

оригинальная статья

## Совершенствование методов предоставления государственных и муниципальных услуг как фактор снижения коррупции

Кузнецова Полина Юрьевна

Пермский национальный исследовательский политехнический университет, Россия, Пермь  
pkuznetsova@list.ru

Поступила в редакцию 15.11.2022. Принята после рецензирования 14.02.2023. Принята в печать 15.02.2023.

**Аннотация:** Важнейшим направлением современного развития государственного управления является совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг на основе новых технологических решений. В качестве ключевой задачи развития данной сферы выступает снижение уровня коррупции. Цель – исследовать методы совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг в России и оценить их воздействия на снижение уровня коррупции в деятельности органов государственного и муниципального управления. В работе использован институциональный подход, позволяющий изучить формально-правовые аспекты государственного управления в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, в частности нормативные правовые документы и реализацию их положений на практике, и теории сервисного государства и позитивного государственного управления, согласно которым государство призвано удовлетворять потребности общества и гражданина путем предоставления публичных услуг. Институциональный подход, теории сервисного государства и позитивного государственного управления определили применение соответствующих методов исследования: формально-юридический метод, метод сравнительно-правового анализа, метод *case study*. В результате проанализирована реализация таких методов снижения коррупции при предоставлении услуг, как внедрение административных регламентов предоставления услуг, организация деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставление услуг в электронной форме. Выявлены проблемы правового и управленческого характера: 1) требования нормативных актов соблюдаются не в полной мере; 2) организациями предпринимаются недостаточные меры для исполнения нормативных правовых актов и организации деятельности в сфере профилактики и противодействия коррупции, не используется потенциал информационных технологий для формирования антикоррупционного поведения граждан и организаций; 3) важнейшим направлением деятельности органов государственной и муниципальной власти в сфере противодействия коррупции при предоставлении услуг в электронной форме должен быть контроль органами полноты и достоверности информации, размещаемой на едином портале. Разработаны рекомендации по их решению.

**Ключевые слова:** коррупция, государственные услуги, муниципальные услуги, административный регламент, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, единый портал государственных и муниципальных услуг, административные процедуры, доступность услуг, качество услуг

**Цитирование:** Кузнецова П. Ю. Совершенствование методов предоставления государственных и муниципальных услуг как фактор снижения коррупции. *Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Гуманитарные и общественные науки*. 2023. Т. 7. № 2. С. 204–213. <https://doi.org/10.21603/2542-1840-2023-7-2-204-213>

full article

## Improving the Methods of Providing State and Municipal Services as a Factor of Reducing Corruption

Polina Yu. Kuznetsova

Perm National Research Polytechnic University, Russia, Perm  
pkuznetsova@list.ru

Received 15 Nov 2022. Accepted after peer review 14 Feb 2023. Accepted for publication 15 Feb 2023.

**Abstract:** The main task of public administration is to improve public and municipal services by introducing new technological solutions, thus reducing the level of corruption. The research featured the methods for improving state and municipal services in Russia and assessed their anti-corruption impact. The institutional approach made it possible to study the formal legal aspects of public administration in the provision of public and municipal services,

in particular, regulatory legal documents and their implementation. The research also covered the theory of the service state and positive public administration, which allows the state to adapt public services to social needs. The study relied on the formal legal method, a comparative legal analysis, and a case study. The anti-corruption tools included administrative regulations, multifunctional center management, and digital services. The research revealed the following legal and managerial problems: 1) partial violation of regulatory requirements; 2) poor implementation of regulatory and anti-corruption legal acts: service providers fail to use the potential of information technology to shape the anti-corruption behavior in citizens and organizations; 3) digital information posted on the single state portal is incomplete, unreliable, and not controlled by authorities. The article contains some recommendations and solutions.

