

Обзор
Review

УДК 338.465.4

DOI: 10.18413/2408-9346-2019-5-3-0-5

Морев В. А.¹
Денисов С. Е.²

Развитие многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в 2007–2018 гг. и их интеграция с электронным правительством

Национальный исследовательский Томский государственный университет,
пр. Ленина, 36, Томск 634050, Россия

¹e-mail: morevv@sibmail.com

²e-mail: denis.semen99@gmail.com

*Статья поступила 04 августа 2019 г.; принята 02 сентября 2019 г.;
опубликована 30 сентября 2019 г.*

Аннотация. В статье рассматривается деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в течение 2007–2018 гг. Их особенность заключается в так называемом принципе «одного окна», когда после однократного обращения заявителя МФЦ самостоятельно осуществляет взаимодействие с органами, чьим компетенциям соответствует обращение. При этом заявитель в этом взаимодействии не участвует. Наибольший интерес для настоящего исследования представляет проблема интеграции МФЦ с системой электронного правительства. За последние два-три года трудов на тему интеграции МФЦ с системой электронного правительства появилось не так много, несмотря на то, что данный институт постоянно развивается и прогрессирует (в частности, утверждаются новые нормативно-правовые акты). Этими соображениями определяется актуальность и проблема нашего исследования. Исходя из вышесказанного, цель исследования заключается в изучении динамики развития многофункциональных центров в течение 2007–2018 гг. и выявлении процессов их интеграции с электронным правительством. В статье предлагается разделить развитие МФЦ в России на три этапа: 1) 2005–2010 гг. – возникновение МФЦ, формирование базовой правовой основы для его функционирования на уровне организации, осуществляющей консультации по государственным и муниципальным услугам, а также предоставление самих основных услуг; 2) 2011–2013 гг. – снижение административных барьеров и расширение перечня оказываемых государственных услуг; 3) 2014–2018 гг. – распространение деятельности МФЦ на всей территории страны, выстраивание и четкая централизация его отделений по всей стране, колоссальное расширение перечня предоставляемых услуг, появление мобильных офисов и флагманских центров с более широким перечнем услуг. Были устранены главные проблемы, для решения которых был создан МФЦ: очередей стало меньше, время на получение услуги значительно сократилось, повысился уровень доверия граждан к государственной власти. Таким образом, удалось установить предназначение МФЦ в системе государственного управления и электронного правительства: МФЦ является неотъемлемым элементом электронно-

го правительства. Регистрация граждан на Едином портале государственных услуг, выдача бумажных копий электронных документов, предоставление гражданам услуг, которые невозможно получить через Интернет, также позволяют сделать вывод, что многофункциональный центр является физическим институтом взаимодействия электронного правительства и граждан.

Ключевые слова: многофункциональный центр; государственные услуги; электронное правительство

Для цитирования: Морев В. А., Денисов С. Е. Развитие многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в 2007–2018 гг. и их интеграция с электронным правительством // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – Т. 5, № 3, 2019, С. 42-51, DOI: 10.18413/2408-9346-2019-5-3-0-5

UDC 338.465.4

Vladimir A. Morev¹
Sem'ion E. Denisov²

Development of multifunctional centers of state and municipal services in 2007-2018 and their integration with e-government

National Research Tomsk State University, 36 Lenin Ave., Tomsk 634050, Russia

¹e-mail: morevv@sibmail.com

²e-mail: denis.semen99@gmail.com

Abstract. The article discusses the activities of the multifunctional centers specializing in the provision of state and municipal services in 2007-2018. Their peculiarity lies in the so-called principle of "one window", when after a single application of the applicant, the MFC independently interacts with the bodies responsible for decision of particular issues. The applicant does not participate in this interaction. The greatest interest for this study is the problem of integration of the MFC with the e-government system. Over the past two or three years, there have been not so many works on the integration of the MFC with the e-government system, despite the fact that this institution is constantly developing and progressing (in particular, the latest legal acts are being approved). These considerations determine the relevance and problem of our study. Based on the above, the purpose of the research is to study the dynamics of the development of multifunctional centers in 2007-2018 and identify the processes of their integration with e-government. The article proposes to divide the development of MFCs in Russia into three stages: 1) 2005-2010 – the emergence of the MFC, the formation of the basic legal framework for its functioning at the level of the organization that provides advice on state and municipal services and the provision of the most basic services; 2) 2011-2013 – reduction of administrative barriers and expansion of the list of public services; 3) 2014-2018 – expansion of MFC activities throughout the country, building and clear centralization of its offices throughout the country, a huge expansion of the list of services, the emergence of mobile offices and flagship centers with a wider range of services. The main problems for which the MFC was created were solved: there are fewer queues, the time to receive the service was significantly reduced, and the level of public confidence in the government was increased. Thus, it was possible to establish the purpose of the MFC in the system of public administration and e-government: the MFC is an integral element of e-government. Registration of citizens on the Unified portal of public

services, the issuance of paper copies of electronic documents, the provision of services to citizens that cannot be obtained via the Internet, also allow us to conclude that the multifunctional center is a physical institution for the interaction of electronic government and citizens.

