

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт права

(наименование института полностью)

Кафедра

«Гражданское право и процесс»

(наименование)

40.04.01 Юриспруденция

(код и наименование направления подготовки)

Гражданское право и процесс

(направленность (профиль))

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**

на тему Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных
услуг многофункциональными центрами

Обучающийся

О.А. Вакарь

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный

руководитель

кандидат юридических наук, доцент, А.В. Сергеев

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Правовые и организационные аспекты деятельности многофункциональных центров.....	9
1.1 Нормативное регулирование деятельности многофункциональных центров.....	9
1.2 Организация деятельности многофункциональных центров и их структура	18
1.3 Взаимодействие многофункциональных центров с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги	24
Глава 2 Многофункциональные центры как новая форма гражданско-правового взаимодействия государства и граждан.....	30
2.1 Правовая природа договорных отношений с участием многофункциональных центров.....	30
2.2 Гражданско-правовое регулирование оформления сделок в многофункциональных центрах.....	38
2.3 Проблемы и перспективы взаимодействия граждан и государственных органов через многофункциональные центры	48
Глава 3 Основные направления совершенствования деятельности многофункциональных центров	54
3.1 Введение стандартов клиентоцентричности как основной принцип работы многофункциональных центров	54
3.2 Мониторинг деятельности многофункциональных центров как инструмент повышения качества обслуживания в многофункциональных центрах	63
3.3 Совершенствование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	72
Заключение	79
Список используемой литературы и используемых источников	84

Введение

Предоставление государственных и муниципальных услуг представляет собой ключевой элемент работы государственных и муниципальных органов, а также значимую составляющую взаимодействия власти и общества. Через эту деятельность обеспечивается реализация прав и свобод граждан, удовлетворение их запросов и выполнение социально значимых задач. В условиях современной жизни каждый человек часто сталкивается с необходимостью получения таких услуг, поэтому главной целью в этой области является улучшение качества и доступности услуг, а также устранение административных преград, затрудняющих их получение.

Долгие годы процесс оказания государственных и муниципальных услуг был длительным и требовал значительных усилий. Людям приходилось самостоятельно искать и собирать нужные документы, обращаться в разные учреждения за первичными и дополнительными справками, а также подстраиваться под строгие графики работы государственных органов. Учитывая, что срок действия многих справок ограничен, то процесс получения услуги значительно усложнялся, а заявители вынуждены были повторно обращаться в органы власти. Такая система не только создавала неудобства для граждан, но и снижала эффективность работы государственного аппарата.

С развитием общества и технологий возникла острая необходимость в оптимизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг. В условиях трансформации государственного управления и цифровизации общественных процессов предоставление государственных и муниципальных услуг приобретает принципиально новые формы. Современное государство, ориентированное на повышение эффективности взаимодействия с гражданами, активно внедряет инструменты, призванные оптимизировать предоставление государственных и муниципальных услуг.

Одним из ключевых элементов административной реформы в Российской Федерации стало создание многофункциональных центров, которые за последнее десятилетие превратились в неотъемлемый элемент административной системы. Их создание и развитие обусловлено необходимостью преодоления бюрократических барьеров, сокращения временных и ресурсных затрат граждан при получении услуг, а также повышения прозрачности и качества государственного сервиса. Однако их деятельность, находящаяся на стыке публичного и частного права, порождает комплекс правовых и организационных проблем, требующих глубокого научного осмысления и практических решений.

Многофункциональные центры стали важным инструментом для повышения качества обслуживания граждан и бизнеса, упрощения получения различных документов, снижения бюрократии и увеличения прозрачности взаимодействия с органами власти.

Актуальность исследования обусловлена возрастающей ролью МФЦ в системе государственного управления. В условиях цифровизации и трансформации общественных запросов центры становятся не только посредниками в предоставлении услуг, но и участниками гражданско-правовых отношений, деятельность МФЦ приобретает новые измерения, требуя комплексного анализа как правовых, так и организационных аспектов их функционирования.

Правовое регулирование работы МФЦ играет важнейшую роль в обеспечении высокого качества предоставляемых услуг, защите прав граждан и соблюдении законности при оказании государственных и муниципальных услуг. В условиях постоянных изменений в законодательстве и технологического прогресса, актуальность этой темы связана с необходимостью постоянного анализа и совершенствования правовых основ предоставления услуг через МФЦ.

Целью данной работы является комплексный анализ деятельности многофункциональных центров как института, обеспечивающего

взаимодействие государства и граждан, а также исследование существующего правового регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры с последующей выработкой рекомендаций по совершенствованию функционирования МФЦ и повышению качества предоставления услуг.

Для достижения этой цели поставлены следующие задачи:

- исследовать нормативно-правовую базу, регламентирующую деятельность МФЦ;
- провести анализ практики предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры;
- изучить гражданско-правовые аспекты оформления сделок через МФЦ;
- определить ключевые проблемы в работе многофункциональных центров и направлений совершенствования их деятельности.

Объектом исследования выступают общественные отношения, возникающие в процессе деятельности многофункциональных центров как формы взаимодействия государства и граждан.

Предмет исследования включает правовые и организационные аспекты функционирования МФЦ, процессы и механизмы предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры, в том числе особенности гражданско-правового регулирования оформления сделок, а также механизмы совершенствования качества предоставляемых услуг.

Гипотеза исследования: Эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры зависит от правового регулирования и организации их работы, что требует постоянного совершенствования нормативно-правовой базы, обеспечения четкого взаимодействия между органами власти и МФЦ, а также внедрения современных технологий для упрощения процедур и повышения качества обслуживания населения.

Методологической основой исследования данной темы является комплексный подход, включающий в себя следующие методы: нормативно правовой анализ, сравнительный анализ, юридический анализ и системный анализ. Все эти методы позволяют получить полное представление о правовом регулировании предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами и выработать рекомендации по совершенствованию этой деятельности.

Нормативно-правовая основа исследования включает в себя следующие нормативные акты: Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г., Гражданский кодекс Российской Федерации, Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановление Правительства Российской Федерации 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 или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями», постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и другие нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

Теоретико-методологическую основу исследования составляют научные работы, публикации и разработки отечественных и иностранных ученых, исследующих механизмы оказания государственных и муниципальных услуг, а также особенности работы многофункциональных центров.

Теоретическая значимость исследования заключается в систематизации и расширении знаний о правовых аспектах предоставления государственных услуг через многофункциональные центры, а также в проведении комплексного анализа их деятельности как института, сочетающего публичные и частные правовые компоненты.

Научная новизна исследования заключается в комплексном подходе к изучению МФЦ как многоаспектного явления, сочетающего публично-правовые и гражданско-правовые элементы, а также оптимизации и улучшению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

На защиту выносятся следующие положения:

Во-первых, деятельность многофункциональных центров требует четкого законодательного закрепления их статуса, разграничения публичных и гражданско-правовых функций, а также уточнения механизмов ответственности за ненадлежащее оказание услуг.

Во-вторых, правовая природа договорных отношений с участием многофункциональных центров характеризуется сочетанием публично-правовых и гражданско-правовых элементов, что требует четкого разграничения их функций и компетенций для обеспечения эффективного взаимодействия между государством, гражданами и юридическими лицами.

В-третьих, гражданско-правовое регулирование оформления сделок через многофункциональные центры требует унификации процедур и стандартов, а также внедрения цифровых технологий, что позволит минимизировать правовые риски, повысить прозрачность и сократить сроки оформления, обеспечивая защиту прав участников гражданского оборота.

В-четвертых, введение стандартов клиентоцентричности как основного направления совершенствования деятельности многофункциональных центров направлено, в том числе на минимизацию риска возникновения споров и нарушения субъективных прав участников правоотношений в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг.

Структура работы включает введение, три главы, заключение и список литературы. Первая глава посвящена правовым и организационным аспектам деятельности МФЦ. В ней анализируется эволюция нормативной базы, организационные модели центров, а также механизмы их взаимодействия с государственными и муниципальными органами. Вторая глава рассматривает МФЦ как новую форму гражданско-правового взаимодействия, уделяя внимание правовой природе договорных отношений, регулированию сделок и проблемам в практике оказания услуг. Третья глава предлагает направления совершенствования деятельности МФЦ, включая внедрение стандартов клиентоцентричности, развитие систем мониторинга и цифровизацию процессов.

Глава 1 Правовые и организационные аспекты деятельности многофункциональных центров

1.1 Нормативное регулирование деятельности многофункциональных центров

Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр, МФЦ) играют важную роль в современной системе госуправления Российской Федерации и выступают основным элементом в предоставлении таких услуг. Они обеспечивают высокую доступность и качество сервиса для населения.

МФЦ были созданы для того, чтобы улучшить доступность и повысить качество предоставляемых населению и организациям государственных и муниципальных услуг. Функционирование этих универсальных офисов регулируется целым рядом нормативных правовых актов, которые создают целостную правовую основу их деятельности.

Создание МФЦ началось ещё до принятия федерального закона, который определил общие принципы организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

В 2008 году в рамках административной реформы были внесены поправки в концепцию 2006 – 2010 годов, включающие специальный раздел о МФЦ [45]. Кроме того, концепция формирования электронного правительства в России до 2010 года также предусматривала создание МФЦ [46].

Нормативная база для учреждения и временного порядка работы МФЦ была окончательно оформлена после принятия Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 281-ФЗ. Этот закон наделил органы государственной власти регионов и местные органы правом создавать МФЦ в виде государственных и муниципальных учреждений [39].

Для регулирования их деятельности постановлением Правительства РФ от 3 октября 2009 г. № 796 были установлены ключевые правила работы МФЦ. Оптимизированный вариант аналогичных правил и требований был принят в 2012 году и продолжает действовать по сей день [15].

В ходе реализации пилотного проекта до 2010 года в ряде регионов России стали открываться первые многофункциональные центры. На этом этапе отсутствовало четкое юридическое определение и правовой статус МФЦ, а субъекты федерации могли самостоятельно выбирать организационные формы и подходы к функционированию этих центров. Это привело к значительным различиям в практической реализации идеи создания МФЦ [8].

По результатам окончания этапа апробации идея создания МФЦ была положительно воспринята, что особенно важно в свете антикоррупционной политики, проводимой в России. Многофункциональные центры рассматривались как один из инструментов снижения коррупционных рисков в области предоставления государственных услуг. Главной целью образования МФЦ было улучшение качества предоставления этих услуг. Россия опиралась на практический опыт таких стран, как Канада, Германия, Греция, Бразилия и других, где многофункциональные центры функционируют эффективно [8].

Одним из результатов административной реформы 2006–2010 годов стало принятие федерального закона, который установил общие принципы организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Этот закон юридически закрепил за многофункциональными центрами статус ключевого механизма для оказания данных услуг, регламентировал их организационно-правовую форму, а также определил основные функции, полномочия, обязательства и ответственность МФЦ.

Согласно статье 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) многофункциональный центр – это

организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» [32].

Анализируя определение понятия «многофункциональный центр», можно прийти к следующим выводам относительно его организационно-правовой формы.

Многофункциональные центры могут существовать в разных организационных формах[55]:

- государственное учреждение: такая форма предполагает, что учреждение финансируется из бюджета и подчиняется государственным органам [48];
- муниципальное учреждение: аналогично государственному, но финансируется местными органами власти [48];
- автономное учреждение: имеет большую степень самостоятельности в финансовых вопросах и может заниматься предпринимательской деятельностью, что позволяет ему более эффективно управлять ресурсами [31].

Основные функции и полномочия, вытекающие из законодательного определения понятия «многофункциональный центр» включают организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. Это подразумевает координацию взаимодействия между различными государственными структурами и упрощение процесса получения этих услуг гражданами. Исходя из этого, можно заключить, что МФЦ представляет собой учреждение, созданное для того, чтобы обеспечить гражданам и юридическим лицам удобный доступ к государственным и муниципальным услугам.

Организация МФЦ в виде государственного или муниципального учреждения способствует централизации предоставления услуг, что упрощает процесс взаимодействия граждан с государственными органами. Граждане могут получить все необходимые услуги в одном месте, что значительно сокращает время и усилия, затрачиваемые на получение различных документов и разрешений.

Учитывая изложенное, можно предложить собственную формулировку понятия многофункционального центра: МФЦ – это государственное или муниципальное учреждение, которое соответствует установленным критериям и наделено полномочиями для организации предоставления различных государственных и муниципальных услуг, и функционирует по принципу «одного окна», что позволяет гражданам получать все нужные им услуги в одном месте.

Кроме того в данной статье законодательно определены термины «государственная услуга» и «муниципальная услуга».

Под государственной услугой законодатель понимает «деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги» (пункт 1 статьи 2 Федерального закона № 210-ФЗ) [32].

Муниципальная услуга понимается как «деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в

пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения» (пункт 2 статьи 2 Федерального закона № 210-ФЗ) [32].

Проанализировав вышеуказанные определения можно сделать вывод о том, что понятия «государственная услуга» и «муниципальная услуга» четко определены законодателем и охватывают значительный спектр функций, выполняемых различными органами власти.

Государственная и муниципальная услуги играют ключевую роль в системе взаимодействия между государством и гражданами, обеспечивая удовлетворение общественных потребностей и решение актуальных задач на различных уровнях управления.

Государственная услуга включает в себя деятельность федеральных и региональных исполнительных органов, а также органов местного самоуправления, выполняемую в пределах делегированных им полномочий. Предоставление таких услуг осуществляется в полном соответствии с действующим законодательством, что обеспечивает правовую основу для их реализации. Основная цель государственной услуги заключается в удовлетворении потребностей граждан и юридических лиц, что делает ее важным инструментом в системе государственного управления.

Муниципальная услуга направлена на решение задач местного значения и оказывается органами местного самоуправления. Она предоставляется по запросам граждан и организаций, что акцентирует внимание на важности учёта локальных нужд и специфики. Как правило, муниципальные услуги имеют более узкую направленность и касаются вопросов, непосредственно влияющих на жизнь населения в конкретном муниципалитете, таких как благоустройство территории, организация общественного транспорта и прочие аспекты повседневной жизни.

С учетом вышеизложенного можно предложить следующее определение категории «государственная (муниципальная) услуга»: это организуемая органами власти деятельность, нацеленная на удовлетворение

потребностей граждан и юридических лиц посредством предоставления услуг в рамках своих полномочий, с обеспечением доступности и высокого уровня выполнения запросов заявителей. Данная деятельность осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми актами и направлена на решение задач общественного значения, что способствует улучшению качества жизни граждан и эффективной работе государственного аппарата.

Организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах посвящена глава 4 Федерального закона № 210-ФЗ. Здесь описаны особенности работы МФЦ, включая права и обязанности, функции и ответственность самого центра, а также предъявляемые требования к органам, оказывающим государственные и муниципальные услуги через МФЦ и другие положения [32].

Дополняют и уточняют федеральное законодательство подзаконные акты, регулирующие различные аспекты функционирования многофункциональных центров.

Положения о принципах деятельности и структуре многофункциональных центров, единые требования к организации работы МФЦ, порядок их взаимодействия с органами власти, стандарты обслуживания посетителей, а также перечень обязанностей таких центров перед государством и пользователями закреплены в Правилах организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 (далее соответственно – постановление № 1376, Правила) [36].

Учитывая, что оказание государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов в многофункциональных центрах, расположенных на территории региона, осуществляется на основе соглашений о сотрудничестве, заключённых этими органами с уполномоченными МФЦ, и в целях выполнения положений

части 1 статьи 18 Федерального закона № 210-ФЗ, Правительство Российской Федерации утвердило еще один значимый нормативный акт, касающийся деятельности многофункциональных центров, а именно – постановление от 27 сентября 2011 г. № 797, которое регулирует функционирование многофункциональных центров и порядок взаимодействия между ними, федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами, органами власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, а также с публично-правовыми компаниями в соответствии с действующим законодательством (далее – постановление № 797).

Данное постановление устанавливает требования к соглашениям о сотрудничестве между многофункциональными центрами и различными органами, предоставляющими услуги. Помимо этого, в нём приведены списки государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, включая те, которые оказываются федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов [38].

Дополнительно к документам, определяющим статус МФЦ, разрабатываются акты, направленные на методическое сопровождение их работы.

Министерство экономического развития Российской Федерации выполняет функции по методическому обеспечению работы МФЦ, разрабатывая методические рекомендации для создания этих центров, поддерживая их функционирование, устанавливая формы отчетности и порядок ее представления, а также осуществляя мониторинг их деятельности [47]. Приказом Минэкономразвития России от 27 мая 2016 г. № 322 утверждены Методические рекомендации по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, отражающие положения, касающиеся организации системы МФЦ в регионах, управления процессом

создания и развития этой системы, территориального размещения сети МФЦ и других аспектов (далее – Методические рекомендации).