**Keywords:** corruption, state services, municipal services, administrative regulations, multifunctional center for the provision of state and municipal services, a single portal of state and municipal services, administrative procedures, availability of services, quality of services

**Citation:** Kuznetsova P. Yu. Improving the Methods of Providing State and Municipal Services as a Factor of Reducing Corruption. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye i obshchestvennye nauki*, 2023, 7(2): 204–213. (In Russ.) <https://doi.org/10.21603/2542-1840-2023-7-2-204-213>

## Введение

Государственные и муниципальные услуги представляют собой деятельность органов государственного и муниципального управления по реализации полномочий, установленных нормативными правовыми актами. Институт услуг имеет серьезное социальное значение, поскольку в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг реализуются права человека и гражданина в сферах экономических отношений, социального обеспечения, в том числе пенсионного, и социальной защиты, образования, здравоохранения и т.д. Государственные и муниципальные услуги, предоставляемые органами власти, можно разделить на четыре группы: услуги информационного характера; услуги, связанные с получением разрешительных или регистрационных документов; услуги, связанные с получением справок и согласований; услуги, устанавливающие права на получение пенсий, пособий и др. Таким образом, значимость эффективного функционирования данного института невозможно переоценить, поскольку без получения государственных и муниципальных услуг гражданин не сможет реализовать свои законные права и интересы.

Государственные и муниципальные услуги являются ключевым элементом т.н. позитивного управления [1, с. 183], в рамках которого главным пред назначением деятельности органов власти является удовлетворение потребностей граждан в жизнеобеспечении. В силу социальной ориентации государства ключевым показателем эффективности деятельности органов власти становится уровень удовлетворенности граждан предоставляемыми им услугами, обеспечивающими возможность реализации всего комплекса прав, получения льгот и др.

При этом особенностями получения услуг является их заявительный характер и взаимодействие потребителя с органами власти, их должностными лицами. Для получения услуг со стороны гражданина требуется предоставление комплекта документов,

подтверждающих возникновение у него соответствующих прав. Должностные лица на основании представленных документов определяют, может ли данная услуга быть предоставлена. В системе данных отношений существуют коррупционные риски. Для их минимизации внедряются новые методы и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг.

Цель исследования – анализ направлений совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг в России и оценка их воздействия на снижение уровня коррупции в деятельности органов государственного и муниципального управления. Задачи: анализ нормативно-правового регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг; мероприятий многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по профилактике коррупционных правонарушений при оказании услуг; возможностей снижения риска коррупционных правонарушений в связи с переходом на предоставление услуг в электронной форме.

## Степень изученности проблемы

Важнейшим направлением деятельности органов государственного и муниципального управления является предоставление гражданам и организациям государственных и муниципальных услуг, через которые реализуются социальные, экономические, политические права. Как справедливо отмечает в своем исследовании Д. В. Жигалов, гражданин судит о работе органов власти и местного самоуправления в целом по тому, как ему оказываются государственные и муниципальные услуги [2, с. 47]. Основным направлением совершенствования государственного управления в РФ в последние годы является повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Современное государство имеет все черты сервисного государства, деятельность которого направлена на удовлетворение потребностей граждан в благах

и услугах. По мнению В. Н. Зайковского, «сервисность» государства характеризуется социальной направленностью его деятельности, стремлением к повышению уровня удовлетворенности граждан предоставляемыми услугами [3, с. 38]. По Э. Ф. Каировой, сервисное государство как особая форма организации осуществляет предоставление услуг, определяя потребности и интересы населения [4, с. 354].

При этом важнейшей целью совершенствования процедур предоставления государственных и муниципальных услуг является борьба с коррупцией в данной сфере, поскольку уровень коррупционных рисков здесь является весьма высоким. Известный исследователь Б. В. Волженкин отмечал, что коррупция нашла свое распространение при регистрации уставов, лицензировании деятельности, оказании прочих услуг [5, с. 12]. В. В. Астанин полагает, что использование законодательных норм в целях коррупции нередко возникает именно при реализации регистрационных, разрешительных, юрисдикционных полномочий органов власти [6, с. 128], что непосредственно связано с предоставлением государственных и муниципальных услуг. Н. Л. Аширбагина и О. В. Фрик ключевой проблемой предоставления государственных и муниципальных услуг считают нарушения коррупционного характера [7]. Аналогичной позиции придерживаются Л. В. Глазкова и соавторы [8, с. 104].