Keywords: multifunctional center; state services; e-government

For citation: Morev A.V., Denisov S. E. Development of multifunctional centers of state and municipal services in 2007-2018 and their integration with e-government. *Research Result. Business and Service Technologies*, 5(3), 42-51, DOI: 10.18413/2408-9346-2019-5-3-0-5

Введение. Совсем недавно гражданин России и представить себе не мог, что будет такое ведомство, обратившись в которое, он сможет оформить паспорт, зарегистрировать брак, решить свои кадастровые и налоговые вопросы, занять очередь на получение места в детском саду и многое другое. Все эти операции осуществляются в разных ведомствах (структурах). Но в 2007 г. в России впервые было организовано учреждение, в пределах которого можно было бы решить все эти вопросы, не обращаясь больше никуда. Это многофункциональный центр предоставления и оказания государственных услуг (далее МФЦ). Его особенность заключается в так называемом принципе «одного окна», когда после однократного обращения заявителя МФЦ самостоятельно осуществляет взаимодействие с органами, чьим компетенциям соответствует обращение. При этом заявитель в этом взаимодействии не участвует.

Благодаря тому, что многофункциональный центр является относительно новой и динамично развивающейся организацией, он достаточно широко и многогранно исследован. Так, в работе С.Г. Маковецкой сделан акцент на необходимости мониторинга качества предоставления услуг через МФЦ (Маковецкая, 2008: 182–191); И.Н. Исупова исследует модели организаций, реализующих свою деятельность по принципу «одного окна» (Исупова, 2009); результаты мониторинга работы МФЦ на начальном этапе его деятельности представлены в статье А.М. Калинина и Н.А. Яковлевой (Калинин, Яковлева, 2009); Е.Н. Малик рассмотрел комплекс проблем

в деятельности МФЦ (Малик, 2012: 85–89); А.Э. Калинина и А.Ф. Соколов поэтапно представили технологию создания МФЦ (Калинина, Соколов, 2013: 37–46). В последние годы выходят статьи, затрагивающие региональную специфику развития системы МФЦ (Заполева, Захарченко, Пить, Мудрик, 2016: 24–31; Очирова, Бадмацыренова, 2017: 138–144; Прокофьева, 2018: 140–149; Михайлова, 2019: 84–86).

Наибольший интерес для настоящего исследования представляют работы, посвященные проблеме интеграции МФЦ с системой электронного правительства. В частности, эти вопросы рассматриваются в статье Б.П. Носко и Ю.Ю. Черныша (Носко, Черныш, 2012). А.М. Казанок исследовал МФЦ сквозь призму электронного взаимодействия на разных уровнях в Карачаево-Черкесской республике (Казанок, 2016: 62–68). В статье Е.С. Подставкиной и Е.С. Сударкиной отмечается проблема неготовности не только граждан, но и сотрудников органов власти обращаться к системе электронного правительства, что объясняется консервативным мышлением населения. Решение этой проблемы авторы видят в развитии компетентности в информационных и коммуникационных технологиях государственных и муниципальных служащих (Подставкаина, Сударкина, 2016: 463–468).

Помимо научных статей, большой объем актуальной информации можно извлечь из официального журнала «Мои Документы», в частности, в нем представлены основные тенденции развития, самые свежие нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ, стати-

стические данные и многое другое (Мои документы, 2018).

Однако за последние два – три года трудов на тему интеграции МФЦ с системой электронного правительства появилось не так много, несмотря на то, что данный институт постоянно развивается и прогрессирует (в частности, утверждаются новые нормативно-правовые акты). Исходя из вышесказанного, **цель** исследования заключается в изучении динамики развития многофункциональных центров в течение 2007–2018 гг. и выявлении процессов их интеграции с электронным правительством. Данный институт обладает должной нормативно-правовой базой, благодаря которой можно проследить тенденцию развития МФЦ в течение всего периода его существования.