Предоставление государственных услуг в МФЦ осуществляется на основе заключенного соглашения о взаимодействии, примерная форма которого утверждается органом исполнительной власти, назначенным Правительством РФ. В связи с этим Минэкономразвития России был издан приказ от 18 января 2012 г. № 13, который утвердил примерную форму соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления.

Таким образом, данная примерная форма соглашения, утверждённая компетентным органом, соответствует правовым нормам Российской Федерации и устанавливает основные условия и порядок сотрудничества между организациями, оказывающими услуги, и МФЦ [37].

Положениями Федерального закона № 210-ФЗ допускается межведомственное взаимодействие, благодаря которому необходимая информация для оказания услуги может быть получена прямо из источника данных (государственных органов, органов местного самоуправления или других организаций). Стоит подчеркнуть, что такое взаимодействие происходит без привлечения заявителя [61].

Порядок информационного межведомственного обмена при предоставлении государственных (муниципальных) услуг установлен правилами, утвержденными постановлением Правительства РФ от 23 июня 2021 г. № 963 [35].

Учитывая, что заявитель имеет возможность представить заявление на получение как одной, так и сразу нескольких государственных услуг в МФЦ, а все последующие взаимодействия с государственными органами осуществляются МФЦ без участия заявителя, то это освобождает заявителя от необходимости самостоятельно собирать и предоставлять все требуемые

документы. Использование системы межведомственного взаимодействия при получении государственных и муниципальных услуг не только облегчает процедуру, но и способствует рациональному распределению ресурсов, что в итоге повышает степень удовлетворенности населения.

Органы государственной власти субъектов РФ не имеют полномочий для юридического определения статуса многофункциональных центров и преимущественно занимаются реализацией правовых норм. Однако они координируют работу всех МФЦ, действующих на территории соответствующего региона, назначают уполномоченный МФЦ и выполняют другие задачи [17].

Проанализировав нормативные правовые акты, регулирующие работу МФЦ, можно заключить, что правовое регулирование и методическая поддержка МФЦ находятся в исключительной компетенции федерального уровня. Это обусловлено задачами института предоставления государственных и муниципальных услуг, а также конституционной обязанностью государства признавать, соблюдать и защищать права и свободы человека и гражданина [20]. Что касается региональных и муниципальных правовых актов, то они определяют порядок образования и работы многофункциональных центров в пределах территории субъекта Российской Федерации, устанавливают перечень услуг, которые предоставляются в МФЦ, и регулируют сотрудничество с органами власти местного самоуправления. Нормативные акты РФ, регулирующие сферу государственных и муниципальных услуг, четко регламентируют сотрудничество МФЦ с органами местного самоуправления. Эти документы устанавливают правовые границы, обеспечивая слаженное взаимодействие между центрами, государственными структурами и населением, что способствует улучшению доступности и качества услуг.

1.2 Организация деятельности многофункциональных центров и их структура

Многофункциональные центры стали неотъемлемой частью системы государственного управления в Российской Федерации. Эти учреждения призваны упростить процесс получения различных государственных услуг для граждан и юридических лиц, объединив в одном месте представителей различных ведомств и служб.

Организация деятельности многофункциональных центров в России представляет собой сложный и многоуровневый процесс, направленный на упрощение доступа граждан к государственным (муниципальным) услугам. Многофункциональные центры были организованы для того, чтобы повысить эффективность работы государственных структур, оптимизировать процессы оказания услуг и улучшить качество обслуживания граждан. Основной задачей МФЦ является создание единой точки доступа для граждан к различным услугам, что позволяет значительно сократить время и усилия, затрачиваемые на получение необходимых документов и разрешений.

Важным аспектом работы МФЦ является их многофункциональность, которая подразумевает предоставление широкого спектра услуг в одном месте. Это может включать в себя услуги, связанные с регистрацией прав на недвижимость, получением справок, оформлением различных разрешений и лицензий, а также социальными услугами.

Организация деятельности МФЦ основывается на ряде ключевых принципов, среди которых можно выделить доступность, комфортность, экстерриториальность и многоканальность предоставления услуг. Доступность обеспечивается за счет удобного расположения центров в населенных пунктах, а также возможности получения услуг в электронном виде. Комфортность достигается путем создания современной инфраструктуры в помещениях МФЦ, включая зоны ожидания, электронные

очереди и удобные места для заполнения документов. Принцип экстерриториальности позволяет гражданам обращаться в любой МФЦ независимо от места жительства или регистрации, что особенно важно для людей, часто меняющих место жительства или работающих в других регионах. Многоканальность предоставления услуг реализуется через возможность обращения в МФЦ лично, по телефону, через интернет-портал или мобильное приложение.

Основная идея МФЦ – предоставление услуг разных уровней в одном месте после однократного обращения заявителя (принцип «одного окна»). Это исключает необходимость сбора документов в различных инстанциях, упрощая процесс для граждан, так как МФЦ в рамках межведомственного взаимодействия могут самостоятельно запрашивать все необходимые документы и информацию.

Таким образом, МФЦ выступает в роли посредника, который берет на себя все бюрократические процедуры, что позволяет ускорить получение услуг и снизить нагрузку на граждан. Вышеназванный принцип был закреплён на законодательном уровне с принятием Федерального закона № 210-ФЗ.

Ключевым аспектом предоставления услуг в формате «одного окна» посредством МФЦ выступает соглашение о взаимодействии. Такое соглашение заключается между уполномоченным МФЦ и органом, предоставляющим государственные услуги.

Только один МФЦ на территории субъекта имеет право заключать указанное соглашение. Этот многофункциональный центр определяется высшим органом исполнительной власти субъекта и несёт ответственность за координацию и взаимодействие с другими многофункциональными центрами, находящимися в регионе (далее – уполномоченный МФЦ) [32].

Основные Правила, определяющие порядок функционирования МФЦ, закреплёны не только в Федеральном законе № 210-ФЗ, но и утверждены постановлением № 1376.

Данные Правила включают положения, касающиеся организации и функционирования многофункциональных центров, обязательств МФЦ перед государственными органами и гражданами, а также конкретизируют единые требования к организации работы МФЦ [36].

Кроме того Минэкономразвития России с целью поддержки исполнительных органов государственной власти субъектов России в организации и обеспечении работы системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» утвердило Методические рекомендации [34].

Организация работы многофункциональных центров осуществляется органами власти субъектов Российской Федерации. Согласно Методическим рекомендациям «в субъектах Российской Федерации рекомендуются следующие системы организации МФЦ: централизованная, децентрализованная, смешанная» [34].

При централизованном подходе к организации многофункциональных центров в регионах России формируется государственное учреждение МФЦ на уровне субъекта, тогда как в муниципальных образованиях действуют его филиалы. Такой региональный МФЦ, обладая статусом уполномоченного, наделен правом подписания соглашений с федеральными ведомствами и внебюджетными фондами, а также обеспечивает координацию с другими центрами.

В случае децентрализованной системы в каждом муниципалитете создается самостоятельный муниципальный МФЦ, а на уровне субъекта учреждается уполномоченный центр. Последний выполняет функции координатора: заключает договоры с муниципальными МФЦ, контролирует качество услуг и стандарты их оказания. Муниципальные центры, в свою очередь, могут открывать офисы МФЦ, действующие в границах подведомственной территории.

Смешанная модель организации предполагает одновременное существование МФЦ как на региональном, так и на муниципальном уровне.

В рамках этой системы муниципалитеты могут иметь как собственные центры, так и филиалы уполномоченного МФЦ субъекта. Офисы МФЦ в данном случае создаются как муниципальными структурами, так и региональным координирующим центром. Уполномоченный МФЦ взаимодействует с муниципальными через договорные механизмы, обеспечивая слаженность работы всех подразделений в рамках единой сети.

Процедура назначения уполномоченного МФЦ, требования к такому МФЦ и особенности его взаимодействия с иными МФЦ установлены правилами организации деятельности многофункциональных центров.

Актом высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации назначается уполномоченный МФЦ, который и подчиняется этому субъекту.

Кроме того, схема размещения МФЦ, офисов МФЦ и организаций, участвующих в выполнении функций, в субъекте Российской Федерации утверждается председателем (заместителем председателя) высшего исполнительного органа или комиссией, занимающейся вопросами повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг [36]. Требования к содержанию указанной схемы установлены Правилами.

Учитывая изложенное, структура МФЦ в России представляет собой сложную и многоуровневую систему. На федеральном уровне координацию деятельности многофункциональных центров осуществляет Минэкономразвития России. Оно разрабатывает нормативно-правовую базу, устанавливает стандарты качества предоставления услуг и осуществляет общий контроль за функционированием системы МФЦ в стране. Ответственность за работу многофункциональных центров на региональном уровне несут полномочные органы исполнительной власти субъектов России, которые определяют стратегию развития сети МФЦ в регионе, обеспечивают финансирование и решают организационные вопросы. На местном уровне непосредственное управление МФЦ осуществляют директора центров,

которые отвечают за текущую деятельность, качество предоставления услуг и взаимодействие с органами власти и организациями-партнерами.

Внутренняя структура типового МФЦ включает в себя несколько ключевых подразделений. Фронт-офис – это зона непосредственного взаимодействия с заявителями, где работают специалисты по приему и выдаче документов. Бэк-офис занимается обработкой принятых заявлений, взаимодействием с органами власти и организациями, участвующими в предоставлении услуг. Информационно-аналитический отдел отвечает за работу информационных систем, сбор и анализ статистики, а также за информационное сопровождение деятельности МФЦ. Юридический отдел обеспечивает правовую поддержку работы центра, а отдел кадров занимается вопросами управления персоналом и обучения сотрудников.

Важным аспектом организации деятельности МФЦ является постоянное расширение перечня предоставляемых услуг. Если на начальном этапе центры в основном оказывали услуги в области регистрации прав на объекты недвижимости и совершения сделок с ними, то сейчас спектр услуг охватывает практически все сферы взаимодействия граждан с государством. Это включает в себя услуги в области социальной защиты, пенсионного обеспечения, налогообложения, миграционного учета, регистрации предпринимательской деятельности и многие другие. Кроме того, МФЦ активно развивают направление предоставления услуг для бизнеса, что способствует улучшению делового климата и поддержке предпринимательства в стране.

Финансирование деятельности МФЦ осуществляется из бюджетов различных уровней. Основная часть средств выделяется из региональных бюджетов, так как МФЦ в большинстве случаев являются государственными учреждениями субъектов Российской Федерации. Однако федеральный бюджет также участвует в финансировании, особенно когда речь идет о развитии сети МФЦ в рамках федеральных программ. Кроме того, некоторые услуги, предоставляемые через МФЦ, являются платными, что позволяет

центрам получать дополнительные доходы для своего развития. Важно отметить, что основной объем услуг предоставляется гражданам бесплатно.

Существенный элемент функционирования многофункциональных центров – подключение к системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), что позволяет оперативно запрашивать данные из информационных систем ведомств через автоматизированные платформы, ускоряя обработку запросов [43]. Это не только обеспечивает эффективное взаимодействие центров с другими учреждениями и организациями, ускоряет предоставление услуг, но также уменьшает нагрузку на граждан, обратившихся за предоставлением услуги, освобождая их от необходимости собирать большое количество справок и выписок.

Исходя из вышеизложенного, стоит подчеркнуть, что система МФЦ активно эволюционирует, приспосабливаясь к современным задачам и запросам общества. Она становится не просто механизмом предоставления государственных услуг, но и важным элементом системы государственного управления, способствующим повышению эффективности взаимодействия между государством и гражданами. Опыт создания и развития МФЦ в России представляет интерес для многих стран, стремящихся модернизировать свои системы государственного управления и улучшить уровень сервиса для населения.

Несмотря на достигнутые успехи, для улучшения работы многофункциональных центров требуется дальнейшее их развитие и модернизация. Особое внимание следует сосредоточить на обучении сотрудников, внедрении передовых современных цифровых технологий и модернизации материально-технической базы МФЦ. Лишь при системной модернизации всех элементов этой системы можно сформировать сервис, отвечающий запросам населения и стандартам правового государства.

1.3 Взаимодействие многофункциональных центров с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги

В контексте модернизации государственного управления в России особое значение приобретает эффективное сотрудничество МФЦ с органами, предоставляющими услуги населению. Данная тема находится в центре внимания как органов власти, так и общественности, поскольку напрямую связана с качеством жизни граждан и уровнем их удовлетворенности работой государственных структур.

Во-первых, в условиях цифровизации и модернизации государственного управления возрастает потребность в оптимизации процессов предоставления услуг, а основным элементом в воплощении концепции «одного окна», призванной упростить и ускорить получение гражданами необходимых услуг, является МФЦ.

Во-вторых, эффективное взаимодействие МФЦ с различными ведомствами способствует снижению административных барьеров, сокращению бюрократических процедур и, как следствие, повышению доступности государственных услуг для населения.

Кроме того, усматривается необходимость постоянного совершенствования механизмов межведомственного взаимодействия в условиях меняющегося законодательства и растущих потребностей граждан. Улучшение координации между МФЦ и органами власти позволяет оптимизировать расходы бюджета, повысить прозрачность административных процессов и снизить риски коррупции.

В контексте реализации национальных проектов и программ цифровой трансформации государственного управления, вопросы эффективного взаимодействия МФЦ с органами власти приобретают стратегическое значение. Это связано с необходимостью интеграции информационных систем, развития электронного документооборота и внедрения инновационных технологий в сферу предоставления государственных услуг.

Правовой основой деятельности МФЦ и их взаимодействия с органами власти является Федеральный закон № 210-ФЗ. Этот закон, в том числе, определяет основные принципы и механизмы взаимодействия, устанавливает права и обязанности сторон, а также регламентирует процесс предоставления услуг через МФЦ. Также значительную роль играет постановление № 797, в котором разъясняется процедура сотрудничества многофункциональных центров с органами и организациями, предоставляющими государственные (

м Взаимодействие МФЦ с органами власти охватывает несколько ключевых аспектов. Во-первых, это информационное взаимодействие, которое предполагает обмен данными и документами, необходимыми для предоставления услуг. Для этого применяются различные информационные системы и средства связи, включая СМЭВ. Во-вторых, организационное сотрудничество, охватывающее согласование регламентов, процедур и стандартов оказания услуг, а также решение текущих вопросов и проблем, возникающих в процессе работы. В-третьих, это методическое взаимодействие, предполагающее обучение сотрудников МФЦ особенностям предоставления различных услуг, а также регулярное обновление и

н Одним из ключевых инструментов взаимодействия МФЦ с органами власти является заключение соглашений о взаимодействии. Эти соглашения определяют перечень услуг, предоставляемых через МФЦ, порядок информационного обмена, сроки выполнения административных процедур, а также ответственность сторон. Важно отметить, что эти соглашения регулярно пересматриваются и обновляются с учетом изменений в законодательстве и практике предоставления услуг.

и Особую роль в процессе взаимодействия играет использование информационных технологий. Внедрение автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ) значительно упростило и ускорило процесс обмена информацией между МФЦ и государственными б

органами. Эта система интегрирована с СМЭВ, что обеспечивает оперативное получение необходимых сведений из различных ведомственных баз данных. Кроме того, использование электронной подписи и защищенных каналов связи гарантирует безопасность передаваемой информации.

Важным аспектом взаимодействия является также организация обучения и повышения квалификации работников МФЦ. Государственные органы, предоставляющие услуги, проводят семинары и вебинары для специалистов МФЦ на регулярной основе, информируя их о специфике оказания определённых услуг, изменениях в законодательстве и новых технологических решениях. Это способствует поддержанию высокого уровня профессионализма сотрудников МФЦ и обеспечению качественного предоставления услуг населению.

В координации работы МФЦ с государственными органами, остаются проблемы, которые необходимо решить. Одной из таких проблем является неравномерное развитие МФЦ в разных регионах страны. В некоторых субъектах Российской Федерации взаимодействие осуществляется более успешно, тогда как в других еще есть необходимость в улучшении.

Несмотря на значительные успехи в организации работы МФЦ с государственными органами, остаются проблемы, которые необходимо решить. Одной из таких проблем является неравномерное развитие МФЦ в разных регионах России. В ряде регионов России сотрудничество организовано более успешно, тогда как в других областях еще необходимо улучшение. Это связано с различиями в уровне финансирования, технической оснащенности и квалификации кадров [26].

Другой проблемой является недостаточная интеграция информационных систем различных ведомств. Несмотря на существование СМЭВ, не все органы власти в полной мере используют ее возможности, что иногда приводит к задержкам в предоставлении услуг и необходимости дополнительных запросов информации. Решение этой проблемы требует

дальнейшего развития технической инфраструктуры и унификации форматов данных.