Р. С. Сорокин ссылается на мнение исследователя Г. С. Гончаренко о том, что сфера оказания государственных и муниципальных услуг до 90 % проходит через завуалированную коррупцию [9]. По мнению А. Д. Ильякова, государственная услуга старому знакомому или родственнику без очереди оказывает разрушительное влияние на государственные механизмы [10, с. 343]. К. М. Сердалинов отмечает, что большая часть коррупционных проявлений в сфере предоставления услуг остается латентной, поскольку граждане не сообщают о нарушениях в правоохранительные органы [11, с. 97]. Г. А. Абулханова и Ч. Я. Шафранская полагают, что если при предоставлении услуг нет достаточной прозрачности, то появляются возможности для процветания бытовой коррупции [12, с. 10]. А. Каирбекова и Р. А. Абрамов считают, что коррупция в процессе административного регулирования наносит серьезный ущерб развитию малого и среднего бизнеса в России [13]. По мнению В. Н. Гладких, все формы коррупционной деятельности нарушают нормальное функционирование государства, ухудшают качество государственных услуг [14, с. 42]. Аналогичной позиции придерживается В. А. Сувернева, отмечая, что коррупция имеет системный характер и охватывает все уровни управления [15, с. 68]. Коррупция не просто снижает эффективность государственных институтов, а подрывает авторитет власти и престиж страны [16, с. 35].

А. В. Куракин и М. В. Костенников отмечают, что коррупция препятствует реализации гражданами своих конституционных прав [17].

Исследователи предлагают различные методы противодействия коррупции в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. По мнению Р. С. Сорокина, важнейшим направлением совершенствования системы государственных и муниципальных услуг является регламентация их предоставления, поскольку благодаря административным регламентам заявитель и чиновник получают информацию обо всех основаниях получения услуги и принятия решения [9]. Значимость административных регламентов в реализации полномочий должностных лиц подчеркивает Е. С. Колягина, отмечая комплексный характер этих документов в регулировании не только административных процедур, но и порядка взаимодействия с заявителями [18, с. 180]. Мы полагаем, что направлением совершенствования регламентации услуг должна являться выработка общих требований к определению критериев качества предоставления государственных, муниципальных и социальных услуг и закрепление их в отраслевом законодательстве и административных регламентах предоставления государственных и муниципальных услуг [19, с. 57]. С позиций Е. А. Серенко, важнейшим направлением повышения качества предоставления услуг стало развитие системы многофункциональных центров как посредников между органами власти и гражданами: в процессе развития системы МФЦ однозначно повысилось качество оказания услуг, а благодаря устранению прямого контакта заявителя с чиновниками снизились стимулы к коррупционным сделкам [20]. По мнению И. А. Громова, «предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде позволяет, помимо снижения затрат и соответствующего повышения эффективности деятельности органов управления, создавать условия для снижения уровня распространения коррупции» [21, с. 173]. Л. Atzori, А. Iera и G. Morabito отмечают, что современное общество сталкивается со многими проблемами, и информационно-коммуникационные технологии могут взять на себя ключевую роль в их решении [22]. По мнению Л. Л. Иванова, «развитие современных IT-технологий позволяет обеспечивать прозрачность взаимодействия субъектов общественных отношений, осуществлять антикоррупционный контроль за деятельностью должностных лиц» [23, с. 280].

Таким образом, авторами выделены основные направления снижения коррупционных рисков при предоставлении государственных и муниципальных услуг:

- 1) регламентация административных процессов и административных процедур путем принятия и реализации административных регламентов;

2) развитие системы многофункциональных центров, реализующих предоставление услуг по принципу «одного окна», что позволяет минимизировать контакты граждан и организаций с органами власти;

3) перевод услуг в электронную форму и возможность получения их гражданами через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ).

## Методы

Основными технологиями и методами совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг, снижения уровня коррупции при их оказании являются разработка и внедрение административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, организация деятельности многофункциональных центров (МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг и перевод услуг в электронную форму. Исследование реализуется по трем направлениям анализа путем применения соответствующих методов исследования.

Исследование внедрения административных регламентов как способов стандартизации деятельности должностных лиц при предоставлении услуг реализуется путем применения сравнительно-правового анализа регламентов федеральных государственных услуг на предмет соответствия требованиям Постановления Правительства РФ № 1228 от 20.07.2021 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг»<sup>1</sup> и ФЗ № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>2</sup>, что позволяет определить их соответствие нормативным требованиям законодательства и исключить возможные правовые пробелы как причины возникновения коррупционных рисков. Оценка соответствия деятельности должностных лиц положениям административных регламентов проводится на основе анализа рейтингов органов власти и реестров отзывов граждан на предоставляемые им услуги, агрегированные на портале «Ваш контроль»<sup>3</sup>. «Ваш контроль» позволил структурировать информацию по оценке качества и доступности услуг

по органам, регионам, конкретным услугам, рассмотреть конкретные кейсы, дал возможность провести количественный и качественный анализ данных.

