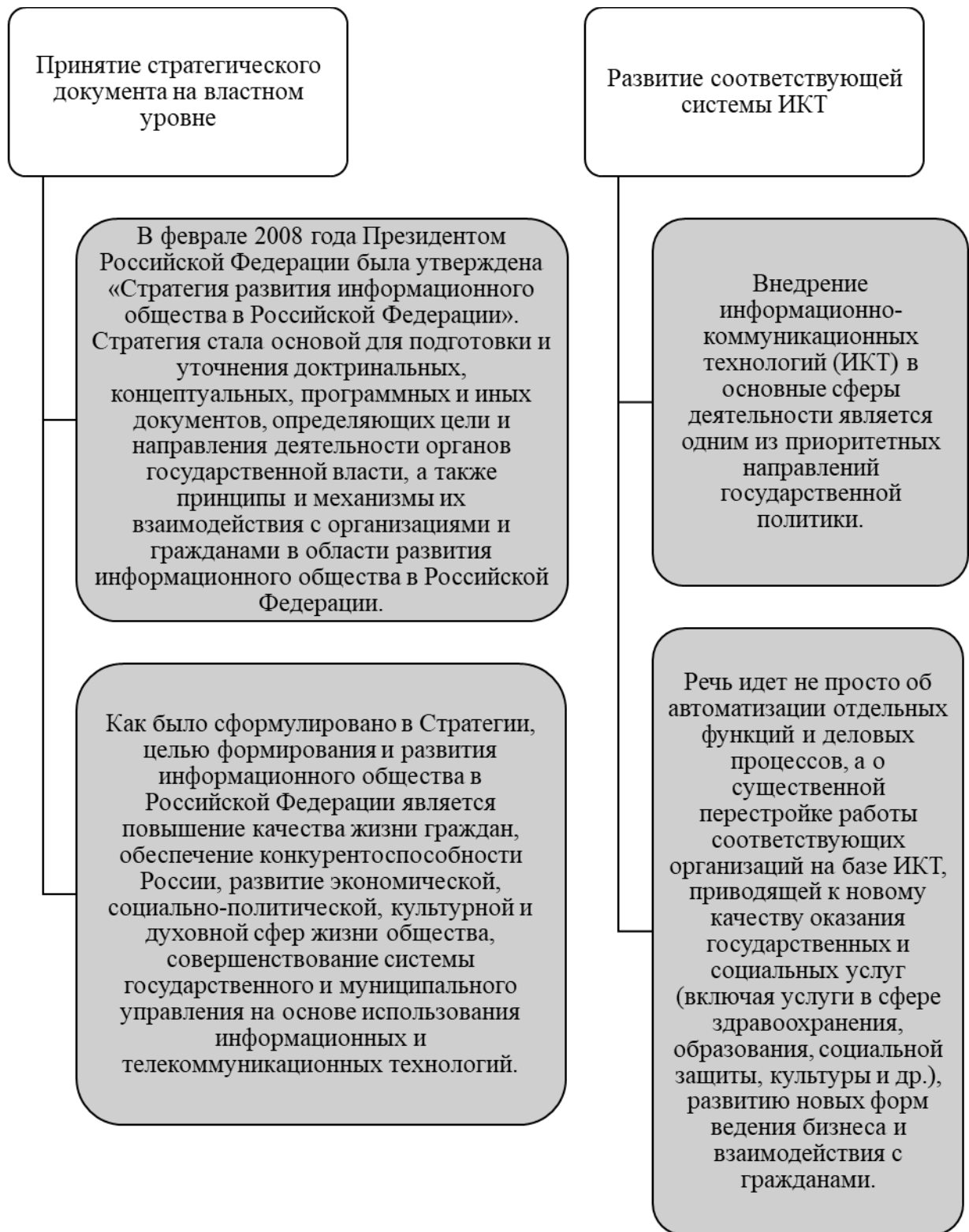


Рис. 1. Развитие системы оказания государственных и муниципальных услуг в РФ [2]