Еще одной проблемой является сложность некоторых административных процедур и регламентов, что затрудняет их реализацию через МФЦ. Это особенно актуально для услуг, требующих специальных знаний или сложных юридических процедур. В этом контексте важно продолжать работу по упрощению и оптимизации административных процессов, а также по расширению полномочий МФЦ в части принятия решений по некоторым видам услуг.

Для преодоления этих проблем и дальнейшего совершенствования взаимодействия МФЦ с органами власти предпринимаются различные меры. Одной из них является развитие системы мониторинга и оценки качества предоставления услуг. Это позволяет оперативно выявлять проблемные зоны и принимать меры по их устранению. Кроме того, ведется работа по расширению перечня услуг, предоставляемых через МФЦ, включая услуги негосударственного сектора.

Важным направлением развития является также цифровизация процессов взаимодействия. Внедрение технологий искусственного интеллекта, больших данных и блокчейна может значительно повысить эффективность обмена информацией и ускорить процесс предоставления услуг. Особое внимание уделяется развитию мобильных приложений и электронных сервисов, позволяющих гражданам получать услуги дистанционно [23].

Еще одним перспективным направлением является развитие межрегионального взаимодействия МФЦ. Это позволит гражданам получать услуги не только по месту их проживания, но и в других регионах страны, что имеет особое значение в условиях активного перемещения людей. Чтобы достичь этой цели нужно продолжить стандартизацию процессов и методов работы многофункциональных центров в разных регионах России.

Важно отметить, что процесс совершенствования взаимодействия МФЦ с органами власти не ограничивается только техническими и организационными аспектами. Большое значение имеет также развитие культуры клиентоориентированности в государственном секторе. Это предполагает изменение подходов к работе с гражданами, повышение уровня сервиса и ориентацию на удовлетворение потребностей получателей услуг.

В контексте развития системы предоставления государственных (муниципальных) услуг важно также учитывать международный опыт. Многие страны успешно реализуют концепцию "одного окна" и могут предложить интересные решения для оптимизации процессов взаимодействия.

Резюмируя вышесказанное, стоит отметить, что взаимодействие МФЦ с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги в Российской Федерации, является сложным и многогранным процессом, который постоянно развивается и совершенствуется. Успешная реализация этого взаимодействия требует комплексного подхода, включающего нормативно-правовое регулирование, организационные меры, техническое обеспечение и развитие человеческого капитала. При этом ключевой задачей остается обеспечение доступности и высокого качества услуг для людей, что в конечном счете, ведет к повышению эффективности госуправления и укреплению доверия населения к властным структурам.

Исходя из сказанного, важно подчеркнуть, что сотрудничество многофункциональных центров с госорганами в России, которые предоставляют государственные (муниципальные) услуги, имеет важное значение для улучшения качества и доступности этих услуг для граждан. Формирование системы МФЦ стало значительным шагом в реализации концепции «одного окна», позволяющей гражданам получать широкий спектр услуг в одном месте, экономя время и усилия. Эффективное взаимодействие МФЦ с различными ведомствами и органами власти обеспечивает оперативность обработки запросов, снижает бюрократическую

нагрузку и минимизирует риски коррупции. Однако, несмотря на значительные успехи в этой области, существует ряд проблем, требующих дальнейшего решения. К ним относятся необходимость совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность МФЦ и их взаимодействие с органами власти, улучшение технического и программного обеспечения для более эффективного обмена информацией, а также повышение квалификации сотрудников МФЦ. Особое внимание следует уделить развитию электронных сервисов и цифровизации процессов взаимодействия, что позволит еще больше упростить и ускорить предоставление услуг. Важным аспектом является также расширение перечня услуг, доступных через МФЦ, и унификация процедур их предоставления в разных регионах страны. В итоге, можно заключить, что система взаимодействия МФЦ с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, демонстрирует положительную динамику развития и имеет значительный потенциал для дальнейшего совершенствования. Реализация комплексного подхода к решению существующих проблем и внедрение инновационных технологий позволит повысить эффективность работы МФЦ, улучшить качество предоставляемых услуг и, в конечном итоге, способствовать повышению уровня удовлетворенности граждан взаимодействием с органами власти государства.

Глава 2 Многофункциональные центры как новая форма гражданско-правового взаимодействия государства и граждан

2.1 Правовая природа договорных отношений с участием многофункциональных центров

Административная реформа в Российской Федерации преследует цель усовершенствования процессов выполнения государственных задач. Одним из ее ключевых направлений является улучшение обслуживания граждан при личном общении с государственными органами, фондами, исполнительной властью регионов и органами местного самоуправления на основе принципа «единого окна». Это подразумевает, что все требуемые документы и справки, а также межведомственные согласования проводятся автоматически, без вмешательства заявителя, что позволяет сократить коррупционные риски.

Совершенствование качества, доступности и результативности государственных и муниципальных услуг является приоритетным в становлении России как «сервисно-ориентированного» государства. Такая стратегия в значительной степени обусловлена стремлением к обновлению модели управления и созданию гармонии между централизованной властью и локальными инициативами, что обеспечивается через разнообразные формы демократического участия.

Законодательство Российской Федерации определяет государственные и муниципальные услуги в рамках Федерального закона № 210-ФЗ [32] как специфическую форму деятельности органов власти, направленную на выполнение их функций в установленных правовых рамках. Эта деятельность регламентирована и реализуется по инициативе заявителей. Так, этот закон закрепляет право МФЦ участвовать в предоставлении таких услуг, подчеркивая их роль в реализации публичных обязательств.

Примечательно, что МФЦ функционируют в статусе некоммерческих структур, организованных в формате государственных или муниципальных

учреждений, включая автономные. Важным является тот факт, что, несмотря на статус некоммерческой организации, правовое регулирование деятельности по оказанию публичных услуг выходит за рамки применения 39 главы Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – Гражданский кодекс РФ).

Основной принцип работы МФЦ заключается в предоставлении услуг гражданам в рамках «одного окна». Этот принцип направлен на упрощение и ускорение процессов с помощью эффективной взаимосвязи между структурами, достигаемой с помощью такого инструмента оптимизации процессов как СМЭВ. Эта платформа объединяет информационные системы, программные решения и технические ресурсы, минимизируя необходимость личного посещения ведомств. Благодаря СМЭВ ускоряется обмен данными между органами власти, учреждениями и гражданами при оказании услуг в электронном формате.

МФЦ предоставляют населению современный формат получения государственных и муниципальных сервисов. Подход, основанный на принципе «единого окна», значительно упрощает взаимодействие между населением и государственными структурами, оптимизируя процессы и экономя время граждан [70].

В перечень услуг, доступных через МФЦ, включены, но не ограничиваются следующими направлениями:

- социальная поддержка – комплекс мероприятий, нацеленных на поддержку различных категорий населения в соответствии с действующим законодательством;
- регистрация недвижимости – процедуры, связанные с официальным учетом прав на объекты недвижимости;
- гражданско-правовой статус физических лиц включает услуги, связанные с установлением или подтверждением правового статуса граждан;

- регулирование предпринимательской деятельности - поддержка и контроль за бизнесом, включая вопросы налогообложения и сборов;
- труд и занятость – услуги, способствующие поддержанию и регулированию рынка труда, оказание помощи в трудоустройстве и обучении;
- природопользование – услуги, регулирующие отношения по использованию природных ресурсов;
- оформление справок и документов – выдача различных рода документов, распространяемых государственными и муниципальными органами, включая лицензии.

Этот широкий спектр услуг охватывает многие области жизнедеятельности граждан и предназначен для того, чтобы сделать взаимодействие с государственными органами максимально простым и доступным.

Изучение учредительных документов МФЦ в различных регионах позволяет выделить ряд основных видов договоров, которые может заключать многофункциональный центр:

Во-первых, соглашения по взаимодействию. МФЦ имеет право вступать в соглашения с местными подразделениями федеральных исполнительных органов власти, краевых исполнительных органов власти, а также с органами местного самоуправления. В качестве примеров таких соглашений могут быть указаны договорённости с отделениями МВД России, Управлениями ФНС России и Отделениями СФР.

Во-вторых, возмездное предоставление услуг и договоры для обеспечения функционирования МФЦ. МФЦ может вести гражданско-правовые отношения, предлагая заявителям услуги, такие как подготовка документации и заполнение налоговых деклараций. Кроме того, многофункциональный центр вправе заключать все необходимые договоры, которые способствуют его законной деятельности как юридического лица, в том числе арендные соглашения.

В-третьих, посреднические договоры. МФЦ уполномочен действовать как агент по предоставлению определённых услуг от имени коммерческих организаций и может заключать другие договоры, связанные с оказанием посреднических услуг [10].

Вопрос о правовой природе договорных отношений, возникающих в деятельности МФЦ, подразумевает анализ и различие между публичными и частными правоотношениями. Данный анализ крайне важен для понимания компетенций и ответственности МФЦ.

Гражданское право характеризуется нормами, которые регулируют равноправные отношения между лицами, учреждениями, организациями. В этой сфере упор делается на защиту и регулирование частных интересов. Договор в гражданском праве – это соглашение сторон, цель которого заключается в установлении, изменении или прекращении субъективных гражданских прав и обязанностей.

Публичное право, со своей стороны, включает в себя нормы, регулирующие отношения между государством и частными субъектами, в которых государство выступает в своей суверенной роли. Публичные отношения невозможно свести к соглашению сторон, поскольку они носят императивный характер и служат урегулированию социальных вопросов в интересах общества.

МФЦ при взаимодействии с гражданами и юридическими лицами в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг вступает в публично-правовые отношения. Здесь МФЦ действует как представитель государства или муниципалитета, обязанный совершать определенные действия в интересах общества, что согласуется с законодательством органов власти (например, Федеральный закон № 210-ФЗ).

Вместе с тем, как отмечает В.А. Белов, «договор может применяться и за пределами классических гражданско-правовых отношений. Это значит, что даже в рамках публичного права существуют области деятельности, где используются принципы и механизмы, традиционно присущие частному

праву – например, при заключении договоров на оказание услуг или при выполнении арендных отношений» [5, с. 180]. Такая особенность договорных отношений позволяет вносить элементы гибкости в обычно жесткие рамки публичного регулирования и обеспечивать более эффективное управление социальными процессами, привнося в них индивидуальный подход и учет частных интересов субъектов.

Современные изменения в российской правовой системе характеризуются двумя ключевыми тенденциями, о которых упоминает Э.В. Талапина: публицизация частного права и коммерциализация публичного права. «Публицизация подразумевает введение императивных норм в частное право, что является одним из аспектов социализации данной сферы права. Коммерциализация же публичного права влечет за собой использование инструментов частного права в регулировании отношений между государством и частными лицами» [60, с. 46].

Усиливающаяся императивность делает регулирование имущественных отношений более строгим и обязательным. Однако это дополняется внедрением элементов договорного права в публично-правовые отношения, что может рассматриваться как признак коммерциализации публичного права.

Приведенный пример соглашений о взаимодействии, заключаемых МФЦ, подтверждает данный процесс. Такие соглашения регулируются не гражданским, а специальным административным законодательством, что определяется положениями статьи 2 Гражданского кодекса РФ [13]. Эти соглашения формируются не на основе частного интереса МФЦ, а в целях осуществления функций, возложенных на МФЦ законодательством. Предусмотренные нормы и требования к таким соглашениям указывают на то, что они выступают как способ исполнения государственных и муниципальных функций, а не как средство реализации частно-правовых начал.

Таким образом, правовые отношения, возникающие в результате деятельности МФЦ, демонстрируют взаимодействие публичного и частного права, отражая текущие тенденции в российском правовом поле и подчеркивая постепенное стирание четких границ между этими двумя сферами права.

Второй вид названных выше договоров является гражданско-правовым.

МФЦ, обладая статусом юридического лица, имеет полномочия на ведение имущественных и неимущественных прав, а также обязанностей. Компетенция МФЦ включает в себя право заключать договоры и выступать в судебных процессах в качестве истца или ответчика. Согласно пункту 2 статьи 159 Гражданского кодекса РФ, МФЦ обладает возможностью оказывать платные услуги, например, подготовку документов или налоговые услуги, и эти операции часто производятся в устной форме из-за немедленного выполнения [13].

Для того чтобы регулирование таких услуг было четким и прозрачным, многофункциональные центры утверждают перечень дополнительных платных услуг, оказываемых МФЦ, что влечёт за собой возможность заключения гражданско-правовых договоров, включая те, что предусматривают возмездное оказание услуг заявителям. Такие услуги, в числе которых набор текста, заполнение налоговых деклараций и прочие, часто заключаются в устной форме и исполняются немедленно, что соответствует нормам Гражданского кодекса РФ (пункт 2 статьи 159).

Следует отметить, что МФЦ не только закреплен перечень платных услуг, но и стандартизирована стоимость их выполнения. Это указывает на применение принципов частного права в публичных отношениях.

Иллюстрацией активного участия МФЦ в гражданско-правовых отношениях служит арбитражное дело против Администрации Бийского района Алтайского края. Основанием для подачи иска служила ситуация с использованием имущества без подписания договора аренды и без внесения платы, что привело к иску об устранении неосновательного обогащения на

сумму 85 333,33 рублей. Решение, вынесенное Арбитражным судом Алтайского края и оставленное без изменения вышестоящими инстанциями, подтвердило факт неосновательного пользования имуществом и обязало МФЦ компенсировать соответствующие арендные платежи [52].

Таким образом, МФЦ, действуя как самостоятельная организация, имеет полное право на заключение договоров аренды в соответствии со своей деятельностью, подчиняясь действующему законодательству, которое не выдвигает препятствий для этого. Судебные решения в подобных делах свидетельствуют о защите прав владельцев имущества и налагают на арендаторов обязанность по чёткому соблюдению условий договорных отношений.

Многофункциональные центры, наряду с другими видами договоров, активно участвуют в посреднической деятельности, для чего заключают агентские договоры. Это охватывает сотрудничество с разнообразными организациями, оказание услуг страхования и банковских сервисов. Все эти действия основываются на гражданско-правовых началах без элементов субординации, что характерно для агентских соглашений – договоров, возлагающих на агентов обязательства выполнять услуги от имени и за счет принципала.

Для иллюстрации: одно из дел, рассмотренных в Арбитражном суде Западно-Сибирского округа, подтвердило право МФЦ на заключение агентских договоров. В частности, ГАУ «Многофункциональный центр Новосибирской области» обжаловало решение местного Управления Федеральной антимонопольной службы касательно конкурсного отбора права на оценочные услуги, в котором виделось нарушение законодательства. Суть спора заключалась в неправомерном исключении одной из компаний из конкурсного процесса. Кассационная инстанция, оценив условия агентского контракта, признала действия МФЦ соответствующими обязанностям агента. В результате, к решению антимонопольного органа был приложен незаконный статус, а апелляционный суд и кассационная инстанция

подтвердили законность предложений МФЦ по предоставлению агентских услуг, не подпадающих под регулирование Закона № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» [51].

Такие прецеденты демонстрируют внедрение и использование МФЦ разнообразных форм гражданско-правовых договоренностей в рамках своей деятельности, подчёркивая их многофункциональный характер и вклад в организацию взаимодействия с частным сектором.

Концепция договора как фундаментальной правовой категории обретает все большую актуальность в российском законодательстве, проникая даже в сферу публичного права. Эта тема часто становится предметом оживленных обсуждений на научных событиях, таких как симпозиумы и конференции, где ученые обсуждают возможности и пределы применения частноправовых начал в публично-правовой сфере.

Институты частного права обычно являются чужеродными элементами в контексте публично-правового регулирования, так как последнее обычно характеризуется субординационными отношениями, то есть отношениями власти и подчинения.

Ученые вроде В.А. Белова и А.О. Рыбалова выступают против интеграции частноправовых механизмов в регулирование отношений субординации [6]. В.А. Белов утверждает, что «договорные отношения несовместимы с отношениями, где одна сторона обладает властью приказывать, а другая подчиняется и может нести ответственность за неподчинение» [5, с. 196].

Таким образом, несмотря на широкие возможности договоров в регулировании разнообразных правоотношений, их использование в области публичного права продолжает быть предметом дискуссий среди юристов и законодателей. Основной вопрос заключается в поиске баланса между необходимостью защиты интересов государства, и при этом обеспечения наличия достаточной гибкости для взаимодействия с частным сектором и гражданами.