Анализ деятельности МФЦ в сфере профилактики коррупции при предоставлении государственных и муниципальных услуг проводился путем применения сравнительного анализа полноты и качества размещенной информации на официальных порталах МФЦ четырех субъектов РФ: сайт МФЦ Пермского края<sup>4</sup>, республики Дагестан<sup>5</sup>, города Москвы<sup>6</sup> и Новгородской области<sup>7</sup>. В качестве критериев анализа были выбраны следующие показатели: наличие раздела «Противодействие коррупции», нормативные, правовые и иные акты в сфере противодействия коррупции, кодекс этики и служебного поведения работников, методические рекомендации по профилактике коррупции и формы документов для заполнения, планы мероприятий по предупреждению и противодействию коррупции и отчеты об их исполнении, информация для граждан, в том числе буклеты по профилактике коррупции, и действующие методы обратной связи для сообщений о фактах коррупции.

Анализ перевода услуг в электронную форму проводился методом сравнительно-правового анализа соответствия информации на ЕПГУ требованиям административных регламентов государственных и муниципальных услуг.

## Результаты

В соответствии с ФЗ № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (ст. 1), под коррупцией понимается злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами<sup>8</sup>. Как отмечают С. Л. Алексеев

<sup>1</sup> Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений актов Правительства РФ. Постановление Правительства РФ № 1228 от 20.07.2021. СПС КонсультантПлюс.

<sup>2</sup> Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг. ФЗ № 210-ФЗ от 27.07.2010. СПС КонсультантПлюс.

<sup>3</sup> Ваш контроль. URL: <https://vashkontrol.ru/> (дата обращения: 28.10.2022).

<sup>4</sup> Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. URL: <https://mfcr.permkrai.ru/> (дата обращения: 08.10.2022).

<sup>5</sup> Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан. URL: <https://mfcrd.ru/> (дата обращения: 08.10.2022).

<sup>6</sup> Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы. URL: <https://md.mos.ru/> (дата обращения: 08.10.2022).

<sup>7</sup> Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новгородской области. URL: <https://mfc53.povreg.ru> (дата обращения: 08.10.2022).

<sup>8</sup> О противодействии коррупции. ФЗ № 273-ФЗ от 25.12.2008. СПС КонсультантПлюс.

и Ю. С. Алексеева, сущностным признаком коррупции в указанном законе является незаконное использование лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства [24, с. 12]. Данным федеральным законом определены меры по профилактике и противодействию коррупции, включающие проведение антикоррупционной экспертизы, контроль в сфере кадровой работы, парламентский и общественный контроль, введение и реализацию антикоррупционных стандартов, оптимизацию и конкретизацию полномочий государственных органов и их работников, которые должны быть отражены в административных и должностных регламентах<sup>9</sup>.

Важнейшим направлением совершенствования деятельности государственных и муниципальных служащих в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг являлось внедрение административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Административные регламенты принимаются в форме нормативных правовых актов и включают стандарт и порядок предоставления соответствующих услуг и соответственно являются важнейшим способом снижения риска коррупционных правонарушений. Задачами внедрения административных регламентов являлись: внедрение разных способов предоставления услуг, максимально удобных заявителю (непосредственно в органе власти, посредством МФЦ или через ЕПГУ); четкое определение последовательности административных процедур и действий по предоставлению государственных и муниципальных услуг, начиная от приема документов и завершая предоставлением результата; закрепление временных показателей реализации каждого этапа оказания услуг, не допускающих безосновательное затягивание их предоставления; определение порядка реализации досудебного порядка обжалования решений и действий (бездействий) органов, предоставляющих услуги. На основе административных регламентов разрабатываются должностные регламенты государственных гражданских и должностные инструкции муниципальных служащих. Таким образом, все действия государственных, муниципальных служащих, сотрудников МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг являются строго регламентированными, исключая нарушения прав заявителей.

Требования к порядку разработки, структуре и содержанию административных регламентов федеральных услуг определены Постановлением Правительства РФ № 1228 от 20.07.2021<sup>10</sup>. Наше исследование

показало, что ряд регламентов предоставления федеральных государственных услуг не в полной мере соответствует требованиям данного документа. Например, административный регламент предоставления услуги по установлению страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению, утвержденный Постановлением Правления ПФР № 16п от 23.01.2019<sup>11</sup>, не содержит информации, содержащей требования предоставления заявителю государственной услуги в соответствии с вариантом ее предоставления; отсутствуют сведения максимального срока предоставления услуги для каждого варианта предоставления услуги, не определены критерии принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги и критерии принятия решения о приостановлении предоставления услуги. Данные правовые пробелы создают нерегулируемую область отношений, в которой могут возникнуть коррупционные нарушения.

