

Аванесян Новелла Эдуардовна
Магистрант
Институт государственной службы и управления
Российская академия народного
хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации
(РАНХиГС)

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ: ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

***Аннотация:** в статье выполнен обзор основных понятий государственных и муниципальных услуг. Основным параметром оценки отношения граждан государства к власти является эффективность оказания органами власти государственных услуг, а качество оказываемых государственных услуг позволяет провести оценку эффективности деятельности того или иного органа государственной или муниципальной власти.*

***Ключевые слова:** государственные услуги, муниципальные услуги, государственная служба, заявитель.*

Avanesyan Novella

STATE AND MUNICIPAL SERVICES: BASIC CONCEPTS

***Annotation:** the article provides an overview of the basic concepts of state and municipal services. The main parameter for assessing the attitude of the citizens of the state to the authorities is the effectiveness of the provision of public services by the authorities, and the quality of the public services provided makes it possible*

to assess the effectiveness of the activities of a particular state or municipal authority.

Keywords: *public services, municipal services, public service, applicant.*

Первостепенной задачей современного государства является обеспечение надлежащего уровня его населения, а также всесторонней, безопасной и эффективной реализации прав и свобод гражданина. В Российской Федерации данные принципы озвучены в Конституции РФ. Статья 3 Конституции Российской Федерации гласит, что «носителем суверенитета и единственным источником власти в Российской Федерации является её многонациональный народ. Народ осуществляет свою власть непосредственно, а также через органы государственной власти и органы местного самоуправления. Никто не может присваивать власть в Российской Федерации». Исходя из данной статьи можно говорить о том, что права и свободы гражданина РФ являются наивысшей ценностью, поэтому основной целью государства выступает обеспечение прав и свобод за счет создания необходимых условий, которые позволяют реализовывать защиту прав и свобод на любом уровне управления – федеральном, региональном и муниципальном.

Основным параметром оценки отношения граждан государства к власти является эффективность оказания органами власти государственных услуг, а качество оказываемых государственных услуг позволяет провести оценку эффективности деятельности того или иного органа государственной или муниципальной власти.

Переходя к рассмотрению сущностных характеристик государственной услуги, необходимо определиться с ее терминологическим аппаратом. До 2010 года в нормативных правовых актах не существовало закрепленного определения «государственные услуги». И только принятие Федерального Закона № 210 – ФЗ от 27.07.2010 года закрепило данное понятие. Так в статье

2 указанного закона дается следующее определение данного понятия: «государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), - 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».

Как видно из данного определения основным критерием государственной услуги является ее заявительный характер. При этом, конкретным признаком заявительного характера выступает непосредственное обращение гражданина или юридического лица с определенным запросом в определенные органы власти. Обращение с запросом инициирует совершение определенных действий органа власти, в который поступил запрос. По мнению З.С. Романовой: «инициатива в этом случае лежит на стороне заявителя, что отличает оказание услуги от других типов государственных функций, где инициатива принадлежит государству» [5].

Инициативы граждан, которые исходят от них в государственную структуру, отражают взаимодействие между государством и гражданином,

при этом решая важные и стратегические задачи, которые возложены на управление государством.

Любая государственная организация осуществляет в той или иной мере работу с обращениями граждан, некоторые организации, как муниципалитеты – напрямую принимают обращения, если вопрос касается их компетенции, если касается другой организации, то передают с учетом компетенции в соответствующую структуру. В случае работы с администрацией Губернатора, в данном случае обращения переходят в профильные комитеты или иные органы. Комитеты в своей работе, как правило организуются согласно внутренним регламентам, а также могут перенаправить в подведомственную им организацию для решения данного вопроса и указав конкретный срок исполнения.

Рассмотрение понятия, сущности и качества оказываемых государственных услуг затрагивается многими авторами. Так, например Л.А. Гаврилов в своей статье «Предоставление государственных и муниципальных услуг в России: современное состояние и основные направления совершенствования» отмечает, что «в государственной политике совершенствование организации предоставления государственных услуг остается одним из приоритетных направлений в рамках совершенствования всей системы государственного управления» [3].

Говоря об оценке качества предоставляемых государственных услуг С.Н. Костина в статье «Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг» отмечает, что «понятие качества предоставления государственных услуг плотно вошло в деятельность федеральных и региональных органов исполнительной власти, став одним из важнейших критериев оценки их работы» [4]. Тем не менее, существуют и проблемы в данной области. По мнению автора эти проблемы носят не только теоретический, но и практический характер.

Исходя из анализа литературы можно выделить два подхода к определению понятия «государственная и муниципальная услуга» (рис. 1).



Рис. 1 – Подходы к понятию государственная и муниципальная услуга

Рассмотрев понятие и подходы к определению государственной и муниципальной услуги исследуем способы осуществления запросов заявителей.

В настоящее время заявитель за получением государственной и муниципальной услуги может обратиться следующими способами (рис. 2):



Рис. 2 – Способы обращения за государственной и муниципальной услугой

В настоящий период времени постоянно идет совершенствование и реконструкция существующего порядка оказания государственных и муниципальных услуг, создаются разного рода платформы, активно задействуются электронные сети.

Технологическое обеспечение достаточно ярко и эффективно оказывает влияние на механизмы управления, в том числе и на предоставление государственных и муниципальных услуг. Государственные организации, всецело проходят путь изменения к реальным уже существующим условиям и приспосабливаются к новым тенденциям информационного пути. Развитие информационного поля изменило само видение информационной открытости и вносит в него взгляд с точки зрения общественных коммуникаций посредством сети интернет.

Таким образом, государственные органы и учреждения взаимодействуют с населением по основным направлениям своей деятельности. Сегодня особенно актуальным становится вопрос о повышении эффективности подобного взаимодействия.

Одним из основных направлений взаимодействия в последнее десятилетие стал процесс оказания населению государственных услуг, а на уровне местного самоуправления – муниципальных услуг.

Одним из приоритетных направлений начатой и проводимой административной реформы является задача улучшения качества государственных и муниципальных услуг.

На основе вышесказанного можно сделать вывод о том, что государство – это не только институт, и не только субъект управления, это еще и субъект, который предоставляет своим гражданам определенные государственные и муниципальные услуги.

Список литературы:

1. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 27 декабря 2018 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. № 19. Ст. 2060.
2. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями от 4 ноября 2022 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. № 31. Ст. 4179.
3. Гаврилова Л.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в России: современное состояние и основные направления совершенствования // СЕРВИС PLUS. 2015. Том 9, № 2. С.3-10.
4. Костина С.Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) // Вопросы управления. 2016, № 2 (39). С.49-57.
5. Романова З.С., Беседина А.О., Долматова А.А. и др. Вопросы законодательного разграничения государственных услуг и государственных функций при осуществлении прокурорского надзора / Инновационное развитие современной юридической науки. Материалы II ежегодных научных чтений, посвященных памяти профессора А.П. Лончакова. Хабаровск: Тихоокеанский государственный университет, 2018. С.60-64.