Наблюдается тенденция к интеграции договорного регулирования в публично-правовую сферу, что делает актуальным вопрос о критериях и ограничениях такого внедрения. Четкое разграничение между публичным и частным правом всегда было ключевым для правовой системы, однако сегодня эти области все чаще пересекаются. Это вызывает необходимость глубокого анализа особенностей их взаимодействия. Слияние частноправовых механизмов с публичными функциями может способствовать повышению гибкости и эффективности в исполнении государственных задач, однако имеет свои пределы и требует тщательного изучения. Ученые продолжают исследовать эту динамичную область, стремясь определить оптимальную модель взаимодействия правовых сфер.

2.2 Гражданско-правовое регулирование оформления сделок в многофункциональных центрах

Сделка представляет собой одно из правовых понятий, определяющих сущность и порядок гражданского оборота. Согласно статье 153 Гражданского кодекса РФ, сделка – это действие граждан и юридических лиц, направленное на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей [13]. Подобное определение раскрывает основное назначение сделок как инструментов, обеспечивающих достижение юридически значимых последствий, возникающих в рамках гражданского законодательства.

Сущность сделки заключается в проявлении воли субъектов гражданских правоотношений, зафиксированной в определенной форме и выраженной в действиях, имеющих правовые последствия. Сделка отличается от иных юридических фактов (административных актов, решений суда) тем, что ее содержание связано исключительно с волеизъявлением субъектов. Данное волеизъявление подчиняется строгим требованиям закона, определяющим правомерность и действительность сделки.

Сделка всегда ориентирована на установление, изменение или прекращение конкретных гражданских прав и обязанностей.

В основе сделки лежит сознательное волеизъявление сторон, свободное от какого-либо принуждения. Данный признак подчеркивает добровольность и осознанность действий субъектов.

Сделки требуют соблюдения установленной законом формы: письменной, устной или нотариальной. В противном случае они могут быть признаны недействительными. Согласно статье 169 Гражданского кодекса РФ, сделки, противоречащие законодательству или общественным интересам, признаются недействительными [13].

Правовое регулирование оформления сделок через МФЦ основывается на принципах доступности, прозрачности, соблюдения законности и обеспечения равенства участников гражданских правоотношений. Эти принципы нашли отражение в Федеральном законе № 210-ФЗ, а также в ряде подзаконных актов [32, 36].

Миссия МФЦ – это обеспечение доступности государственных и муниципальных услуг. Они выполняют целый ряд организационных и технических действий, направленных на упрощение процесса их получения, повышение уровня удобства, а также обеспечение граждан информацией о возможностях и условиях оказания услуг.

Доступность обеспечивается через внедрение принципа «одного окна», который позволяет минимизировать количество действий, необходимых для подачи заявления [69].

Прозрачность процесса достигается благодаря использованию электронного документооборота и возможности отслеживания статуса заявления в режиме реального времени.

Цель образования МФЦ – обеспечение доступа к государственным и муниципальным услугам. Задачи МФЦ включают упрощение процессов их получения, предоставление услуг в электронном формате, улучшение уровня комфорта при обслуживании, а также информационную поддержку граждан

о способах и условиях получения услуг. С момента появления МФЦ процесс обращения за государственными услугами стал более простым и систематизированным [1, с. 223].

Соблюдение законности гарантируется строгим контролем со стороны органов власти за деятельностью МФЦ, а также наличием четко регламентированных процедур.

МФЦ представляют собой инновационную модель взаимодействия между гражданами и властью. Они действуют как посредники, упрощающие процесс и сокращающие время на получение различных важных услуг от государства и муниципалитетов. Принцип работы МФЦ «одного окна» позволяет гражданам и юридическим лицам получать необходимые услуги через единую подачу запроса [63, с. 265].

К тому же, МФЦ могут участвовать в решении различных проблем, выходящих за рамки предоставления стандартных услуг. В многофункциональных центрах можно воспользоваться дополнительными платными услугами и оформить, например, недвижимостные сделки с одновременной регистрацией права собственности. Вместе с тем МФЦ предоставляют услуги по разработке различных договоров: отчуждения имущества с привлечением социальных выплат, долевой собственности, мены, использования материнского капитала, а также дополнительных соглашений и расторжений контрактов, регистрации расписок о передаче денег и других документов.

Сделки с недвижимостью составляют значительную часть обращений в МФЦ, поскольку их оформление требует соблюдения множества формальных процедур.

Основной задачей МФЦ при оформлении таких сделок является прием и проверка документов, передача их в органы Росреестра, а также выдача готовых документов заявителям. Одним из преимуществ работы через МФЦ является сокращение сроков регистрации, поскольку центр выполняет

функции посредника, организующего взаимодействие между сторонами и регистрирующими органами.

Ответственность за достоверность предоставляемых данных и соблюдение требований законодательства лежит на заявителях. В то же время МФЦ несут ответственность за своевременное и корректное выполнение своих функций, включая прием, обработку и передачу документов.

В целях защиты нарушенных прав при оформлении сделки купли-продажи в МФЦ граждане вправе обратиться в суд с иском о возмещении как материального вреда, причиненного в результате ненадлежащего исполнения обязанностей (пункт 1 статьи 1064 Гражданского кодекса РФ), так и морального вреда (статья 151 Гражданского кодекса РФ). Однако суды могут отказать в удовлетворении таких требований, если не будет доказано наличие вины ответчика, причинно-следственная связь между его действиями и возникшими убытками, а также отсутствие нарушений при исполнении служебных обязанностей.

Иллюстрацией служит гражданское дело гражданина К. к МФЦ Омской области. Основанием для подачи иска, по мнению истца, стало ненадлежащее исполнение обязанностей сотрудником МФЦ при проверке личности участника сделки, что привело к убыткам истца. По его утверждению, сотрудник МФЦ допустила нарушение при оформлении сделки купли-продажи квартиры, не выявив подделку паспорта мошенника, выдававшего себя за собственника жилья (Г.А.). В результате К. перечислил 1 350 000 рублей за квартиру, которая впоследствии была возвращена настоящему Г.А. по решению суда, признавшего сделку недействительной. Истец настаивал, что ненадлежащая проверка личности сотрудником МФЦ стала причиной убытков в размере 650 000 рублей. Суды первой и апелляционной инстанций отказали в удовлетворении требований гражданина К. к МФЦ Омской области, поскольку не усмотрели вины МФЦ за ненадлежащую проверку личности, указав на отсутствие законодательных обязательств по использованию технических средств для проверки документов,

недостаточность доказательств подделки паспорта и отсутствие причинно-следственной связи между действиями МФЦ и понесенными убытками истца [2].

Несмотря на очевидные преимущества работы МФЦ, в процессе оформления сделок возникают определенные проблемы. Среди них можно выделить следующие:

- несовершенство нормативной базы, что приводит к разночтениям в трактовке прав и обязанностей сторон;
- недостаточная интеграция информационных систем МФЦ с системами органов государственной власти, что замедляет обработку заявлений;
- ограниченные возможности для внесения изменений в уже поданные заявления.

Для повышения эффективности работы МФЦ в сфере оформления сделок необходимо развитие нормативной базы [4].

Работа МФЦ в данном аспекте основывается на использовании четких регламентов, которые определяют состав документов, порядок их подачи, сроки рассмотрения и способы взаимодействия с органами государственной власти. Данные требования регламентированы рядом нормативных актов, а также иными документами, касающимися конкретных видов сделок [32, 36].

Документальное оформление в рамках МФЦ начинается с приема необходимых бумаг от заявителей. На этом этапе необходимо соблюдение ряда условий, включая соответствие документов установленным формам, их достоверность и полноту.

Все этапы оформления строго регламентированы действующими нормативными актами, что минимизирует вероятность ошибок или правонарушений.

Однако, в целях упрощения взаимодействия между МФЦ, органами государственной власти и заявителями необходимо унифицировать процедуры и стандарты предоставления услуг.

Унификация стандартов предоставления государственных услуг представляет собой процесс установления единых правил и требований к организации взаимодействия граждан и государства при оказании различных видов государственных услуг. В рамках гражданского права этот процесс имеет важное значение для обеспечения прав и законных интересов граждан, а также для повышения эффективности деятельности органов государственной власти. Унификация стандартов предоставления госуслуг позволяет обеспечить единообразие подходов к регулированию этих отношений, что способствует повышению прозрачности и предсказуемости правовой системы.

Нормативным правовым актом, которым устанавливается порядок и стандарт предоставления государственной услуги является административный регламент. Регламентация представляет собой «способ организации правового регулирования общественных отношений посредством наделения их участников субъективными юридическими правами и обязанностями» [57].

В целях совершенствования законодательства, унификации стандарта предоставления государственных услуг и порядка проведения административных процедур, а также в рамках реализации национальной программы «Цифровая экономика», направленной на цифровизацию госуправления [49], в Федеральный закон № 210-ФЗ внесены изменения, затрагивающие требования к разработке административных регламентов [40]. Однако, до настоящего времени процедуры и стандарты предоставления услуг не унифицированы.

Рассматривая процедуру оформления сделки купли-продажи недвижимости, а также проблемы, которые возникают в процессе оформления сделок, следует обратить внимание на то, что оформление сделки купли-продажи в МФЦ также может быть связано с риском представления заявителем поддельной доверенности, выданной от имени собственника имущества (статья 185 Гражданского кодекса), что повлечет за

собой признание сделки недействительной (пункт 2 статьи 174 Гражданского кодекса РФ), а также возникновение правовых последствий для всех сторон сделки [13].

Для иллюстрации: одно из дел, рассмотренных в Хамовническом районном суде города Москвы, которое касается оспаривания законности сделок с недвижимостью, совершенных с использованием поддельной доверенности. Истица Волина Т.Б. обратилась в суд с требованием признать недействительными договор купли-продажи квартиры от 06.03.2023, заключенный от ее имени с Топоевым Р.Э., и договор залога (ипотеки) от 15.06.2023, оформленный между Топоевым и ООО «Директ Финанс». Сделка была заключена в многофункциональном центре. Основной довод Волиной – отсутствие ее согласия на сделки. Суд установил, что доверенность, на основании которой действовал представитель при продаже квартиры, была подделана. Волина не выдавала такую доверенность, а ее подпись на документе оказалась фальшивой. Топоев Р.Э. признал, что стал участником схемы мошенников, которые убедили его оформить квартиру на себя для получения кредита под залог, при этом денег за покупку он не передавал. Суд отклонил аргументы ООО «Директ Финанс» о добросовестности залогодержателя, сославшись на то, что квартира выбыла из владения Волиной помимо ее воли. По нормам Гражданского кодекса РФ, залог, основанный на незаконно полученном праве собственности, не может считаться действительным. В результате договоры купли-продажи и залога признаны недействительными, право собственности Волиной восстановлено, а требования кредитной компании отклонены [54].

Также, например, Кировским районным судом г. Самары было рассмотрено гражданское дело по иску Н.С.Г. о признании недействительными двух сделок с квартирой, принадлежавшей К.Т.А. Первая сделка была совершена в многофункциональном центре Л.С.В., которая использовала поддельный паспорт и доверенность, чтобы выдать себя за К.Т.А. и продать квартиру К.Е.А. по заниженной цене. Вторая сделка –

перепродажа К.Е.А. квартиры К.М.С., которая настаивала на своей добросовестности. Суд постановил, что первая сделка ничтожна из-за использования поддельных документов (паспорта и доверенности) и преступного умысла участников, а вторая сделка, будучи производной от первой, также недействительна. К.М.С. не признана добросовестной приобретательницей, так как не проявила должной осмотрительности (например, не проверила причины быстрой перепродажи квартиры) [53].

В целях снижения риска утраты права собственности на имущество при оформлении сделок без личного присутствия собственника имущества законодателем был введен механизм подачи заявления о запрете регистрации сделок с недвижимостью, что стало значимым шагом в развитии системы защиты прав собственников в Российской Федерации. Данная мера направлена на минимизацию рисков незаконного отчуждения имущества, особенно в условиях роста мошеннических схем, связанных с подделкой документов, использованием утраченных правоустанавливающих бумаг или злоупотреблением доверенностями. Институт запрета регистрационных действий без личного участия собственника, закрепленный в законодательстве, сочетает в себе элементы превентивной защиты и баланса интересов участников гражданского оборота.

Нормативное закрепление этой меры отражает стремление законодателя усилить позицию собственника в процессе распоряжения имуществом (часть 3 статьи 36 Федерального закона № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости») [42]. В отличие от ранее действовавших правил, когда ограничения могли накладываться только через нотариуса или территориальные органы Росреестра, сейчас процедура стала доступнее благодаря возможности обращения в многофункциональные центры.

Однако законодатель предусмотрел исключения, ограничивающие действие запрета. Регистрация прав возможна без участия собственника, если она осуществляется на основании вступившего в законную силу решения

суда, либо по требованию судебного пристава-исполнителя в рамках исполнительного производства, либо в случаях, прямо предусмотренных федеральными законами (например, при банкротстве собственника и реализации имущества в конкурсном производстве согласно Федеральному закону «О несостоятельности (банкротстве)»).

Несмотря на прогрессивный характер меры, её эффективность ограничена рядом факторов. Во-первых, запрет не препятствует регистрации прав по решению суда, что оставляет возможность для манипуляций с документами и недобросовестного использования судебных решений. Во-вторых, отсутствие обязательного уведомления собственника о попытке регистрации сделки третьими лицами снижает оперативность реагирования. В этой связи целесообразно рассмотреть внедрение системы автоматических оповещений собственника через сервисы Росреестра или Госуслуг.

Подача заявления о запрете регистрации сделок с недвижимостью без личного участия собственника представляет собой эффективный превентивный инструмент, встроенный в систему регистрации прав, однако, не является абсолютной гарантией защиты прав собственника имущества.

Таким образом, для минимизации рисков при оформлении сделок с недвижимостью в многофункциональных центрах требуется дальнейшее совершенствование законодательства. Введение более строгих требований к проверке документов, усиление контроля за действиями третьих лиц и создание эффективных механизмов уведомления собственников о любых изменениях в статусе их имущества могут значительно повысить уровень безопасности сделок.

Говоря о проблемах и перспективах совершенствования гражданско-правового регулирования сделок в МФЦ, следует отметить, что одной из основных проблем является несовершенство нормативного регулирования. Федеральный закон № 210-ФЗ и Федеральный закон № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости» обеспечивают базу для работы МФЦ, но не охватывают все возможные ситуации, возникающие при

оформлении сделок. Не всегда ясно, как следует поступать в случае обнаружения ошибок в документах уже после их передачи в регистрирующий орган. Отсутствие четких процедурных регламентов может приводить к правовым неопределенностям и задержкам.

Еще одной проблемой является разрыв в уровне технического оснащения и цифровизации МФЦ. Хотя использование электронных систем документооборота позволяет сократить временные затраты, не во всех регионах внедрены необходимые технологии. Нередко заявители сталкиваются с ситуациями, когда подача документов в электронном виде невозможна, что снижает эффективность работы центров.

Совершенствование гражданско-правового регулирования сделок, оформляемых через МФЦ, требует комплексного подхода, охватывающего как правовые, так и организационные аспекты, поскольку именно четкое и последовательное законодательное регулирование формирует правовую основу для обеспечения прав граждан и юридических лиц. В первую очередь, необходимо учитывать положения Гражданского кодекса РФ, который регулирует общие условия и порядок совершения сделок. Важно обеспечить соответствие нормам гражданского законодательства в части, касающейся формы сделок, их действительности и последствий, что позволит избежать правовых коллизий и недоразумений при взаимодействии граждан с МФЦ.

Расширение применения цифровых технологий остается приоритетным направлением [71]. Интеграция блокчейн-платформ для регистрации сделок с недвижимостью, автоматизация проверки документов и развитие электронных подписей позволят ускорить процесс оформления и минимизировать человеческий фактор [19]. Использование электронной подписи и другие современные технологии, обеспечивающие юридическую силу документов (пункт 2 статьи 160 Гражданского кодекса РФ), позволяют не только ускорить процесс оформления сделок, но и повысить уровень защиты прав граждан, так как использование технологий приводит к минимальным рискам мошенничества и ошибок.

Не менее важным является вопрос ответственности МФЦ за качество предоставляемых услуг. Согласно статье 1064 Гражданского кодекса РФ, вред, причиненный действиями или бездействием лица, должен быть возмещен [12]. Следовательно, необходимо четко определить случаи, когда МФЦ несут ответственность за убытки, возникшие в результате ненадлежащего выполнения своих обязанностей. Это создаст дополнительный уровень доверия со стороны граждан и обеспечит защиту их прав.

Таким образом, для повышения эффективности работы МФЦ в сфере оформления сделок необходимо развитие нормативной базы. Одним из перспективных направлений является внедрение новых технологий, таких как использование блокчейна для регистрации сделок с недвижимостью. Кроме того, необходимо продолжать работу над унификацией процедур и стандартов предоставления услуг, что упростит взаимодействие между МФЦ, органами государственной власти и заявителями.