Одной из задач внедрения административных регламентов являлось предоставление полной, исчерпывающей, достоверной информации гражданам и организациям обо всех обстоятельствах и условиях получения ими государственных и муниципальных услуг, в том числе о перечне требуемых документов, порядке их подачи, сроках предоставления услуг, ответственности органов и должностных лиц. Однако сами тексты регламентов, поскольку речь идет о нормативных правовых актах, являются строго формализованными, граждане не всегда способны понять и воспринять их содержание, что приводит к отказу в приеме документов при наличии их неполного комплекта. При этом заявителям не всегда понятны основания принятия решения об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги. Кроме того, должностные лица допускают нарушения административных регламентов, необоснованно требуя дополнительные документы, что приводит к увеличению сроков предоставления услуг.

Анализ отзывов граждан о качестве предоставления государственных услуг Управления Росреестра в Пермском крае за 2021 год, представленных на сайте «Ваш контроль», позволил выделить ряд проблем в процессе оказания услуг. Во-первых, граждане не удовлетворены временем ожидания в очереди при получении государственной услуги, вежливостью и компетентностью сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги. Средняя оценка по данным критериям

<sup>9</sup> Там же.

<sup>10</sup> Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов...

<sup>11</sup> Об утверждении административного регламента предоставления Пенсионным фондом РФ государственной услуги по установлению страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсии по государственному пенсионному обеспечению. Постановление Правления Пенсионного фонда РФ № 16п от 23.01.2019. СПС КонсультантПлюс.

составила 3 балла из 5, тогда как положительными оценками при мониторинге считаются только 4 и 5<sup>12</sup>. Во-вторых, анализ конкретных отзывов граждан содержит жалобы на отсутствие ответов органов власти на обращения, отсутствие разъяснений со стороны органов о причинах приостановки предоставления или непредоставления услуги, нарушения сроков рассмотрения документов без указания оснований<sup>13</sup>. В ходе экспертно-аналитического исследования, проведенного Фондом «РОСС-XXI век» в городах Саратове, Волгограде и Ульяновске, респонденты в качестве важнейших факторов повышения эффективности государственных и муниципальных услуг отмечали «минимизацию числа документов, требуемых при предоставлении услуг» (61 %) и «усиление персональной ответственности должностных лиц за соблюдение регламентов» (59 %)» [25, с. 21].

Важнейшим институтом, обеспечивающим предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», являются многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. По словам начальника управления развития государственного управления, организационной, правовой, кадровой и финансовой работы Департамента государственного управления и кадровой политики Вологодской области Алены Поромоновой: «Весь механизм работы МФЦ расписан до мелочей: по каждой услуге есть строго определенный пакет документов (требовать дополнительные сотрудники не вправе), сами госуслуги закреплены в постановлениях Правительства РФ, сроки жестко регламентированы. В центрах действуют системы видеонаблюдения, электронной очереди и единая справочная служба (контакт-центр). Таким образом, даже ускорить или, наоборот, затянуть решение вопроса невозможно в принципе»<sup>14</sup>. Работа МФЦ организована в соответствии со стандартами, устанавливающими требования по организации работы, приему заявителей, взаимодействию с ними. Непосредственно деятельность по предоставлению услуг осуществляется сотрудниками МФЦ в строгом соответствии с административными процедурами и административными действиями, указанными в административных

регламентах. Взаимодействие с органами государственного и муниципального управления осуществляется посредством системы межведомственного электронного взаимодействия.

МФЦ, как и иные организации, должны осуществлять меры по предупреждению коррупции: определение подразделений или должностных лиц, ответственных за профилактику коррупционных нарушений; сотрудничество с правоохранительными органами; разработка и реализация стандартов, направленных на добросовестную работу организаций; принятие кодекса этики и служебного поведения работников организации; предотвращение и урегулирование конфликта интересов; недопущение составления неофициальной отчетности и использования поддельных документов<sup>15</sup>.