Материалы и методы исследования. Для проведения исследования использовались Федеральные законы, постановления и распоряжения Правительства, а также приказы министерства экономического развития Российской Федерации. В процессе работы при исследовании хронологии развития МФЦ был использован сравнительно-исторический метод. При изучении нормативно-правовых актов, отборе ключевой информации и ее переработке был использован метод анализа. Качественные изменения в ходе развития МФЦ на определенных этапах его существования были выявлены с помощью метода периодизации (диахронного метода).

Результаты исследования и их об- суждение. Необходимость совершенствования институтов оказания государственных услуг (включая переход на электронный способ оказания государственных услуг) была представлена в «Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства» до 2010 г.¹ В

¹ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.05.2008 г. № 632-р «О концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76942/ (Дата обращения: 29.07.2019).

ней были четко выделены два приоритетных направления развития: предоставление услуг с помощью информационно-коммуникационных технологий и развитие сервисов, обеспечивающих удаленный доступ к информации о государственных услугах. На тот момент роль МФЦ как элемента электронного правительства базировалась на уровне ответов на звонки граждан, но также предусматривалось «обеспечить возможность регистрации поступивших обращений заявителей в системе электронного документооборота соответствующего органа субъектов Российской Федерации и органа местного самоуправления непосредственно с автоматизированного рабочего места оператора многофункционального центра и автоматического формирования выписки из электронного журнала регистрации и контроля за обращениями заявителей в многофункциональный центр, а также передачи в соответствии с правилами документооборота заявления и представленного заявителем пакета документов в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг». Однако на тот момент сама организация нуждалась в огромном количестве процедур, способствующих улучшению функционирования хотя бы на уровне традиционного документооборота.

Первый этап (2007–2010 гг.) ознаменован становлением данного института, а также распространением по субъектам страны в целях обеспечения оказания самых базовых услуг. Опираясь на исследование результатов мониторинга утверждения МФЦ, проведенное А.М. Калининым и Н.А. Яковлевой, можно утверждать, что к 2008 г. деятельность МФЦ удалось распространить на 16 регионов России (Калинин, Яковлева, 2009). На тот момент очень остро стояла проблема межведомственного взаимодействия между МФЦ и другими государственными организациями, которая не давала возможности расширить пере-

чень оказываемых услуг. Поэтому главными требованиями, согласно «Концепции снижения административных барьеров...»², к МФЦ субъектов выступали утверждение единых принципов взаимодействия с другими государственными учреждениями внутри своего субъекта, а также унификация и стандартизация документации во всех учреждениях, чтобы максимально ускорить процесс взаимодействия между МФЦ и государственной организацией, оказывающей услуги. Несмотря на все внутренние проблемы, в функции МФЦ на тот момент уже были включены некоторые положения, касавшиеся электронного правительства.

Первым и основным нормативно-правовым актом, регламентирующим реализацию электронного правительства, является Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»³, который содержит трактовку многофункционального центра как организации, уполномоченной на предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна». Согласно пункту 4 статьи 21 «Порталы государственных и муниципальных услуг» информационный обмен между государственными органами, предоставляющими услуги, и МФЦ происходит при использовании Единого портала с применением единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

² Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 г. № 1021-р «Об утверждении концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011–2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115467/ (Дата обращения: 05.07.2019).

³ Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 27.06.2011 г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (Дата обращения: 30.07.2019).

Согласно «Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг», за МФЦ закрепляется следующая роль: «развитие многофункциональных центров является необходимым условием для формирования информационного общества, так как многофункциональный центр должен обеспечивать доступ к порталам государственных и муниципальных услуг и тем самым содействовать повышению уровня компьютерной и правовой грамотности населения, преодолению цифрового неравенства между субъектами Российской Федерации. Многофункциональные центры должны стать точкой доступа населения к электронным государственным и муниципальным услугам. Должны быть предусмотрены механизмы, направленные на стимулирование реализации субъектами Российской Федерации мероприятий по созданию многофункциональных центров, в том числе на поощрение за достижение результатов в повышении качества предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴.

В соответствии с перечнями государственных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г.⁵, ведомствами должно быть организовано элек-

⁴ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 г. № 1021-р «Об утверждении концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011–2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115467/ (Дата обращения: 05.07.2019).

⁵ Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_119932/ (Дата обращения: 05.12.2018).

тронное взаимодействие с МФЦ по оказанию 37 государственных услуг (без учета 2 государственных услуг, оказываемых в МФЦ в порядке эксперимента – «Государственная регистрация рождения» и «Государственная регистрация смерти»).