2.3 Проблемы и перспективы взаимодействия граждан и государственных органов через многофункциональные центры

МФЦ стали важным элементом современной системы оказания государственных и муниципальных услуг, упрощающим взаимодействие граждан с властными структурами. Несмотря на активное развитие сети, их работа сталкивается с рядом вызовов, требующих системных решений.

МФЦ выполняют двойную функцию: с одной стороны, они являются государственными или муниципальными учреждениями, осуществляющими публично-правовые функции по предоставлению государственных услуг [32]. С другой стороны, МФЦ часто заключают договоры аренды, агентские соглашения и оказывают платные услуги, вступая в гражданско-правовые отношения. Такие услуги, в числе которых набор текста, заполнение налоговых деклараций и прочие, часто заключаются в устной

форме и исполняются немедленно, что соответствует нормам Гражданского кодекса РФ (пункт 2 статьи 159) [13].

Эта двойственность порождает правовые коллизии, такие, как отсутствие четкого законодательного регулирования, разъясняющего ответственность МФЦ в случаях нарушения как публично-правовых, так и гражданско-правовых обязательств. Статья 2 Гражданского кодекса РФ, хотя и упоминается, не предлагает ясного решения проблемы смешения публично-правовых и гражданско-правовых отношений в деятельности МФЦ.

Несмотря на то, что МФЦ формально являются государственными автономными учреждениями (пункт 1 статьи 123.22 Гражданского кодекса РФ), их роль в основном сводится к посредничеству между гражданами и государственными органами при предоставлении услуг [7]. Это противоречит принципу самостоятельности юридического лица (пункт 1 статьи 48 Гражданского кодекса РФ), способного от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести обязанности, что подчеркивает несоответствие между гражданско-правовым статусом МФЦ и их фактическими функциями, вызывая трудности в определении их ответственности и подсудности споров [13].

Отсутствие ясного регулирования в Федеральном законе № 210-ФЗ усугубляет эту проблему. Многие региональные МФЦ действуют как филиалы, лишённые самостоятельной правоспособности (пункт 2 статьи 55 Гражданского кодекса РФ), что также затрудняет судебное разбирательство [67, с. 40].

На основании данных проблем гражданско-правового характера выделим пути совершенствования:

- уточнение правового статуса МФЦ в законодательстве, возможно, путем внесения изменений в Федеральный закон № 210-ФЗ и федеральный закон «Об автономных учреждениях», дав четкое определение их правоспособности и ответственности в соответствии с нормами Гражданского кодекса РФ;

- разработка единых правил определения подсудности споров с участием МФЦ, учитывая их специфическую роль и принципы Гражданского кодекса РФ;
- внесение изменений в Федеральный закон № 210-ФЗ для регламентации порядка судебного разрешения споров с участием МФЦ, обеспечивая согласованность с нормами Гражданского кодекса РФ о договорной ответственности;
- уточнение вопросов финансирования и имущественного обеспечения МФЦ, для приведения их в соответствие с требованиями к автономным учреждениям, изложенными в федеральном законе «Об автономных учреждениях».

Далее отметим, что МФЦ участвуют в оформлении различных сделок, включая сделки с недвижимостью. Процедуры регистрации сделок через МФЦ регламентируются Федеральным законом № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости», где детально описываются этапы оформления сделок купли-продажи недвижимости через МФЦ, включая необходимый пакет документов [42]. Однако практическая реализация наталкивается на проблемы: не всегда сотрудники МФЦ могут своевременно выявить ошибки в документах, что приводит к задержкам и возврату документов. Недостаточная компетенция сотрудников может привести к нарушениям гражданских прав участников сделок [64, с. 51].

В соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ МФЦ выступают посредниками между гражданами и государственными структурами, что влечет за собой сложности в их взаимодействии. Принцип работы МФЦ, основанный на концепции «единого окна», нацелен на сокращение бюрократии и ожиданий.

Главная проблема взаимодействия граждан и государственных органов через МФЦ – недостаточная эффективность принципа «одного окна». Несмотря на постановление № 797, регламентирующее взаимодействие МФЦ с органами власти, на практике граждане часто вынуждены обращаться в

несколько инстанций для получения услуг, что противоречит заявленной цели [18].

Сложности также возникают на практическом уровне из-за неясности в разделении обязательств МФЦ по организации услуг и их непосредственного предоставления, что является задачей властных органов [50].

Регламентация деятельности МФЦ определена постановлением № 1376, которое не в полной мере решает проблему отсутствия унифицированного подхода к предоставлению услуг и размытости границ между «организацией» и «предоставлением» услуг. На данный момент МФЦ в основном занимаются приемом заявлений и документации, то есть функционируют как приемные, в то время как реализация услуг лежит на плечах уполномоченных структур. Разграничение между «организацией» услуг и их «предоставлением» является важным моментом для дальнейшего развития и нуждается в более детализированном регулировании [65, с.47].

МФЦ, выполняя роль посредника, в диалоге между клиентами и государственными органами, часто сталкиваются с проблематикой разделения ответственности. Эффективность муниципальных и государственных услуг напрямую зависит от точности и правильности подачи документов. Такая зависимость ставит МФЦ в сложное положение, поскольку они не всегда обладают полнотой полномочий для исправления или уточнения информации.

Есть также проблема с документооборотом личных данных, упомянутая в статье 6 Федерального закона № 210-ФЗ. Из подпункта «ж» пункта 21 Правил следует, что автоматизация МФЦ должна включать создание электронных версий заявлений и сопутствующих документов для предоставления услуг, с соблюдением всех законов о защите данных в информационных системах [36].

Недостаточно четкие правила, размытость регламентов сбора, хранения персональных данных и документов в МФЦ приводит к дублированию предоставления информации при повторных обращениях. Решение видится в

усилении кооперации с ведомствами, возможно, создании специализированных баз для хранения поданных заявлений в МФЦ, внедрении единых цифровых реестров [65, с.47].

Так, например, в настоящее время Правительство РФ с целью совершенствования механизма предоставления государственных услуг в МФЦ приняло постановление № 1818 [33], которое устанавливает единый порядок отправки электронных копий документов и данных, в госорганы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, а также гражданам. Такие электронные дубликаты создаются в соответствии с нормами Федерального закона № 210-ФЗ (часть 1 статьи 16). Указанным актом закреплён перечень документов, с которых сотрудник МФЦ может создать электронный дубликат, к таким документам относятся документы личного хранения.

Недостатки в работе СМЭВ и ограничения на объём передаваемых данных усложняют межведомственную коммуникацию. Несмотря на прогресс, синхронизация электронного взаимодействия между МФЦ и госорганами остается частично нерешенной задачей. В эпоху цифровизации такое взаимодействие неизбежно становится главным каналом оперативной и результативной работы [74]. МФЦ активно занимаются разработкой IT-систем и пересмотром договоренностей с государственными институтами, чтобы запустить эффективное взаимодействие в цифровом формате. Тем не менее, полная реализация электронного обмена информацией требует координированных действий со стороны всех уровней государственной власти и МФЦ, а также других участников процесса. Такой подход создаст благоприятные условия для упрощения процедур, предоставления услуг гражданам и повышения их доступности.

Для решения гражданско-правовых проблем взаимодействия граждан и государственных органов через многофункциональные центры необходимо, например:

- законодательное разъяснение правовой природы МФЦ, четкое разграничение публичных и частных функций и соответствующая система ответственности;
- разработка единых федеральных стандартов деятельности МФЦ, унификация административных регламентов государственных органов, четкое разграничение между «организацией» услуг и их «предоставлением»;
- полная интеграция информационных систем МФЦ с системами государственных органов, развитие СМЭВ, увеличение объёма передаваемых электронных документов, внедрение современных технологий и устранение технических ограничений.

Оценивая работу МФЦ по предоставлению услуг, видно, что центры стали ключевым звеном во взаимодействии между обществом и государством и продолжают развиваться. Анализ выявил серьёзные и важные проблемы, отрицательно сказывающиеся на работе этих учреждений. Эти трудности замедляют прогресс многофункциональных центров и требуют введения новых способов совершенствования процедур предоставления услуг и работы МФЦ. Несмотря на существенный прогресс в предоставлении услуг в последние годы, сталкивающиеся с проблемами остаются. С ростом влияния информационных технологий и ускорением экономических процессов повышаются ожидания граждан и бизнеса в отношении уровня и доступности услуг. В связи с этим требуется постоянное совершенствование способов оказания государственных и муниципальных услуг, чтобы минимизировать время, затрачиваемое на их получение.

Глава 3 Основные направления совершенствования деятельности многофункциональных центров

Введение стандартов клиентоцентричности как основной принцип работы многофункциональных центров

Клиентоцентричная модель государственного управления пересматривает традиционные приоритеты, ставя во главу угла интересы и запросы граждан, которые теперь становятся основой для принятия любых решений. Это приводит к трансформации восприятия государственных услуг, делая их более гибкими и ориентированными на потребности людей. Подход требует как от госслужащих, так и от работников МФЦ кардинально менять свое отношение к выполнению своих функций, смещая фокус с соблюдения норм и процедур на удовлетворение запросов граждан.

Декларация ценностей клиентоцентричности акцентирует, что трансформация подходов к государственному управлению обусловлена необходимостью формирования культуры, основанной на учете индивидуальных потребностей граждан и укреплении доверия к институтам власти. Эти изменения направлены на более быструю и гибкую реакцию на меняющиеся потребности общества и на упрощение взаимодействия граждан с государственными институтами.

Клиентоцентричный подход способствует планомерной организации оказания государственных услуг и сервиса граждан [28].

Клиентоцентричность – это философия, которая ставит клиента в центр всех процессов, коммуникаций и решений, обеспечивая таким образом долгосрочный успех и устойчивость во взаимоотношениях с государством [58, с. 48].

Задача по формированию сервисной модели управления, начатая в начале 2000-х, остается актуальной и в наши дни. Опираясь на концепцию «Сервисное государство 2.0», предложенную в 2018 году, усилия направлены

на улучшение и стандартизацию административных процессов, связанных с предоставлением важных общественных услуг [21]. Это подразумевает упрощение процессов и улучшение качества государственных и муниципальных услуг, предоставление их в автоматическом режиме для разных жизненных событий, а также переход на цифровые форматы [24, с. 110].

Многофункциональные центры выступают ключевым элементом в системе оказания государственных и муниципальных услуг населению и организациям. С каждым годом повышение качества этих услуг становится приоритетным направлением деятельности государства, что подтверждается созданием систем обратной связи и оценки работы органов власти.

С 2022 года развитие клиентоцентричного подхода продолжает федеральный проект «Государство для людей», который ранее носил название «Клиентоцентричность». Проект устанавливает критерии для предоставления государственных услуг и регламентирует деятельность государственных, муниципальных и уполномоченных организаций, а также включает стандарты, разработанные Минэкономразвития России, и направлен на достижение социально-экономических целей России к 2030 году. Среди главных моментов проекта – акцент на изучении требований клиентов, улучшении и разработке новых услуг, а также оптимизации взаимодействия с властными органами.

«Государство для людей» призвано укрепить доверие народа к властным структурам, повысить уровень жизни граждан и насыщать госуслуги принципами клиентоцентризма. Этот подход предполагает особое внимание к потребностям людей, особенно в критических ситуациях, обеспечивая им возможность решения жизненных задач оперативно, безопасно и с максимальным комфортом [9, с. 168].

Трансформация системы государственного управления с фокусом на клиентоцентрическую модель является ответом на необходимость создания взаимодействия между гражданином и государством, которое было бы не

только эффективным, но и удобным. Данное направление развития мотивируется желанием улучшить обслуживание за счет более глубокого понимания потребностей и опыта клиентов и адаптации к ним предоставляемых услуг.

Введение стандартов клиентоцентричности в деятельность МФЦ является важнейшей частью модернизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг в России. Клиентоцентричность, понимаемая как ориентация на потребности, удобство и права граждан, становится не только элементом повышения качества услуг, но и правовым принципом, коррелирующим с базовыми положениями гражданского законодательства.

На сегодняшний день, многофункциональные центры функционируют на территории всех российских регионов. Современная деятельность МФЦ представляет собой сложную, многоаспектную систему, базирующуюся на ценностях ориентации на клиента. Она обеспечивает прозрачность и высокие стандарты обслуживания, внедряя инновационные подходы и методики в государственное управление. Эти центры не только успешно реализуют принципы ориентированности на клиента в своих процедурах, но и способствуют распространению данных принципов среди всех органов государственного управления [62, с. 101].

Культура клиентоориентированности в России строится на принципе взаимного уважения между обществом и государственными институтами. Прозрачность и доступность информации, а также единообразие процессов при получении услуг обеспечивают необходимую поддержку и полноценное информирование граждан. Эти аспекты гарантируют беспроблемное взаимодействие, возможность получения консультаций и своевременный доступ к услугам [30, с. 275].

Осознание и применение принципов клиентоцентричности является важным для совершенствования качества работы государства. Прозрачные и обоснованные принципы обеспечивают координированность усилий

различных учреждений, повышают прозрачность в процессе принятия решений и способствуют повышению эффективности государственного управления.

Внедрение подхода ориентированного на клиента базируется на принципах гражданского права. Клиентоцентричность находит отражение в принципах добросовестности, равенства участников правоотношений и защиты прав потребителей.

В контексте деятельности МФЦ это означает обязанность сотрудников действовать в интересах заявителей, минимизируя бюрократические барьеры и обеспечивая прозрачность процедур. Например, отказ в принятии документов по формальным основаниям, не предусмотренным законом, может быть расценен как злоупотребление правом.

Вместе с тем принцип равенства участников гражданских правоотношений проявляется в обеспечении равного доступа к услугам МФЦ для всех категорий граждан, включая лиц с ограниченными возможностями. МФЦ обязаны предоставлять услуги в шаговой доступности, в том числе в малых населенных пунктах, а также обеспечивать условия для лиц с ограниченными возможностями.

Клиентоцентричность тесно связана с Законом РФ «О защите прав потребителей». Несмотря на то, что МФЦ не являются коммерческими организациями, их услуги (например, услуги, оказываемые МФЦ на платной основе, такие как составление проекта договора купли-продажи, проекта договора дарения) подпадают под действие норм о качестве (пункт 5 статьи 4) [44]. Это коррелирует с требованиями к МФЦ обеспечивать комфортные условия и высокий уровень обслуживания граждан, а также соответствие предоставляемых услуг установленным стандартам качества, закрепленным в нормативных актах Российской Федерации.

При этом в случае обнаружения ошибок в составляемых МФЦ документах, которые могут привести к таким правовым последствиям как признание договора недействительным, а также значительно повлиять на

сроки заключения сделки, гражданин как потребитель платной услуги, предоставляемой МФЦ, вправе требовать, в том числе компенсации морального вреда, ссылаясь на статью 15 Закона о защите прав потребителей [44]. Данный подход расширяет трактовку субъектов ответственности, включая государственные учреждения в сферу действия потребительского законодательства.

Рассматривая внедрение стандартов клиентоцентричности в контексте оформления недвижимостных сделок следует отметить, что клиентоцентричность в данном случае предполагает создание условий, при которых каждый этап взаимодействия с МФЦ становится максимально комфортным, прозрачным и ориентированным на потребности клиента.

Одним из ключевых аспектов клиентоцентричности является прозрачность и доступность информации. Многие граждане, обращающиеся в МФЦ с целью оформления сделок с недвижимостью, сталкиваются с недостатком знаний о процедурах, необходимых документах и возможных рисках. В рамках клиенториентированного подхода работники МФЦ, в том числе при оформлении сделок, обязаны предоставить полную информацию о требованиях к документам, сроках регистрации и возможных правовых последствиях.

Например, при оформлении договора купли-продажи недвижимости заявители должны знать, что сделки с долями несовершеннолетних требуют нотариального удостоверения (пункт 2 статьи 54 Федерального закона № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости»), а отсутствие согласия одного из супругов может привести к оспариванию сделки (пункт 2 статьи 35 Семейного кодекса РФ). Это позволит избежать ошибок и минимизировать риски признания сделок недействительными.

Непредставление заявителю на первом этапе оформления сделки полной и достоверной информации может послужить поводом для возникновения судебных тяжб, что создаст дополнительную нагрузку на судебную систему.