Информация по разработке и проведению антикоррупционных мероприятий должна размещаться на сайтах организаций. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 530-н от 07.10.2013 установлены требования к размещению и наполнению подразделов, посвященных вопросам противодействия коррупции<sup>16</sup>. Мы проанализировали сайты МФЦ Пермского края, Республики Дагестан, города Москвы и Новгородской области на предмет соблюдения указанных требований и размещения нормативных правовых актов, регулирующих вопросы профилактики и противодействия коррупции, наличия локальных актов организаций, полноты информации о проводимых мероприятиях в области профилактики и противодействия коррупции. В результате проведенного исследования было выяснено, что вкладка «Противодействие коррупции» присутствует на сайтах МФЦ Пермского края и Новгородской области, отсутствует на сайте МФЦ Республики Дагестан. На сайте МФЦ города Москвы вкладка есть, но информации в разделе нет, кроме указания о проведении антикоррупционной экспертизы проекта нормативного правового акта от 17.12.2019.

В качестве существенной меры в сфере противодействия коррупции является предоставление руководителями организации сведений о своих доходах, об имуществе и обязательствах имущественного

<sup>12</sup> Рейтинг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии в Пермском крае за 2021 год. URL: [https://vashkontrol.ru/ratings?a\\_page=6](https://vashkontrol.ru/ratings?a_page=6) (дата обращения: 10.10.2022).

<sup>13</sup> Реестр отзывов на услуги, предоставляемые Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии. URL: <https://vashkontrol.ru/reviews> (дата обращения: 10.10.2022).

<sup>14</sup> Взятку не предложишь: МФЦ как способ борьбы с коррупцией. *Портал противодействия коррупции в Вологодской области*. 30.11.2018. URL: [https://anticorrupt.gov35.ru/8-prosveshchenie-grazhdan/publikatsii/index.php?ELEMENT\\_ID=37380](https://anticorrupt.gov35.ru/8-prosveshchenie-grazhdan/publikatsii/index.php?ELEMENT_ID=37380) (дата обращения: 23.10.2022).

<sup>15</sup> О противодействии коррупции... Ст. 13.3.

<sup>16</sup> О требованиях к размещению и наполнению подразделов, посвященных вопросам противодействия коррупции, официальных сайтов федеральных государственных органов, Центрального банка РФ, Пенсионного фонда РФ, Фонда социального страхования РФ, Федерального фонда обязательного медицинского страхования, государственных корпораций (компаний), иных организаций, созданных на основании федеральных законов, и требованиях к должностям, замещение которых влечет за собой размещение сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 530н от 07.10.2013. *ИПП Гарант*.

характера, а также о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера своих супруги (супруга) и несовершеннолетних детей<sup>17</sup>. Формы документов для заполнения присутствуют только на сайтах МФЦ Пермского края и Нижегородской области.

Полный перечень нормативных правовых актов в сфере противодействия коррупции представлен лишь на сайтах МФЦ Пермского края и Нижегородской области. На сайтах МФЦ Республики Дагестан и города Москвы данные документы размещены в общем перечне нормативных правовых актов по организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Кроме того, сайты МФЦ Пермского края и Новгородской области содержат методические рекомендации по профилактике коррупционных правонарушений. При этом следует отметить особое значение такого локального акта, как Кодекс этики и служебного поведения работников организации. Кодексы этики включают принципы и правила служебного поведения при осуществлении работниками профессиональной служебной деятельности, в том числе в сфере противодействия коррупции. Нормы Кодекса этики обязательны для исполнения работниками организаций, соблюдение положений Кодекса этики учитывается при проведении аттестации, формировании кадрового резерва и при наложении дисциплинарных взысканий. Следует отметить, что тексты Кодекса этики и служебного поведения размещены на всех анализируемых сайтах МФЦ, кроме города Москвы. Планы мероприятий по предупреждению и противодействию коррупции представлены лишь на сайтах МФЦ Пермского края и Нижегородской области, а отчет о выполнении мероприятий размещен только на сайте МФЦ Пермского края.

Важным направлением профилактики коррупции является предоставление гражданам и организациям информации о видах коррупции, о недопущении коррупционного поведения и определении форм обратной связи для сообщений о фактах коррупции. На сайте МФЦ Пермского края представлены информационные материалы для граждан: памятка «ЖКХ», памятка «Ритуальные услуги», памятка «Образование», памятка «На дорогах», памятка «Здравоохранение». В буклетах в доступной форме объясняются потенциальные риски коррупционных правонарушений в данных сферах. На остальных сайтах подобная информация отсутствует. Обратная связь для сообщений о фактах коррупции присутствует на сайтах МФЦ Пермского края и Новгородской области и отсутствует на сайтах МФЦ Республики Дагестан и города Москвы.

