

Боровкова Елизавета Юрьевна

магистрант

ФГБОУ ВО «Тульский государственный
педагогический университет им. Л.Н. Толстого»

г. Тула, Тульская область

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ

***Аннотация:** в статье рассматриваются современные подходы к организации межведомственного взаимодействия в системе предоставления государственных и муниципальных услуг на примере деятельности многофункциональных центров. Исследуются особенности функционирования системы межведомственного электронного взаимодействия, влияние цифровизации государственного управления на качество предоставления услуг населению, а также проблемы, возникающие в процессе взаимодействия органов государственной власти и МФЦ. Особое внимание уделяется вопросам повышения эффективности информационного обмена между ведомствами, сокращения административных барьеров и совершенствования организационно-управленческих механизмов взаимодействия. На основе анализа современных тенденций развития системы государственных услуг сформулированы предложения по совершенствованию межведомственного взаимодействия в условиях цифровой трансформации публичного управления.*

***Ключевые слова:** межведомственное взаимодействие, МФЦ, государственные услуги, цифровизация, СМЭВ, государственное управление, цифровая трансформация, электронное взаимодействие, публичное управление.*

Современный этап развития системы государственного управления Российской Федерации характеризуется активным внедрением цифровых технологий, совершенствованием механизмов предоставления государственных услуг и переходом к сервисной модели взаимодействия государства и граждан [4]. Одним из

ключевых направлений административной реформы выступает развитие многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), деятельность которых основана на принципе «одного окна» и предполагает тесное взаимодействие различных органов государственной власти [2].

Эффективность функционирования МФЦ напрямую зависит от качества межведомственного взаимодействия, поскольку значительная часть государственных услуг требует обмена информацией между различными ведомствами, использования электронных информационных систем и координации административных процедур. В условиях цифровой трансформации государственного управления возрастает необходимость совершенствования механизмов информационного обмена, повышения уровня автоматизации процессов и сокращения административных барьеров [6].

Актуальность исследования обусловлена тем, что несмотря на активное развитие системы межведомственного электронного взаимодействия, в деятельности МФЦ сохраняются проблемы, связанные с интеграцией информационных систем, различиями в регламентах работы ведомств, техническими ограничениями цифровой инфраструктуры и недостаточной скоростью обработки межведомственных запросов. Указанные обстоятельства требуют дальнейшего совершенствования организационных и технологических механизмов взаимодействия между государственными структурами. Целью статьи является исследование современных проблем межведомственного взаимодействия в системе предоставления государственных и муниципальных услуг и определение направлений повышения эффективности деятельности МФЦ в условиях цифровизации государственного управления.

Межведомственное взаимодействие представляет собой согласованную деятельность органов государственной власти и организаций, направленную на обмен информацией, координацию действий и обеспечение эффективного предоставления государственных услуг населению [5]. В современных условиях данное взаимодействие становится одним из ключевых факторов повышения

качества государственного управления, поскольку обеспечивает интеграцию различных управленческих процессов и оптимизацию административных процедур.

Развитие системы межведомственного взаимодействия в Российской Федерации тесно связано с формированием сети многофункциональных центров. Создание МФЦ стало важным этапом административной реформы, направленной на упрощение процедур получения государственных услуг, сокращение временных затрат граждан и повышение доступности публичных сервисов [3]. В настоящее время МФЦ выполняют функции посредника между населением и органами государственной власти, обеспечивая прием документов, консультирование граждан и организацию межведомственного обмена информацией.

Важнейшим элементом современного межведомственного взаимодействия является система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), предназначенная для автоматизированного обмена данными между государственными органами. Использование СМЭВ позволяет значительно сократить объем бумажного документооборота, ускорить обработку запросов и повысить прозрачность административных процедур. Кроме того, внедрение электронного взаимодействия способствует снижению административной нагрузки на граждан, поскольку необходимость самостоятельного сбора документов из различных ведомств существенно сокращается [4].

Несмотря на положительные результаты цифровизации государственных услуг, практика функционирования МФЦ показывает наличие ряда проблем, оказывающих влияние на эффективность межведомственного взаимодействия. Одной из наиболее значимых проблем является недостаточная интеграция информационных систем различных ведомств. В ряде случаев используемые цифровые платформы имеют ограниченную совместимость, что затрудняет оперативный обмен информацией и увеличивает сроки предоставления услуг [3].

Дополнительные сложности связаны с различиями в административных регламентах и организационных процедурах отдельных ведомств. Отсутствие единых стандартов информационного обмена и различный уровень цифровой зрелости государственных структур приводят к возникновению задержек при

обработке межведомственных запросов [1]. Существенное влияние на эффективность взаимодействия также оказывает высокая нагрузка на сотрудников МФЦ, связанная с постоянным увеличением объема предоставляемых услуг и расширением перечня государственных сервисов.