Согласно статье 16 Федерального закона о гослугах⁶, на момент выхода данного закона МФЦ осуществлял выдачу заявителям документов только через прямое межведомственное взаимодействие, однако после поправок, в соответствии с Постановлением правительства №412⁷, МФЦ вправе осуществлять составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов. Таким образом, Б.П. Носко и Ю.Ю. Черныш верно отметили, что «многофункциональные центры (МФЦ) представляют собой физический интерфейс взаимодействия государства и граждан» (Носко, Черныш, 2012) и становятся физическим телом электронного правительства.

Далее хотелось бы провести сравнительную характеристику двух методических рекомендаций по обеспечению деятельности МФЦ и его взаимодействия с различными ведомствами и институтами за 2014 г.⁸ и 2016 г.⁹ Первый документ со-

держит ограниченное количество положений об электронном взаимодействии между МФЦ и госорганами, а также информацию об интеграции МФЦ в систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Во втором документе весомым нововведением является выдача экземпляров электронных документов на бумажном носителе, а также различных выписок из информационных систем органов, предоставляющих услуги. Более расширенно представлена интеграция МФЦ с СМЭВ:

а) предусматривается сохранение запросов в течение одного календарного года с момента выдачи результатов заявителю;

б) входящие электронные сообщения необходимо подвергать проверке в части подлинности и целостности информации;

в) рекомендуется организовать получение информации о ходе и результатах

пальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_211000/ (Дата обращения: 23.07.2019) (Утратил силу на основании приказа Минэкономразвития России от 27 декабря 2016 г. № 844).

⁹ Приказ министерства экономического развития Российской Федерации от 27.12.2016 г. № 844 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_211000/ (Дата обращения: 05.11.2018).

⁶ Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 27.06.2011 г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (Дата обращения: 30.07.2019).

⁷ Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг». URL: <http://base.garant.ru/70290064/> (Дата обращения: 22.06.2019).

⁸ Приказ министерства экономического развития Российской Федерации от 22.01.2014 г. № 21 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муници-

предоставления услуг, чтобы формировать отчетность.

Также значительно возросли требования к техническому оснащению и программному обеспечению оборудования.

С 1 января 2018 г. после поправок, введенных Федеральным законом № 479¹⁰, МФЦ получает возможность предоставлять услуги через комплексный запрос, который предполагает, что заявитель может получить несколько государственных услуг по одному заявлению. МФЦ при этом наделяется правом формировать комплекты документов и осуществлять все действия, необходимые для предоставления каждой из услуг, в том числе подписывать заявления.

С 1 февраля 2018 г. оказание государственной услуги может осуществляться в МФЦ силами сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации с использованием программно-технического комплекса «Портативный комплекс регистрации биометрических параметров». Особенностью данного комплекса является то, что с его помощью государственная услуга может оказываться в любых условиях, в том числе в рамках выездного обслуживания граждан с ограниченными физическими возможностями, вне стационарных объектов. Вследствие того, что МФЦ как обособленное ведомство существует относительно недолго (в исследовании оно рассматривается с самого момента становления), путь к интеграции с электронным правительством будет осложняться еще и проблемами, не связанными с электронным правительством (сложности с

распространением многофункциональных центров на территории страны, межведомственные барьеры, ограничение перечня услуг, слабое техническое оснащение). Однако с решением этих проблем четко прослеживались явные тенденции слияния с электронным правительством.

Чтобы создать красивый имидж в глазах клиентов и отойти от пресловутых аббревиатур, в 2013 г. «МФЦ» был переименован в центр «Мои Документы»¹¹.

Многофункциональные центры начинают взаимодействовать с негосударственными организациями, теперь гражданин может получить услугу от коммерческих структур, которую не способны оказать государственные ведомства.

По состоянию на 1 января 2016 г. произошло расширение отделений МФЦ – 2,7 тыс. центров и 10,1 тыс. офисов. В январе 2018 г. в Москве открылся первый в России флагманский МФЦ с большим перечнем оказываемых услуг вплоть до регистрации транспортного средства.