3. Ситуация с фрагментарностью данных в российской практике имеет длительную предысторию. Система информатизации правоохранительных органов и уголовной статистики, выстраивавшаяся на базе ГИАЦ МВД России на

протяжении примерно двух последних десятилетий, так и не сняла проблему несовместимости данных – она воспроизводилась на каждом новом этапе. В сфере государственных и муниципальных услуг, включая онлайн-сервисы и МФЦ, эта проблема возникла значительно позже, однако её неурегулированность ставит под угрозу достижение запланированных показателей цифрового развития [3].

4. Стоит обратить внимание на то, в каком состоянии находятся официальные сайты органов власти. Регламенты, по существу, не обязывают их владельцев регулярно обновлять содержимое – актуальных сведений там нередко не найти, а часть материалов относится к позапрошлому, а то и к более раннему периоду. Реальная деятельность ведомств отражается главным образом через пресс-службы и медиа; сами же сайты выполняют роль скорее витринную, нежели информационную [5].

5. Вопрос о том, как формируется информационная культура граждан, заслуживает отдельного разговора. Возможность получать государственные и муниципальные услуги в привычном, «офлайновом» формате должна оставаться – прежде всего для пожилых людей, которым цифровые интерфейсы попросту чужды. Цифровизация теряет всякий смысл, когда оборачивается принуждением. Задача государства состоит в том, чтобы оба формата существовали параллельно, не вытесняя друг друга [4].