Особую актуальность в современных условиях приобретают вопросы информационной безопасности и защиты персональных данных граждан. Развитие электронного документооборота и цифровых платформ требует обеспечения высокого уровня защищенности информационных систем, предотвращения несанкционированного доступа к данным и соблюдения требований законодательства в области обработки персональной информации.

Анализ современных тенденций развития системы государственных услуг показывает, что дальнейшее совершенствование межведомственного взаимодействия должно быть связано с повышением уровня цифровой интеграции органов власти, развитием единой цифровой инфраструктуры и внедрением современных технологий обработки данных. Одним из перспективных направлений является использование интеллектуальных информационных систем и технологий искусственного интеллекта для автоматизации отдельных административных процедур и повышения скорости обработки запросов. Важным направлением совершенствования деятельности МФЦ является развитие клиентоориентированного подхода в системе предоставления государственных услуг. В современных условиях качество работы государственных учреждений оценивается не только по скорости выполнения административных процедур, но и по уровню удобства для граждан, доступности цифровых сервисов и степени удовлетворенности населения качеством обслуживания.

Для повышения эффективности межведомственного взаимодействия целесообразно реализовать комплекс организационных и технологических мероприятий, направленных на совершенствование процессов информационного обмена между ведомствами. К числу таких мероприятий относятся дальнейшая модернизация системы СМЭВ, внедрение единых стандартов электронного документооборота, повышение уровня автоматизации обработки межведомственных

запросов, а также развитие единой цифровой платформы государственных услуг. Кроме того, значительное внимание необходимо уделять повышению квалификации сотрудников МФЦ и органов государственной власти в области использования современных цифровых технологий. Эффективность функционирования системы межведомственного взаимодействия во многом зависит от уровня профессиональной подготовки персонала, способности сотрудников адаптироваться к изменениям цифровой среды и использовать современные инструменты управления информационными процессами.

Таким образом, межведомственное взаимодействие является важнейшим инструментом повышения эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг в современных условиях цифровой трансформации государственного управления. Развитие системы МФЦ и внедрение электронного взаимодействия между органами власти способствуют сокращению административных барьеров, повышению доступности услуг и улучшению качества обслуживания населения [2].

Вместе с тем проведенный анализ показывает, что в системе межведомственного взаимодействия сохраняются проблемы, связанные с интеграцией информационных систем, различиями в регламентах ведомств, техническими ограничениями цифровой инфраструктуры и необходимостью дальнейшего совершенствования организационных процессов.

Повышение эффективности деятельности МФЦ требует комплексного подхода, включающего развитие цифровых технологий, совершенствование нормативно-правового регулирования, внедрение единых стандартов информационного обмена и повышение уровня цифровой зрелости органов государственной власти [2]. Реализация указанных направлений позволит обеспечить дальнейшее развитие сервисной модели государства, повысить качество государственных услуг и укрепить доверие граждан к системе публичного управления.

Список литературы

1. Агаларов А.В. Цифровая трансформация государственного управления в Российской Федерации: правовой аспект / А.В. Агаларов // Молодой ученый. –

2025. – №5 (556). – С. 213–217. – URL: <https://moluch.ru/archive/556/122312> (дата обращения: 15.05.2026);. EDN EHEWNF

2. Джамалудинова М.Ю. Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на основе многофункционального центра (МФЦ) / М.Ю. Джамалудинова, Д.М. Омарова, А.Р. Агамирзоева, М.М. Абдулаева // Региональная и отраслевая экономика. – 2024. – №3. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/povyshenie-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-na-osnove-mnogofunktsionalnogo-tsentra-mfts> (дата обращения: 19.05.2026). DOI 10.47576/2949-1916.2024.3.3.007. EDN ОНУЕМР

3. Мамиконян Н.А. Цифровые платформы в государственном управлении / Н.А. Мамиконян // Молодой ученый. – 2023. – №6 (453). – С. 107–108. – URL: <https://moluch.ru/archive/453/100015> (дата обращения: 15.05.2026);. EDN QRAQMO

4. Морозова О.А. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении: учебник для вузов / О.А. Морозова, В.В. Лосева, Л.И. Иванова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2026. – 156 с. – ISBN 978–5–534–18554–6 // Образовательная платформа Юрайт: сайт. – URL: <https://urait.ru/bcode/586356> (дата обращения: 15.05.2026);

5. Тюшняков В.Н. Технологии межведомственного электронного взаимодействия в государственном и муниципальном управлении / В.Н. Тюшняков // Известия ЮФУ. Технические науки. – 2012. – №8. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologii-mezhvedomstvennogo-elektronnogo-vzaimodeystviya-v-gosudarstvennom-i-munitsipalnom-upravlenii> (дата обращения: 15.05.2026). EDN PVBVBN

6. Холоденко Ю.А. Цифровая трансформация государственного управления: возможности и риски / Ю.А. Холоденко // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. – 2022. – Т. 28, №3. – С. 43–78. – DOI 10.24290/1029-3736-2022-28-3-43-78. EDN TLNZWL