Заключение. Таким образом, можно условно разбить развитие МФЦ в Российской Федерации на несколько этапов:

I этап: 2005–2010 гг. характеризуется возникновением МФЦ, формированием базовой правовой основы для функционирования данного института на уровне организации, осуществляющей консультации по государственным и муниципальным услугам, а также предоставление самих основных услуг;

II этап: 2011–2013 гг. можно характеризовать снижением административных барьеров и сопутствующим ему расширением перечня оказываемых государственных услуг;

¹⁰ Федеральный закон от 27.12.2017 г. № 479-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части закрепления возможности предоставления в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг нескольких государственных (муниципальных) услуг посредством подачи заявителем единого заявления". URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286758/ (Дата обращения: 05.05.2019).

¹¹ Приказ министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016 г. № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои документы»». URL: <http://docs.cntd.ru/document/456018936/> (дата обращения: 05.11.2018).

III этап: 2014–2018 гг. – распространение деятельности многофункциональных центров на всю территорию страны, выстраивание и четкая централизация отделений МФЦ по всей стране, колоссальное расширение перечня предоставляемых услуг, появление мобильных офисов и флагманских центров с более широким перечнем услуг.

На данный момент центр увеличивается как экстенсивно (увеличение количества офисов, распространение по всей территории страны, увеличение штата сотрудников), так и интенсивно (упрощение операций, расширение перечня предоставляемых услуг, учреждение так называемых флагманских центров и т.д.). В результате были устранены главные проблемы, для решения которых был создан МФЦ: очередей стало меньше, время на получение услуги значительно сократилось, повысился уровень доверия граждан к государственной власти.

Таким образом, удалось установить предназначение многофункционального центра в системе государственного управления и электронного правительства: МФЦ является неотъемлемым элементом электронного правительства. Регистрация граждан на Едином портале государственных услуг, выдача бумажных копий электронных документов, предоставление гражданам услуг, которые невозможно получить через Интернет, также позволяют сделать вывод, что многофункциональный центр является физическим институтом взаимодействия электронного правительства и граждан.

Информация о конфликте интересов: авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: the authors have no conflict of interests to declare.

Список литературы

Исупова И.Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государствен-

ных услуг населению в России // *Общество: политика, экономика, право. 2009.* URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/mnogofunktsionalnye-tsentry-kak-osnovnoy-mehanizmpovysheniya-effektivnosti-predostavleniyagosudarstvennyh-uslug-naseleniyu-v> (дата обращения: 25.03.2019).

Казанок А.М. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в системе регионального «электронного правительства» // *Известия Иркутского государственного университета. Сер. «Политология. Религиоведение».* 2016. Т. 15. С. 62–68.

Калинин А.М., Яковлева Н.А. Создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России: результаты мониторинга // *Вопросы государственного управления. 2009. № 2.* URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sozdanie-mnogofunktsionalnyh-tsentrov-predostavleniyagosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-v-rossii-rezultaty-monitoringa> (дата обращения: 25.03.2019).

Калинина А.Э., Соколов А.Ф. Организационное, институциональное и информационное обеспечение функционирования многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг // *Вести Волгоградского государственного университета. Серия 3. Экон. Экол. 2013. № 2(23).* С. 37–46.

Маковецкая С.Г. Гражданский мониторинг (потребительский контроль) качества предоставления государственных услуг / под ред. А.Е. Шадрин // *Социальное партнерство и развитие институтов гражданского общества в регионах и муниципалитетах: практика межсекторного взаимодействия.* М.: Агентство социальной информации, 2008. С. 182–191.

Малик Е.Н. Деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»: проблемы и перспективы // *Вестник государственного и муниципального управления. 2012. № 2.* С. 85–89.

Михайлова С.С. Современное состояние развития системы многофункциональных центров в республике Бурятия // *Economics / Colloquium-Journal. 2019. № 8 (32).* С. 84–86.

Мои Документы. Министерство экономического развития Российской Федерации. Журнал. 30.03.2018. № 1.

Носко Б.П., Черныш Ю.Ю. Интеграция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в систему электронного правительства // Экономика и управление. 2012. № 44(275). URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/integratsiya-mnogofunktsionalnyh-tsentrov-predostavleniya-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-v-sistemu-elektronnogo-pravitelstva> (дата обращения: 25.03.2019).

Очирова О.А., Бадмацыренова О.Б. Кадровый потенциал в социально-управленческих инновациях (на примере многофункциональных центров республики Бурятия) // Вестник Калмыцкого университета. 2017. № 36(4). С. 138–144.

Подставкина Е.С., Сударкина Е.С. Электронные государственные услуги: проблемы реализации и перспективы решений // Электронный вестник Ростовского социально-экономического института. 2016. № 2 (апрель – июнь). С. 463–468.