Иллюстрацией служит одно из дел, рассмотренное Самарским областным судом, из материалов которого следует, что истец Б.В. обратился в суд с иском к многофункциональному центру и администрации городского округа Тольятти о возмещении материального вреда и компенсации морального вреда. Истец утверждал, что МФЦ ненадлежащим образом исполнил свои обязанности (не предоставил полную информацию о государственной услуге, а также не принял меры, направленные на проверку пакета документов, направляемых на регистрирующий орган), что привело к отказу в государственной регистрации права собственности на квартиру, приобретенную истцом на торгах. В результате истец понес убытки в виде уплаченной государственной пошлины и моральный вред. Суды первой и апелляционной инстанции отказали в удовлетворении исковых требований, сославшись на отсутствие доказательств причинения истцу нравственных страданий и того, что действия ответчика затронули личные неимущественные права или нематериальные блага истца. Апелляционная коллегия Самарского областного отметил, что первичная проверка документов, проводимая МФЦ, не подменяет собой правовую экспертизу, которая осуществляется Росреестром. Истец не представил доказательств того, что работники МФЦ ненадлежащим образом исполнили свои обязанности [3].

Важным элементом клиентоцентричности является предварительная проверка документов сотрудниками МФЦ на соответствие требованиям гражданского законодательства. Например, при приеме документов на регистрацию права собственности необходимо убедиться, что договор купли-продажи содержит все обязательные условия, предусмотренные статьями 550–555 Гражданского кодекса РФ, а также что стороны сделки действуют добросовестно (статья 10 Гражданского кодекса РФ).

Говоря о таких принципах клиентоцентричности как открытость и доступность следует отметить, что в настоящее время при оформлении сделок купли-продажи недвижимости в многофункциональных центрах

взаимодействие гражданина с Росреестром осуществляется через МФЦ и заключается только в подаче заявления и документов, а также в получении результата услуги. Процедура проверки поданных заявителем документов принята как положительного, так и отрицательного решения Росреестром скрыты от гражданина.

Для повышения удобства граждан, а также в целях совершенствования предоставления государственных услуг необходимо внедрить сервисы отслеживания статуса сделки в режиме реального времени через личный кабинет на портале Госуслуг. Заявители должны видеть, на каком этапе находится проверка документов Росреестром, есть ли замечания и когда ожидать выдачи выписки из Единого государственного реестра недвижимости.

Стандарты клиентоцентричности должны включать не только организационные изменения, но и внедрение цифровых решений, направленных на повышение безопасности и удобства для граждан. Интеграция блокчейн-технологий в процесс регистрации сделок станет логичным дополнением клиентоцентричности. Такие технологии способны трансформировать процесс оформления сделок в МФЦ.

Блокчейн обеспечивает неизменяемость записей о сделках, исключая возможность подделки документов (например, доверенностей или правоустанавливающих бумаг). Это напрямую соответствует принципам защиты прав граждан, закрепленным в Гражданском кодексе РФ [13].

Также блокчейн обеспечивает прозрачность процессов и сокращение сроков предоставления услуги [56]. Все этапы сделки (подача заявления, проверка документов, регистрация прав) могут фиксироваться в распределенном реестре, что позволяет заявителям отслеживать статус операции в режиме реального времени через личный кабинет. Автоматизация межведомственного взаимодействия через блокчейн устраняет необходимость ручной проверки данных, сокращая время регистрации сделок с недвижимостью до 1–3 дней.

Интеграция блокчейн-технологий в деятельность МФЦ не только соответствует принципам клиентоцентричности, но и создает правовую и технологическую основу для безопасного, прозрачного и эффективного взаимодействия граждан с государством. Однако для интеграции блокчейн-технологий в деятельность МФЦ требуется внести изменения в Федеральный закон № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости», закрепив юридическую силу записей в блокчейне, а также разработать стандарты обмена данными между МФЦ, Росреестром и нотариатом на основе смарт-контрактов, автоматизирующих этапы сделок.

Вместе с тем внедрение клиентоцентричности сталкивается с правовыми коллизиями. Например, требование о сокращении сроков оказания услуг может конфликтовать с необходимостью тщательной проверки документов, особенно в контексте противодействия коррупции. Здесь важно соблюдение баланса, предусмотренного нормами Гражданского кодекса РФ о недопустимости злоупотребления правом [13].

Осознание и применение принципов клиентоцентричности является важным для совершенствования качества работы государства. Прозрачные и обоснованные принципы обеспечивают координированность усилий различных учреждений, повышают прозрачность в процессе принятия решений и способствуют повышению эффективности государственного управления.

Клиентоцентричность представляет собой современный маркетинговый подход в области оказания услуг, активно внедряющийся в последние годы. Эта концепция подразумевает создание такой организационной структуры, которая нацелена на максимальное удовлетворение очертаний и ожиданий каждого клиента по отдельности. Суть этого подхода заключается в достижении благополучия общества, осуществлении целей деятельности учреждения и наращивании лояльности пользователей сервисов за счёт сокращения количества обращений с претензиями.

Направленность внимания на потребительские предпочтения и комфорт стоит в основе принципов клиентоцентричности в сфере государственного управления. Такая ориентация стремится к максимизации удовлетворённости граждан, предоставляя услуги, соответствующие их ожиданиям и потребностям, что в результате способствует повышению общего качества государственных услуг.

Внедрение клиентоориентированного подхода в деятельности МФЦ направлено на минимизацию риска возникновения споров и нарушения субъективных прав участников правоотношений. Например, предварительная консультация граждан о порядке предоставления государственной услуги может рассматриваться как мера превентивного воздействия, направленная на предотвращение ошибок и недоразумений, которые могут привести к нарушению прав граждан и возникновению конфликтных ситуаций.

Предварительное консультирование также служит механизмом защиты от злоупотребления правом, поскольку обеспечивает прозрачность взаимодействия сторон и снижает вероятность предъявления претензий из-за непонимания правовых норм. Например, разъяснение сроков исковой давности, порядка расторжения договора или особенностей ответственности за нарушение обязательств помогает сторонам действовать в рамках закона, избегая судебных споров.

Также консультации позволяют гражданам и организациям правильно оформить волеизъявление, избежать ошибок в договорах, заявлениях или иных юридически значимых документах, а также оценить риски неисполнения обязательств. Это особенно важно в сферах, связанных с наследством, сделками с недвижимостью или регистрацией прав, где несоответствие формальным требованиям может привести к оспариванию сделки или отказу в ее государственной регистрации (статьи 168, 165 Гражданского кодекса РФ).

Кроме того, соблюдение превентивных мер соответствует цели гражданского права – обеспечению стабильности гражданского оборота, и

сокращает нагрузку на судебную систему, минимизируя количество дел, связанных с исправлением технических ошибок или восстановлением нарушенных прав.

Динамика внедрения клиентоцентричности является постоянно развивающимся процессом, затрагивающим различные сферы работы государственных и муниципальных институций. Одним из ключевых элементов этого процесса являются многофункциональные центры, которые, согласно нормативно-правовым актам, выполняют функцию связующего элемента между российскими жителями и структурами власти.

3.2. Мониторинг деятельности многофункциональных центров как инструмент повышения качества обслуживания в многофункциональных центрах

Улучшение качества государственных и муниципальных услуг – это масштабный проект, охватывающий деятельность различных органов власти. Фундаментальная административная реформа требует не просто изменений, но комплексной трансформации системы управления на всех уровнях взаимодействия между ведомствами.

Систематический мониторинг этих услуг позволяет не только отслеживать успешность внедрённых изменений, но и выявлять области, где проблемы все еще существуют, принимая во внимание как меняются ключевые показатели самых востребованных услуг [22].

Мониторинг, рассматриваемый как метод непрерывного наблюдения за происходящими изменениями в обществе и окружающей среде, способствует принятию взвешенных управленческих решений [72]. Цель мониторинга – гарантировать высокую эффективность и качество услуг, соответствие их потребностям и ожиданиям населения. Активности, связанные с достижением этой цели, включают сбор и анализ данных, а также разработку новых способов для улучшения услуг.

В контексте этих усилий значительную роль играют многофункциональные центры, созданные для оптимизации и стандартизации процессов предоставления услуг. В МФЦ, где главенствует гармония интересов клиентов и предоставляющих услуги организаций, сосредоточена работа по обеспечению этого баланса. Таким образом, государственные и муниципальные органы стараются рационально использовать доступные ресурсы и удовлетворять законодательные нормы, обеспечивая эффективное функционирование МФЦ в долгосрочной перспективе [27].

Современное государство, ориентированное на повышение эффективности взаимодействия с гражданами, активно развивает институт многофункциональных центров. Эти структуры призваны упростить доступ населения к государственным и муниципальным услугам, сократив временные и бюрократические издержки. Однако эффективность МФЦ напрямую зависит от качества обслуживания, что требует внедрения системного мониторинга их деятельности [73]. В рамках гражданско-правового подхода такой мониторинг выступает не только как административный механизм контроля, но и как гарантия реализации прав граждан на получение услуг, соответствующих установленным стандартам. Это обусловлено тем, что государство, выступая в роли поставщика услуг, несет ответственность перед гражданами в соответствии с нормами гражданского права, обеспечивая соблюдение их законных интересов.

Федеральный закон № 210-ФЗ закрепляет принципы доступности (сеть МФЦ охватывает все регионы Российской Федерации, удаленные и труднодоступные территории, а также МФЦ предоставляет возможность получения гражданами услуг экстерриториально), открытости (предоставление гражданам полной и достоверной информации о порядке предоставления услуг, необходимых документах и сроках их обработки) и качества услуг (МФЦ организуют свою работу в формате «одного окна», что обеспечивает эффективное взаимодействие граждан с государственными

органами), а также обязанность органов власти создавать условия для их соблюдения. В этом контексте мониторинг становится инструментом, обеспечивающим соответствие работы МФЦ законодательным требованиям.

Мониторинг деятельности многофункциональных центров также является важным инструментом реализации ключевых принципов гражданского права, закрепленных в Гражданском кодексе РФ [13]. Одним из таких принципов является принцип добросовестности (статья 1 Гражданского кодекса РФ). Этот принцип, обязывающий участников гражданских правоотношений действовать честно и разумно, находит отражение в организации работы МФЦ как посредника между государством и гражданами. Регулярный контроль за соблюдением регламентов, анализ обратной связи и аудит процессов позволяют обеспечить прозрачность и справедливость оказания услуг, что соответствует духу и букве гражданского законодательства.

Принцип законности, закрепленный в статье 8 Гражданского кодекса РФ, также находит свое отражение в мониторинге деятельности МФЦ. Контроль за соблюдением регламентов и нормативных актов, регулирующих оказание услуг, позволяет выявлять нарушения, такие как несоблюдение сроков оказания услуг или некорректное применение законодательства. Например, аудит процессов оформления сделок купли-продажи недвижимости может выявить такие нарушения, как несоблюдение требований Гражданского кодекса РФ к форме договоров (статья 158–165 Гражданского кодекса РФ) или сроков регистрации прав на недвижимость, что может привести к признанию сделок недействительными, а также создает риски для граждан и юридических лиц. Мониторинг, таким образом, служит инструментом обеспечения законности и защиты прав граждан, что соответствует целям гражданского законодательства.

Эффективный мониторинг деятельности многофункциональных центров напрямую связан с соблюдением принципа свободы договора (статья 421 Гражданского кодекса РФ) и равноправия сторон. При оформлении

сделок, таких как купля-продажа недвижимости или регистрация прав собственности, МФЦ обязаны обеспечивать гражданам возможность свободного волеизъявления без скрытых ограничений. Мониторинг процессов оформления договоров позволяет контролировать соблюдение требований к их форме и содержанию, установленных статьями 158–163 Гражданского кодекса РФ, а также минимизировать риски признания таких договоров недействительными. Например, несоблюдение требований к письменной форме сделки, выявленное в ходе аудита, не только нарушает закон, но и противоречит принципу добросовестности, ставя под угрозу имущественные интересы граждан.

Ключевым аспектом мониторинга остается профилактика злоупотреблений со стороны как сотрудников МФЦ, так и самих граждан. Анализ случаев попыток подачи подложных документов или манипуляций с персональными данными, выявленных через систему контроля, позволяет своевременно пресекать нарушения. Это не только защищает интересы добросовестных участников правоотношений, но и поддерживает баланс интересов, требуемый статьей 10 Гражданского кодекса РФ, запрещающей злоупотребление правом.

Мониторинг деятельности МФЦ, основанный на принципах гражданского права, становится важным инструментом обеспечения качества государственных услуг и защиты прав граждан. Регулярный контроль за соблюдением регламентов, анализ обратной связи и внедрение современных технологий способствуют реализации принципов добросовестности, свободы договора, равноправия сторон и законности.

Проведение мониторинга и определение показателей формирования модели лучшего многофункционального центра может быть осуществлено в следующей последовательности:

Во-первых, сбор показателей работы действующих МФЦ и внешних характеристик территории, ими обслуживаемой.

Во-вторых, сбор и обработка информации экспертов об удовлетворенности клиентов на этапах подачи заявок и получения результатов в действующих МФЦ. Данные процессы могут осуществляться синхронно.

В-третьих, расчет ключевых метрик текущей работы центров: индекс удовлетворенности, нагрузка на персонал, операционные расходы.

В-четвертых, сравнительный анализ показателей всех МФЦ и проектирование эталонной модели центра. При этом необходимо учитывать, что такие показатели, как затраты ресурсов и времени, наличие ошибок, выбирают по принципу минимальности, а такие показатели, как удовлетворенность качеством, – по принципу максимальности.

В-пятых, формирование набора показателей «идеального МФЦ» – системы параметров для оценки эффективности оказания услуг, которые станут основой для управленческих решений [29, с. 65].

Таким образом, предложенный порядок мониторинга функционирования многофункциональных центров позволяет сделать выводы о качестве предоставляемых услуг. Однако такую оценку необходимо проводить постоянно, так как деятельность МФЦ меняется под воздействием внутренних и внешних факторов. Такие изменения приводят к отклонениям в показателях оценки качества и эффективности, предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

Прогресс в области улучшения государственных услуг наблюдается по всем регионам РФ, благодаря реализации передовых практик и применению методик оценки клиентоцентричности в многофункциональных центрах.

Подход, центрирующийся на клиенте, становится фундаментальным в контексте государственного и муниципального управления. Принципы такого подхода предполагают прозрачность действий, содействуют улучшению координации между органами, и, как следствие, повышению их общей результативности и созданию более чувствительных к изменениям управленческих механизмов [66, с. 38].

Существующий стандарт «Государство для людей» устанавливает требования к оказанию государственных услуг и выполнению задач, которые реализуются учреждениями в рамках законодательства РФ. Цель стандарта – способствовать созданию и продолжению клиентоцентричной практики в госуправлении, что включает определение потребностей клиентов, совершенствование служб и их взаимодействие с властями. Помимо того, этот стандарт предлагает систему измерений для оценки эффективности клиентоцентричности [59].

С 2023 года, согласно «Методическим рекомендациям по внедрению процессного управления в деятельность МФЦ» от Минэкономразвития России, осуществляется оценка внутренней эффективности [27]. Данный документ структурирует деятельность сотрудников МФЦ, выделяя ключевые процессы, показатели и критерии для анализа эффективности работы центров [68, с. 634].

В процессе оценки работы МФЦ выделяются ключевые направления деятельности, включая как непосредственное взаимодействие с клиентами, так и внутренние операционные и управленческие процессы. Основные процессы охватывают дистанционную и очную подготовку заявителей, прием и выдачу документов, обработку этих документов.

Система мониторинга деятельности МФЦ включает оценку соблюдения нормативных требований, анализ обратной связи от граждан, а также аудит процессов оказания услуг. Мониторинг деятельности многофункциональных центров должен проводиться регулярно, с использованием количественных и качественных показателей, в том числе таких как продолжительность ожидания в очереди, уровень удовлетворенности заявителей и число поступающих жалоб. Согласно Федеральному закону № 210-ФЗ, организации обязаны оказывать услуги в строго определенные сроки, что требует постоянного мониторинга времени, затрачиваемого гражданами на ожидание. Таким образом, мониторинг трансформируется в механизм защиты субъективных прав граждан,

позволяющий выявлять и устранять нарушения, а также предупреждать их возникновение.

Важным аспектом совершенствования мониторинга деятельности многофункциональных центров является интеграция в мониторинг данных о применении современных технологий, таких как блокчейн, для автоматизации регистрации сделок, что открывает новые возможности для повышения эффективности мониторинга. Использование распределенных реестров не только повышает прозрачность и неизменность записей о сделках, что снижает риски технических ошибок и утери документов, но и обеспечивает юридическую значимость электронных записей. Юридическая значимость электронных данных, закреплённая Федеральным законом «Об электронной подписи», укрепляет гражданско-правовые гарантии сторон. Например, автоматизация регистрации прав на недвижимость минимизирует влияние человеческого фактора, что снижает риски оспаривания сделок из-за технических ошибок или утери документов, укрепляя гражданско-правовые гарантии сторон.