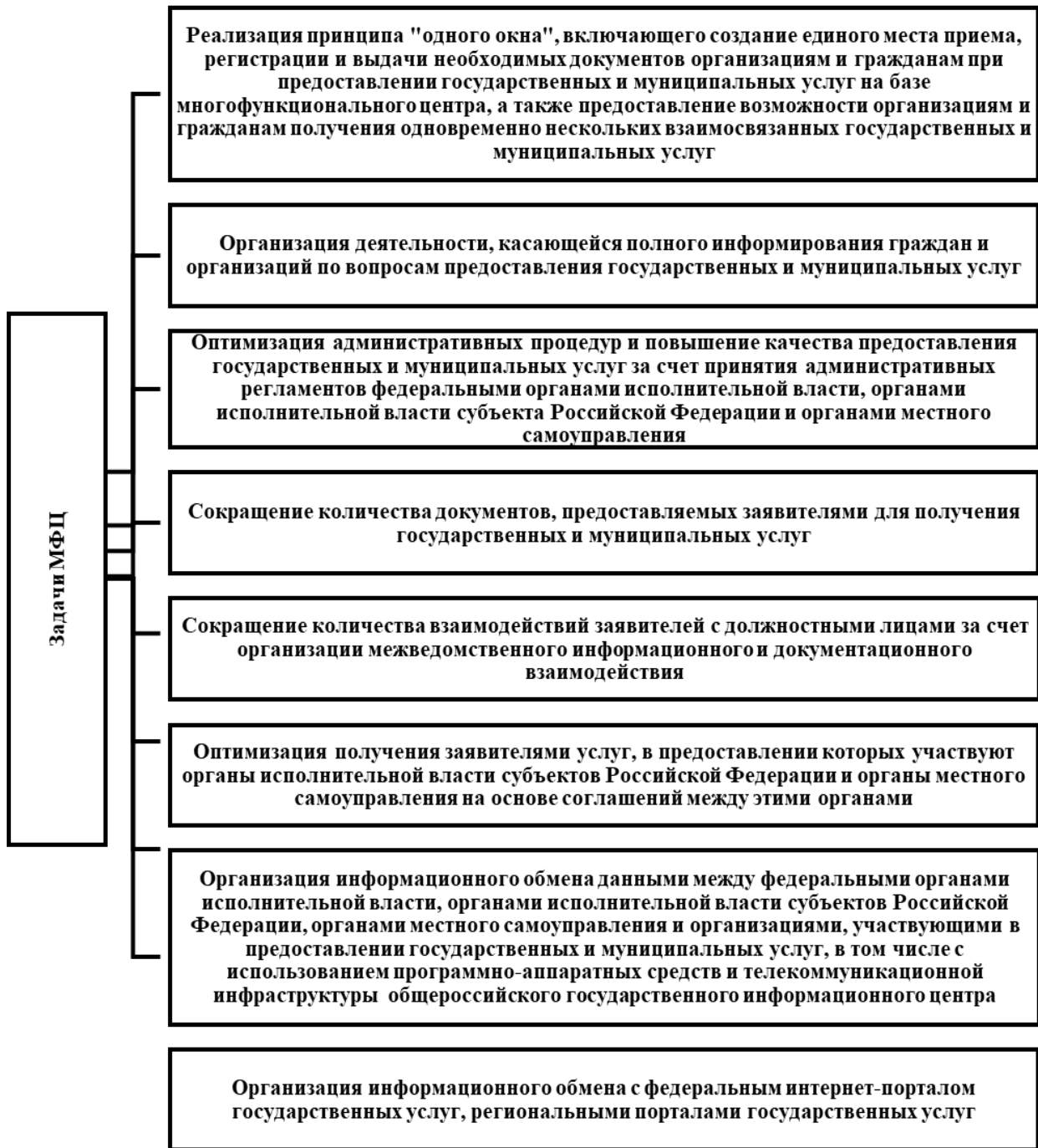


Рис. 2. Задачи создания многофункциональных центров [5]

Таким образом, цифровизация государственного и муниципального взаимодействия в России сделала первые шаги, но пройденный путь пока невелик. Накопившиеся противоречия сами собой не решаются – нужна последовательная работа сразу по нескольким направлениям. Речь идёт о совершенствовании правовой базы, о реальном, а не формальном контроле над расходованием целевых средств, а также о пересмотре программных мероприятий на уровне конкретных

субъектов и муниципалитетов. Строить преобразования, на наш взгляд, разумнее снизу вверх: локальные улучшения, постепенно накапливаясь, вполне способны перевести всю систему на работоспособный уровень.

### *Список литературы*

1. Александров М.М. Характеристика целей и ресурсного обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ в современных условиях / М.М. Александров // Евразийское пространство: экономика, право, общество. – 2024. – №8. – С. 3–5. EDN DXCDNG

2. Бражкина Д.А. Актуальные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ: анализ современной литературы / Д.А. Бражкина // Государственное и муниципальное управление в России: состояние, проблемы и перспективы: материалы девятнадцатой Всероссийской научно-практической конференции (Пермь, 20–21 марта 2025 года). – Пермь: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, 2025. – С. 27–31. EDN ZZYKGM

3. Карабашлыкова Т. П. Зарубежный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг // Инновационная наука. – 2024. – №11–1–1. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zarubezhnyy-opyt-predostavleniya-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug> (дата обращения: 12.11.2025).

4. Лазарева Н.А. Анализ достоинств и недостатков предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах, на примере ГАУ «МФЦ Иркутской области» / Н.А. Лазарева, А.Л. Лазарев, Т.Е. Афонина // Современные достижения научно-технического прогресса. – 2024. – №3 (11). – С. 5–7. DOI 10.18411/sdntp-11-2024-01. EDN VIZGIZ

5. Малышева О.О. Совершенствование процесса самообслуживания клиентов МФЦ НИУ «БЕЛГУ» / О.О. Малышева // Экономика и социум. – 2025. – №6–2 (133). – С. 2024–2027. EDN HGSDVZ

6. Селиверстова Н.И. Социально-экономическая эффективность и формат обслуживания населения ГАУ МФЦ регионов / Н.И. Селиверстова //

Естественно-гуманитарные исследования. – 2025. – №2 (58). – С. 402–410. EDN  
DJNXSD