Прокофьева А.И. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в регионах России // Вестник Поволжского института управления. 2018. Т. 18. № 2. С. 140–149.

Развитие системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг населению (на примере Приморского края) / Заполева Е.О., Захарченко А.А., Пить В.В., Мудрик Е.С. // Вестник РУДН. Серия «Государственное и муниципальное управление». 2016. № 3. С. 24–31.

References

Isupova, I.N. (2009), “Multifunctional centers as the main mechanism for improving the efficiency of public services to the population in Russia”, *Society: Politics, Economics, Law*, available at: <https://cyberleninka.ru/article/v/mnogofunktsionalnye-tsenyry-kak-osnovnoy-mehanizm-povysheniya-effektivnosti-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug-naseleniyu-v> (Accessed 25 March 2019).

Kazanokov, A.M. (2016), “The role of multifunctional centers in the provision of state and municipal services in the system of regional e-government”, *Proceedings of Irkutsk State University, Series “Political Science, Religious studies”*, 15, pp. 62–68.

Kalinin, A.M. and Yakovleva, N.A. (2009), “Creation of multifunctional centers for the provision of state and municipal services in Russia: monitoring results”, *Public administration issues*, 2, available at: <https://cyberleninka.ru/article/v/sozдание-mnogofunktsionalnyh-tsentrov-predostavleniya-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-v-rossii-rezultaty-monitoringa> (Accessed 25 March 2019).

Kalinina, A.E. and Sokolov, A.F. (2013), “Organizational, institutional and information support for the functioning of multifunctional centers specializing in the provision of state and municipal services”, *News of Volgograd State University, Issue 3, Economy, Ecology*, 2(23), pp. 37–46.

Makovetskaya, S.G. (2008), “Civil monitoring (consumer control) of the quality of public services”, edited by A.E. Shadrin, *Sotsial'noe partnerstvo i razvitie institutov grazhdanskogo obshchestva v regionah i munitsipalitetah: praktika mezhshektornogo vzaimodeistviya* [Social partnership and development of civil society institutions in regions and municipalities: practice of intersectoral interaction], Social Information Agency, Moscow, Russia, pp. 182–191.

Malik, E.N. (2012), “Activities of multifunctional centers specializing in the provision of state and municipal services on the principle of “one window”: problems and prospects”, *Bulletin of State And Municipal Administration*, 2, pp. 85–89.

Mikhailova, S.S. (2019), “Current state of development of the system of multifunctional centers in the Republic of Buryatia”, *Economics, Colloquium-Journal*, 8 (32), pp. 84–86.

Moi dokumenty (2018), “My documents”. The Ministry of Economic Development of the Russian Federation, Magazine, 1.

Nosko, B.P. and Chernish, U.U. (2012), “Integration of multifunctional centers specializing in the provision of state and municipal services into the e-government system”, *Economics and Management*, 44 (275), available at: <https://cyberleninka.ru/article/v/integratsiya-mnogofunktsionalnyh-tsentrov-predostavleniya-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-v-sistemu-elektronnogo-pravitelstva> (Accessed 25 March 2019).

Ochirova, O.A. and Badmatchirenova, O.B. (2017), “Personnel potential in social and managerial innovations (on the example of multifunc-

tional centers of the Republic of Buryatia)”, *Bulletin of Kalmyk University*, 36(4), pp. 138-144.

Podstavkina, E.S. and Sudarkina, E.S. (2016), “E-government services: problems of implementation and prospects of solutions”, *Electronic Bulletin of the Rostov socio-economic Institute*, 2 (April – June), pp. 463-468.

Prokofieva, A.I. (2018), “Assessment of the effectiveness of the provision of state and municipal services on the basis of MFCs in the regions of Russia”, *Bulletin of Volga Institute of Management*, 18, 2, pp. 140-149.

Zapoleva, E.O., Zakharchenko, A.A., Pit’, V.V. and Mudrik, E.S. (2016), “Development of the system of multifunctional centers providing state and municipal services to population (on the

example of Primorsky Krai)”, *Bulletin of RUDN, Issue "State and Municipal Administration"*, 3, pp. 24-31.

Данные об авторах

Морев Владимир Алексеевич, доцент кафедры истории и документоведения, кандидат исторических наук, доцент.

Денисов Семён Евгеньевич, студент 3-го курса.

Information about the authors

Vladimir A. Morev, Associate Professor, Department of History and Document Management, Candidate of History, Associate Professor.

Sem'ion E. Denisov, 3d-year Student.