Кроме того, мониторинг деятельности МФЦ должен включать анализ взаимодействия с другими государственными органами и ведомствами. Несогласованность действий между МФЦ и регистрирующими органами, такими как Росреестр или налоговые службы, может привести к задержкам в оказании услуг и ошибкам в документации. Например, расхождения в базах данных или несвоевременная передача информации могут стать причиной отказа в регистрации прав на недвижимость или задержки в получении социальных выплат. Внедрение единых информационных платформ и усиление межведомственного взаимодействия позволяют минимизировать такие риски, обеспечивая более эффективное и качественное обслуживание граждан.

Гражданско-правовая природа взаимодействия между МФЦ и гражданами основана на договорных началах, где многофункциональные центры выступают исполнителем, а гражданин – потребителем услуги. В

соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», даже несмотря на то, что МФЦ не являются коммерческими организациями, на них распространяются требования о качестве услуг, праве на информацию и возмещении ущерба в случае ненадлежащего исполнения обязательств [44]. Мониторинг, включая анализ жалоб и обратной связи, позволяет идентифицировать системные проблемы, такие как недостаточная информированность сотрудников, задержки в обработке документов или некорректное поведение персонала, которые могут стать основанием для гражданско-правовых исков. Сбор и анализ данных о количестве жалоб, их тематике и результатах рассмотрения способствует не только улучшению работы МФЦ, но и снижению риска судебных разбирательств, укрепляя доверие граждан к государственным институтам.

Особое значение в гражданско-правовом контексте имеет аудит процессов оказания услуг. Независимые экспертные проверки, включающие оценку документационного сопровождения, соблюдения регламентов и профессиональной компетенции сотрудников, позволяют выявлять нарушения, которые могут остаться незамеченными при анализе количественных данных. Например, некорректное заполнение форм заявлений или несвоевременная передача документов в ведомства способны привести к юридическим последствиям для граждан, таким как отказ в предоставлении услуги или задержка в получении социальных выплат. Аудит, таким образом, служит профилактической мерой, снижающей риски гражданско-правовых споров и укрепляющей репутацию МФЦ как надежного посредника между государством и обществом.

Мониторинг деятельности МФЦ, включающий анализ жалоб, аудит процессов и внедрение современных технологий, играет ключевую роль в обеспечении качества услуг и соблюдении гражданско-правовых норм. Его эффективность зависит от систематической проверки соответствия процедур требованиям законодательства, контроля за соблюдением принципов добросовестности и законности, а также интеграции современных

технологий. Регулярный сбор и анализ данных позволяют выявлять системные проблемы, предотвращать нарушения и минимизировать риски судебных разбирательств. В конечном счете, это способствует реализации прав граждан на качественное и добросовестное предоставление услуг, что соответствует целям гражданского законодательства, направленным на построение баланса интересов в обществе.

МФЦ занимает все более важную роль в социальной структуре современной российской общественности, что отражается в повышенном требовании к качеству взаимодействия между государственными структурами, предоставляющими услуги, и гражданами. Специалисты центров должны продолжать развивать свои навыки для обеспечения эффективной и оперативной работы с обращениями граждан, отвечающими сложным и разнообразным требованиям современности, а уровень качества оказания услуг должен соответствовать современным стандартам, обеспечивая доступность, прозрачность и высокую степень удовлетворенности пользователей.

Таким образом, мониторинг функционирования многофункциональных центров позволяет сделать выводы о качестве предоставляемых услуг. Однако такую оценку необходимо проводить постоянно, так как деятельность МФЦ меняется под воздействием внутренних и внешних факторов. Такие изменения приводят к отклонениям в показателях оценки качества и эффективности, предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

3.3 Совершенствование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Модернизация системы государственного управления – это продолжительный и постоянный процесс, целью которого является повышение эффективности предоставляемых гражданам услуг. Ключевым элементом этой модернизации служит постоянное совершенствование работы системы многофункциональных центров.

Модернизация механизмов предоставления услуг остается ключевым приоритетом государственной стратегии РФ. Внедрение МФЦ с моделью «одного окна» стало революционным шагом для стандартизации и упрощения административных процессов. За годы работы эта система доказала свою эффективность в качестве связующего звена между гражданами, бизнесом и государством, обеспечивая прозрачность и сокращение издержек при получении услуг. Однако современный этап развития системы требует решения новых задач, связанных не только с цифровизацией, улучшением качества обслуживания и интеграцией технологий в процесс оказания услуг, но и с развитием законодательства, регулирующего отношения, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

Важно создать правовую основу для обеспечения правовой определенности и защиты интересов граждан, что подразумевает разработку и утверждение более четких регламентов функционирования деятельности многофункциональных центров. Пробелы в законодательстве порождают правовые неопределенности, которые тормозят развитие системы МФЦ. В отсутствие четких регламентов и механизмов контроля работа центров становится менее эффективной.

Хотя МФЦ предлагают множество преимуществ, они также сталкиваются с рядом проблем, которые могут препятствовать их способности предоставлять высококачественные государственные услуги.

Концепция предоставления услуг в режиме «одного окна» предполагает минимизацию административных барьеров и сокращение временных затрат для граждан, что достигается путем консолидации функций различных органов государственной власти и местного самоуправления в рамках единой площадки. Обязательность упрощенного доступа граждан к услугам законодательно закреплена [32], что требует высокого уровня координации между всеми субъектами, участвующими в предоставлении услуг.

Правовая основа деятельности МФЦ была разработана для минимизации бюрократических процедур при оказании госуслуг физическим и юридическим лицам. Федеральный закон № 210-ФЗ закрепил базовые принципы функционирования центров, однако спустя годы его применения выявился ряд пробелов и недостатков, которые усложняют реализацию поставленных задач [25].

Одной из проблем является отсутствие детализированных норм, регламентирующих порядок взаимодействия МФЦ с различными органами государственной власти и местного самоуправления. Законодатель определяет лишь общие правила, что приводит к правовой неопределенности в части обмена данными, сроков передачи информации и ответственности за несоблюдение процедур. На практике это затрудняет согласование действий между МФЦ и государственными структурами, что может вызывать задержки в предоставлении услуг и увеличение нагрузки на сотрудников центров.

Для совершенствования системы нормативно-правового регулирования деятельности многофункциональных центров необходимо разработать более детализированные нормы, касающиеся порядка взаимодействия МФЦ с органами государственной власти и местного самоуправления. Это позволит устранить правовую неопределенность и повысить эффективность работы центров.

МФЦ выступают посредниками между гражданами и государственными структурами, что влечет за собой сложности в их взаимодействии. Основная сложность взаимодействия граждан с

государственными органами через МФЦ заключается в низкой эффективности реализации принципа «одного окна».

Для повышения эффективности реализации принципа «одного окна» в МФЦ необходимо внедрить современные информационные технологии, включая создание единой цифровой платформы, которая обеспечит прозрачность и доступность услуг.

Современное развитие системы многофункциональных центров невозможно без создания единой информационной платформы, которая позволит оптимизировать взаимодействие центров с государственными органами. Основная цель такого решения заключается в обеспечении эффективного обмена данными между МФЦ, ведомствами и заявителями, что станет основой для дальнейшей цифровизации государственных услуг.

Единая информационная платформа представляет собой комплекс цифровых технологий, объединяющий различные информационные системы, используемые в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг. Создание платформы предусмотрено в рамках национального проекта «Цифровая экономика» [49], направленного на внедрение современных IT-решений в государственное управление. Федеральный закон № 210-ФЗ определяет правовую основу для внедрения таких технологий.

В МФЦ предоставляется всесторонняя поддержка гражданам, нуждающимся в помощи при самостоятельном оформлении заявлений и использовании электронных государственных сервисов. Специалисты МФЦ предлагают консультации по созданию личного кабинета на официальных порталах государственных учреждений, подаче документации в суды и формированию электронных адресов. Эти услуги доступны как на специально оборудованных компьютерах внутри центров, так и на личных гаджетах пользователей.

В соответствии с изменениями, внесенными постановлением Правительства РФ от 19 августа 2022 г. № 1457 [41], было дополнено положение о деятельности МФЦ. Нововведение позволяет

многофункциональным центрам выступать в роли посредника при взаимодействии граждан с системой «Правосудие». Теперь МФЦ имеют право предоставлять бесплатный доступ к этой государственной автоматизированной системе, а также информировать о порядке работы с ней. Это значительно упрощает процесс подачи документов в суд в электронном виде и получения судебных документов для граждан.

Рассматривая вопрос оформления сделок в многофункциональных центрах следует отметить, что для повышения эффективности оптимизации работы МФЦ по оформлению сделок требуется реализовать комплекс мер, включающих актуализацию законодательной базы и углубление интеграции информационных платформ МФЦ с государственными системами. Важно разработать механизмы, позволяющие вносить изменения в уже поданные заявления, что увеличит гибкость и удобство для граждан. Эти шаги помогут создать более эффективную и комфортную среду для оформления сделок через МФЦ.

Совершенствование гражданско-правового регулирования сделок, оформляемых через МФЦ, требует комплексного подхода, охватывающего нормативные, технические и организационные аспекты.

Одним из перспективных направлений является внедрение блокчейн-технологий для регистрации сделок и других юридически значимых действий. Блокчейн обеспечивает высокий уровень безопасности данных и исключает возможность их фальсификации. Использование этой технологии в МФЦ может стать шагом в повышении доверия граждан к системе государственных услуг.

Эффективность функционирования МФЦ в условиях растущих потребностей граждан, а также контроль внедрения стандартов клиентоцентричности обеспечивается за счет проведения мониторинга деятельности многофункциональных центров.

Совершенствование мониторинга многофункциональных центров заключается в интеграции современных технологий для сбора и анализа

данных о взаимодействии клиентов с услугами центра. Это включает в себя внедрение систем обратной связи, таких как опросы и анкетирование, которые позволяют оперативно выявлять потребности и ожидания граждан. Регулярный анализ полученной информации помогает адаптировать услуги к изменяющимся требованиям клиентов, улучшая качество обслуживания и повышая уровень удовлетворенности.

Многофункциональные центры демонстрируют значительный потенциал в установлении стандартов клиентоцентричности и распространении передовых практик в этой области. В рамках стандартов определяются показатели, время ожидания в очереди, уровень удовлетворенности граждан, соблюдение сроков предоставления услуг и доступность информации. Регулярный мониторинг выполнения стандартов позволяет выявлять проблемные зоны и принимать меры по их устранению.

Эффективное функционирование многофункциональных центров невозможно без постоянного совершенствования организационной структуры и внедрения мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания. Организационные меры охватывают широкий спектр вопросов, начиная от кадровой политики и заканчивая оптимизацией взаимодействия с другими ведомствами.

Постоянные изменения в нормативно-правовой базе, а также внедрение новых технологий требуют регулярного обновления знаний и навыков персонала.

Процесс улучшения деятельности МФЦ особенно акцентирует внимание на качественной подготовке персонала. Реализуемый комплекс мер направлен на:

- развитие профессиональной компетенции сотрудников, углубление их знаний и умений, необходимых для качественного обслуживания клиентов в формате «единого окна»;

- совершенствование системы управления кадрами, включая внедрение передовых методик подбора и обучения персонала для обеспечения высокой компетентности команды МФЦ;
- создание специализированных платформ для подъема профессионального уровня работников и развития управленческого персонала путем регулярного обучения.

Профессионализм сотрудников МФЦ играет ключевую роль в коммуникации с гражданами и организациями при предоставлении государственных и муниципальных сервисов, как при личном обращении в центры, так и в дистанционном формате [14, с. 52].

Модернизация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах в настоящее время основывается, в том числе на внедрении принципов национального стандарта «Бережливое производство» [11]. Ключевые принципы бережливого производства, применимые в рамках предоставления государственных услуг, концентрируются на улучшении процессов, повышении уровня обслуживания населения и сокращении административных барьеров.

Совершенствование многофункциональных центров ориентировано на формирование удобных условий для граждан и улучшение качества услуг. Это достигается за счет реализации государственных инициатив, соблюдения норм законодательства, регулярного контроля за качеством работы, внедрения цифровых технологий для автоматизации, а также обеспечения соответствия деятельности правовым стандартам в области предоставления государственных и муниципальных услуг. Таким образом, в настоящее время МФЦ продолжают совершенствоваться в условиях динамичного развития технологий.

Перспективы развития системы МФЦ связаны с реализацией программы «Цифровая экономика», направленной на полную цифровизацию государственных услуг и создание единой информационной платформы для интеграции с государственными органами. Использование технологий

искусственного интеллекта, блокчейн и облачных решений обеспечит новый уровень прозрачности и эффективности предоставления услуг, удовлетворяя потребности граждан и бизнеса.

Таким образом, позитивное влияние многофункциональных центров на процесс предоставления государственных услуг в России становится заметным. Важно отметить, что сеть МФЦ находятся в постоянной фазе разработки и совершенствования своих сервисов, стремясь к наилучшему исполнению роли ключевых элементов в системе государственного обслуживания граждан.

Заключение

В процессе написания работы было проведено комплексное исследование деятельности многофункциональных центров как ключевого элемента системы предоставления государственных и муниципальных услуг. Основное внимание уделено правовому регулированию их деятельности, вопросам взаимодействия граждан и государственных органов через МФЦ, а также гражданско-правовым отношениям, возникающим в процессе работы многофункциональных центров.

Многофункциональные центры за последние годы превратились в ключевой элемент системы государственного управления, обеспечивающий доступ граждан и организаций к широкому спектру государственных и муниципальных услуг. Их создание стало ответом на вызовы бюрократической неэффективности, коррупционных рисков и растущих требований общества к качеству и скорости предоставления услуг. МФЦ стали важным инструментом трансформации взаимодействия государства и граждан, обеспечивая доступность, прозрачность и удобство получения государственных и муниципальных услуг.

Правовое регулирование деятельности многофункциональных центров основывается на Федеральном законе № 210-ФЗ, который заложил основы их функционирования. Однако нормативная база, регулирующая работу МФЦ, имеет ряд пробелов и недостатков, что приводит к правовым коллизиям и неоднозначности в их взаимодействии с государственными органами и гражданами. Отсутствие четкого определения статуса многофункциональных центров, размытость их полномочий и ответственности создают правовые пробелы, что приводит к неоднозначности в их взаимодействии с государственными органами и гражданами. Унификация нормативной базы, включая внесение изменений в Федеральный закон № 210-ФЗ, является необходимым шагом для устранения этих противоречий. Кроме того, требуется более детализированное регулирование порядка взаимодействия

МФЦ с различными органами государственной власти и местного самоуправления, что позволит устранить правовую неопределенность и повысить эффективность работы центров.

Проведенное исследование показало, что МФЦ выполняют двойственную роль: с одной стороны, они выступают как публично-правовые институты, реализующие функции государства, с другой – как участники гражданско-правовых отношений, заключая договоры и оказывая дополнительные услуги. Такая двойственность порождает правовые коллизии, связанные с определением ответственности МФЦ и разграничением их полномочий.

Гражданско-правовая природа деятельности МФЦ, включая участие в договорных отношениях, требует законодательного уточнения. Анализ правовой природы договорных отношений с участием МФЦ показал, что их деятельность находится на пересечении публичного и частного права. С одной стороны, многофункциональные центры выступают как представители государства, реализующие публичные функции через предоставление услуг по принципу «одного окна». С другой стороны, они участвуют в гражданско-правовых отношениях, заключая договоры аренды, агентские соглашения и оказывая платные услуги. Такая двойственность порождает правовые коллизии, связанные с определением ответственности МФЦ и разграничением их публичных и частных функций. Гражданско-правовая природа деятельности МФЦ, включая участие в договорных отношениях, требует законодательного уточнения. Отсутствие четкого законодательного регулирования их статуса и ответственности создает правовые риски, как для самих центров, так и для граждан.

Особое внимание в работе уделено гражданско-правовому регулированию оформления сделок через МФЦ. Исследование подтвердило, что многофункциональные центры играют значительную роль в упрощении процедур регистрации недвижимости, заключения договоров и оказания сопутствующих услуг. Однако выявлены системные проблемы:

несовершенство межведомственного электронного взаимодействия, недостаточная интеграция информационных систем, а также риски, связанные с человеческим фактором (ошибки сотрудников при приеме документов). Важным выводом стало признание необходимости внедрения современных технологий, таких как блокчейн, для повышения безопасности и прозрачности процессов. Это позволит минимизировать риски мошенничества и ускорить обработку данных, что особенно актуально в контексте цифровизации государственных услуг. Блокчейн-технологии могут обеспечить неизменяемость записей о сделках, исключая возможность подделки документов, что напрямую соответствует принципам защиты прав граждан, закрепленным в Гражданском кодексе РФ.

Исследование проблем взаимодействия граждан и государственных органов через МФЦ выявило, что ключевым препятствием остается неполная реализация принципа «одного окна». Граждане по-прежнему сталкиваются с необходимостью обращаться в несколько инстанций, что противоречит изначальной цели создания МФЦ. Для повышения эффективности реализации принципа «одного окна» в МФЦ необходимо внедрить современные информационные технологии, включая создание единой цифровой платформы, которая обеспечит прозрачность и доступность услуг. Это позволит оптимизировать взаимодействие центров с государственными органами и повысить качество обслуживания граждан. Кроме того, отсутствие четкого разграничения между функциями МФЦ по организации услуг и их непосредственному предоставлению создает путаницу в ответственности между МФЦ и государственными органами. Для решения указанной проблемы необходимо законодательно закрепить статус МФЦ как координатора услуг, исключительно организующего прием документов и взаимодействие с ведомствами, без дублирования их полномочий.

Перспективы совершенствования предоставления государственных услуг через многофункциональные центры связаны с внедрением клиентоцентричного подхода в деятельность МФЦ, который играет ключевую

роль в повышении качества оказываемых государственных услуг и трансформации организационной культуры. Клиентоориентированность подразумевает не только улучшение взаимодействия с гражданами, но и снижение рисков возникновения спорных ситуаций и нарушений прав участников правоотношений. Одним из направлений данного подхода является предварительное информирование граждан о процедурах получения услуг, которое можно считать профилактической мерой, нацеленной на предупреждение возможных ошибок и недопонимания, способных привести к нарушению их прав и возникновению конфликтов. Стандарты клиентоцентричности должны включать не только организационные изменения, но и внедрение цифровых решений, направленных на повышение безопасности и удобства для граждан. В этом контексте использование блокчейн-технологий при регистрации сделок может стать значимым шагом вперед, повышая прозрачность и надежность процесса. Интеграция блокчейн-технологий в процесс регистрации сделок станет логичным дополнением в развитии клиентоцентричности.

Мониторинг деятельности МФЦ, включающий анализ жалоб, аудит процессов оказания услуг и внедрение современных технологий, является ключевым инструментом для оценки качества предоставляемых услуг и выявления системных проблем, а также играет ключевую роль в обеспечении качества услуг и соблюдении гражданско-правовых норм. Мониторинг тесно связан с гражданским правом через призму обеспечения законности и защиты прав участников сделок. Эффективность проведения мониторинга, как многоаспектного инструмента, направленного, в том числе на проверку соблюдения гражданско-правовых норм, зависит от систематической проверки соответствия процедур требованиям законодательства, контроля за соблюдением принципов добросовестности и информационной открытости, а также интеграции современных технологий. Возможности улучшения системы контроля за работой многофункциональных центров связаны с созданием единых подходов к оценке их деятельности, которые позволят

учитывать как снижение затрат благодаря внедрению автоматизированных процессов, так и улучшение уровня обслуживания клиентов.

Проведенное исследование позволяет утверждать, что МФЦ стали важным звеном в системе предоставления государственных услуг, однако их потенциал раскрыт не полностью. Необходимость преодоления правовых коллизий, усиления межведомственной координации и внедрения инноваций делает тему исследования особенно значимой в контексте построения эффективного и отвечающего запросам общества государства. Для дальнейшего совершенствования деятельности МФЦ необходимо уточнить их правовой статус, разработать единые федеральные стандарты, внедрить современные технологии и усилить межведомственное взаимодействие. Только при комплексном подходе к реформированию данной сферы возможно создать систему, которая полностью удовлетворяет потребности граждан и соответствует современным требованиям правового государства.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Антоненко Э.С. Многофункциональные центры как инструмент повышения качества предоставления государственных услуг / Э.С. Антоненко. – Текст : непосредственный // Молодой ученый. – 2023. – № 12 (459). — С. 223-225.
2. Апелляционное определение Омского областного суда от 01.08.2018 по делу № 33-4944/2018 // Документ официально опубликован не был. Доступ из СПС «КонсультантПлюс».
3. Апелляционное определение Самарского областного суда от 25.05.2017 по делу № 33-6101/2017 // Документ официально опубликован не был. Доступ из СПС «КонсультантПлюс».
4. Безклинский С.А. Государственная регистрация сделок с недвижимостью: Особенности и проблемы // Научное образование. – 2023. [Электронный ресурс]. URL: <https://clck.ru/3LmbUK>.
5. Белов, В.А. Гражданское право. В 2 кн. Т. 2. Общая часть. Лица, блага, факты. 2-е изд., пер. и доп.: учебник для бакалавриата и магистратуры. – Москва: Юрайт, 2018. – 950 с.
6. Белов, С.А., Рыбалов, А.О. Теория публичного правоотношения: перспективы избавления от цивилистической догматики / С.А. Белов, А.О. Рыбалов, Е.В. Тимошина, М.А. Капустина [и др.] // Известия вузов. Правоведение. – 2011. – № 2. – С. 255.
7. Белова О.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами на территории Российской Федерации: проблемы и пути совершенствования / Вестник экономической безопасности. – 2021. – № 3. – с. 328-332.
8. Билоган В.Я. О некоторых аспектах правового регулирования деятельности многофункциональных центров // Мировая наука. – 2018. – № 10(19). С. 341-346.

9. Болдина М.Ю. Клиентоориентированность и клиентоцентричность при предоставлении государственных и муниципальных услуг // Социология. – 2023. – № 5. – с. 168-174.

10. Бондаренко, С. А. Правовая природа договорных отношений с участием многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг / С. А. Бондаренко // Алтайский вестник государственной и муниципальной службы. – 2020. – № 18. – С. 11-13.

11. ГОСТ Р 56020-2020. Национальный стандарт Российской Федерации. Бережливое производство. Основные положения и словарь. (утв. и введен в действие приказом Росстандарта от 19.08.2020 № 513-ст) // Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

12. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ // СЗ РФ. 1996. № 5. Ст. 410.

13. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ // СЗ РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

14. Джамалудинова М.Ю., Омарова Д.М. 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. – С. 52-57.

15. Долгушева А.Ю., Мурзина И.А Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг: история развития и современное состояние // Вестник пензенского государственного университета. – 2022. – № 1. С. 50-53.

16. Зуденков, С.А. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах: учебник / С.А. Зуденков. – Москва: Юрайт, 2021. – 286 с.

17. Кандрина Н.А. Об основных признаках и организационно-правовой форме многофункциональных центров предоставления

государственных и муниципальных услуг субъектов Российской Федерации
// Государственная власть и местное самоуправление. 2016. № 3. С. 45 - 50.

18. Клемешова, Д.Д. Проблемы взаимодействия многофункциональных центров и органов государственной и муниципальной власти и пути их решения / Д.Д. Клемешова // Центр научного сотрудничества «Интерактив плюс». [Электронный ресурс]. URL: <https://interactive-plus.ru/e-articles/391/Action391-119253.pdf>.

19. Колпаков А.А. Цифровые технологии в системе приобретения и регистрации прав на недвижимое имущество: тенденции и перспективы // Научный лидер. – 2024. – № 24(174).

20. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Доступ из СПС «Консультант Плюс».

21. Концепция «Сервисного государства» версии 2.0 // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/38530>.

22. Костина, С.Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг : учеб. пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина ; [под общ. ред. С.Н. Костиной] ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т.— Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019.— 123 с.

23. Кузнецов, В. И. Совершенствование механизмов взаимодействия многофункциональных центров и органов власти в процессе оказания государственных и муниципальных услуг: монография / В. И. Кузнецов. – Санкт-Петербург: Издательство Санкт-Петербургского государственного экономического университета, 2022. – 178 с.

24. Лемайкин В.Ф. Развитие клиентоориентированного подхода к предоставлению государственных и муниципальных услуг // Проблемы повышения качества жизни населения в регионах Российской Федерации: IV

Сухаревские чтения: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Саранск, 2015. – с. 110-117.

25. Любаева И.Д. Проблемы и перспективы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе многофункциональных центров // Экономика и социум. – 2021. – № 9(88). – с. 1-17.

26. Мартынова, А.П. Проблемы взаимодействия многофункциональных центров с органами власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг / А.П. Мартынова // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. – 2020. – № 39. – С. 95-100.

27. Методические рекомендации по внедрению процессного управления в деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на основе базовой процессной модели (утв. Минэкономразвития России 22.05.2023) // Доступ из СПС «Консультант Плюс».

28. Муха, Ю.С. Клиентоцентричный подход / Ю.С. Муха // Образование и наука без границ: социально-гуманитарные науки. – 2023. – № 21. – С. 47-50.

29. Мягкова Е.А., Осипович Е.М. Оценка качества предоставления государственных услуг / Е.А. Мягкова, Е.М. Осипович, Е.В. Колобашкин, Д. О. Логачев // Наука и Образование. – 2023. – Т. 6, № 4.

30. Назаров И.В. Клиентоцентричность: общая характеристика // Актуальные проблемы современных общественных наук в условиях социально-политических и экономических трансформаций: Материалы XI Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых. Уфа, 2022. – с. 275-279.

31. Об автономных учреждениях: Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ (ред. от 21.11.2022) // СЗ РФ. 2006. № 45. Ст. 4626.

32. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2024) // Российская газета. 2010. № 168.

33. Об отдельных вопросах, связанных с электронными дубликатами документов и информации, заверенными усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг: постановление Правительства Российской Федерации от 25.10.2021 № 1818 // СЗ РФ. 2021. № 44 (Часть III). Ст. 7426.

34. Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: приказ Минэкономразвития России от 27.05.2016 № 322 (ред. от 26.09.2022) // Документ официально опубликован не был. СПС «Консультант Плюс».

35. Об утверждении Правил межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе рекомендуемых правил организации межведомственного информационного взаимодействия между исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и (или) органами местного самоуправления, и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации: постановление Правительства Российской Федерации от 23.06.2021 № 963 (ред. от 28.11.2024) // СЗ РФ. 2021. № 26. Ст. 4983.

36. Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 (ред. от 09.10.2024) // Российская газета. 2012. № 303.

37. Об утверждении примерной формы соглашения 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: приказ Минэкономразвития России от 18.01.2012 № 13 (ред. от 16.01.2017) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2012. № 19.

38. 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 или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями: постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 (ред. от 22.04.2024) // СЗ РФ. 2011. № 40. Ст. 5559.

39. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: федеральный закон от 25.12.2008 № 281-ФЗ (ред. от 14.03.2022) // СЗ РФ. 2008. № 52 (ч.1). Ст. 6236.

40. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: федеральный закон от 30.12.2020 № 509-ФЗ (ред. от 26.12.2024) // Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>. 30.12.2020.

41. О внесении изменения в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: постановление Правительства Российской Федерации от 19.08.2022 № 1457 // Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>. 20.08.2022.

42. О государственной регистрации недвижимости: Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ (ред. от 23.11.2024) // Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>. 14.07.2015.

43. О единой системе межведомственного электронного взаимодействия: постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 (ред. от 28.11.2024) // СЗ РФ. 2010. № 38. Ст. 4823.

44. О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

45. О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах: распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 № 1789-р (ред. от 10.03.2009) // СЗ РФ. 2005. № 46. Ст. 4720.

46. О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года: распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.05.2008 № 632-р (ред. от 10.03.2009) // СЗ РФ. 2008. № 20. Ст. 2372.

47. О Министерстве экономического развития Российской Федерации: постановление Правительства Российской Федерации от 05.06.2008 № 437 (ред. от 25.01.2025) // СЗ РФ. 2008. № 24. Ст. 2867.

48. О некоммерческих организациях: федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ (ред. от 13.07.2024) // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 145.

49. Паспорт национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (утв. Президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам, Протокол от 04.06.2019 № 7) // Доступ из СПС «Консультант Плюс».

50. Платохина Ю.С. Проблемы взаимодействия многофункциональных центров и органов государственной и муниципальной власти // Теория и практика современной науки. – 2019. – №11(53). – с. 266-269.

51. Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 23.12.2015 № А45-1732/2015 // Документ официально опубликован не был. Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

52. Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 04.06.2019 № А03-14122/2018 // Документ официально опубликован не был. Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

53. Решение Кировского районного суда г. Самары Самарской области от 08.10.2019 по делу № 2-2768/2019 // Документ официально опубликован не был. Доступ из системы «Гарант».

54. Решение Хамовнического районного суда г. Москвы от 15.07.2024 по делу № 02-0403/2024 // Документ официально опубликован не был. Доступ из системы «Гарант».

55. Саввина Ю.В. Проблемы выбора организационно-правовой формы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг / Ю.В. Саввина // Государственная власть и местное самоуправление. – 2020. – № 5.

56. Сидорова, А.А. Электронное правительство : учебник и практикум для вузов / А.А. Сидорова. – Москва : Юрайт, 2022. – 166 с.

57. Словарь финансовых терминов // dic.academic.ru : [сайт]. URL: https://dic.academic.ru/dic.nsf/fin_enc/17418?ysclid=m24jmbowtz528366324.

58. Смирнова Ю.Л., Токарева Л.С. Клиентоцентричность в государственном управлении: подход многофункциональных центров Санкт-Петербурга / Ю.Л. Смирнова, Л.С. Токарева, М.М. Александров [и др.] // Вопросы инновационной экономики. – 2024. – Т. 14, № 2. – С. 633-647.

59. Стандарты клиентоцентричности [Электронный ресурс]. – Официальный сайт Минэкономразвития России. URL: <https://www.economy.gov.ru/>.

60. Талапина, Э.Ф. Публичное право и экономика: курс лекций. – Москва: Волтерс Клувер, 2011. – С. 46-47.

61. Тютюник О.Д. Развитие системы многофункциональных центров и проблемы, возникающие при предоставлении государственных и муниципальных услуг населению // Северо-Кавказский юридический вестник. – 2018. – № 2. С. 60-64.

62. Федоров Е.А. Клиентоцентричность как механизм повышения уровня доверия граждан к органам власти // Экономика, управление, право: актуальные вопросы и векторы развития: Сборник статей VIII Международной научно-практической конференции. Петрозаводск, 2022. – с. 101-104.

63. Хромов, Р.А. МФЦ как инструмент взаимодействия государства и общества / Р.А. Хромов, Е.Г. Хмельченко // Государство, власть, управление и право : Материалы XIII Всероссийской научно-практической конференции, посвященной 350-летию со дня рождения Петра Великого, Москва, 10 октября 2022 года. – Москва: Государственный университет управления, 2022. – С. 265-267.

64. Чуйко А.В., Васильченко Д.С. Правовые и технические проблемы межведомственного взаимодействия органов публичной власти при регистрации недвижимости / А.В. Чуйко, Д.С. Васильченко, К.С. Руденко [и др.] // Московский экономический журнал. – 2023. – Т. 8, № 1.

65. 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, Тула, 27–28 апреля 2022 года. – Тула: ООО «Тульский полиграфист 1», 2022. – С. 47-54.

66. Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В. Клиентоцентричность государственного контроля: оценка граждан // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2022. – № 3. – С. 38-60.

67. Юркова, О.А. К вопросу о подсудности споров, в которых одной из сторон является многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг// ВВ: Административное право и практика администрирования. – 2022. – № 4. С. 40-48.

68. Ярема, П. Р. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах / П.Р. Ярема, К.И. Калайчиди, В.Г. Агибалова // Управление в 21 веке: проблемы и перспективы: Материалы IV Международной научно-практической конференции, посвящённой 20-летию кафедры государственного и муниципального управления Кубанского государственного аграрного университета имени И.Т. Трубилина, Краснодар, 14 декабря 2023 года. – Краснодар: Краснодарский ЦНТИ - филиал ФГБУ «РЭА» Минэнерго РФ, 2024. – С. 634-639.

69. Cosmo H. Putting one-stop-shops into practice: A systematic review of the drivers of government service integration // Evidence Base, Issue 2. Vol. 2017.

70. Gashi K., Krasniqi I. The One-Stop Shop Approach: New Public Management Model in Transition Countries // European Scientific Journal, January. 2019, Vol.15, № 1. P. 185-198.

71. Lynn T., Rosati P., Conway E., Curran D., Fox G., O’Gorman C. Digital Public Services // Digital Towns. Palgrave Macmillan, Cham. 2022. P. 49-68.

72. Nweke, A. Monitoring and Evaluation: A Practical Approach to Public Service Delivery // International Journal of Public Administration and Management Research (IJPAMR). 2021, Vol. 6, № 3. P. 33-40.

73. Savas. E. On Equity in Providing Public Services. // Management Science. 1978. Vol. 24, № 8.

74. Setyawan, A. C. Enhancing Public Service Delivery through Digital Transformation: A Study on the Role of E-Government in Modern Public Administration // Global International Journal of Innovative Research. 2024. Vol. 2, № 10.