Важнейшим направлением деятельности в сфере противодействия коррупции при предоставлении государственных и муниципальных услуг является расширение использования информационно-телекоммуникационных технологий. В настоящее время реализуется государственная программа «Информационное общество», в рамках которой в качестве ведущей задачи подпрограммы «Информационное государство» определены установление и развитие единых стандартов качества и приведение в соответствие этим стандартам межведомственного электронного взаимодействия органов власти федерального, регионального и муниципального уровней. Ожидаемыми результатами реализации подпрограммы являются: предоставление наиболее массовых и общественно значимых государственных услуг преимущественно в электронном виде<sup>18</sup>. Таким образом, перевод услуг в электронную форму является ключевым направлением развития государственного и муниципального управления в настоящее время. Органы власти должны обеспечить перевод услуг в электронную форму посредством размещения информации об услуге на ЕПГУ, реализации возможностей гражданам и организациям подать пакет документов, заявление и получить результат государственной и муниципальной услуги. При получении услуг в электронной форме на ЕПГУ должны размещаться требования административных регламентов в части установления оснований получения услуги, временных критериев, перечня необходимых документов, процедур ее предоставления, организации межведомственного взаимодействия и т. д.

Однако анализ информации на ЕПГУ на предмет соответствия содержанию административных регламентов ряда услуг показал, что информация на портале является неполной и недостоверной. Так, в административном регламенте предоставления Министерством культуры РФ государственной услуги «Лицензирование деятельности по сохранению объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» предусмотрено, что в электронной форме осуществляется прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов; проверка правильности оформления заявления и полноты прилагаемых к нему документов; принятие решения о предоставлении лицензии или отказ в предоставлении лицензии и т. д. Вместе с тем анализ информации по данной услуге, предоставленной на ЕПГУ, показал, что способов подачи заявки в электронной форме с использованием портала

<sup>17</sup> О противодействии коррупции... Ст. 8.

<sup>18</sup> Об утверждении государственной программы РФ «Информационное общество». Постановление Правительства РФ № 313 от 15.04.2014. СПС КонсультантПлюс.

не предусмотрено<sup>19</sup>. Информация на ЕПГУ о государственной услуге по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи за счет бюджетных ассигнований предусматривает перечень оснований для отказа в предоставлении услуги, который не соответствует административному регламенту<sup>20</sup>.

### Заключение

Применение таких методов предоставления услуг, как внедрение административных регламентов, деятельность многофункциональных центров и предоставление услуг в электронной форме, оказывает позитивное влияние на снижение уровня коррупции, поскольку минимизируется взаимодействие граждан и организаций с органами власти, стандартизируются и регламентируются действия должностных лиц, повышается прозрачность административных процедур и принимаемых решений. Но вместе с тем исследование позволило выявить ряд проблем и разработать рекомендации по их решению.

Во-первых, анализ соответствия административных регламентов требованиям нормативных документов показал, что требования нормативных актов соблюдаются не в полной мере. Проблема может объясняться тем, что новые нормативные требования, установленные Постановлением Правительства РФ № 1228, были приняты в 2021 г., и органы власти не завершили процессы переработки административных регламентов. Результативность противодействия коррупции обусловлена комплексным профессиональным анализом нормативных правовых актов, практики их применения [16, с. 197]. Следовательно, важно своевременно разработать и принять административные регламенты в соответствии с новыми требованиями,

осуществлять контроль соответствия содержания административных регламентов нормативным требованиям. С целью повышения служебной дисциплины при предоставлении услуг необходимо включение в административные регламенты норм об ответственности должностных лиц за их неисполнение.

Во-вторых, анализ сайтов МФЦ на предмет размещения необходимой информации в сфере профилактики и противодействия коррупции при предоставлении государственных и муниципальных услуг показал, что организациями предпринимаются недостаточные меры для исполнения нормативных правовых актов и организации деятельности в сфере профилактики и противодействия коррупции, не используется потенциал информационных технологий для формирования антикоррупционного поведения граждан и организаций. Для решения данной проблемы необходимо обязать учредителей данных организаций осуществлять регулярный мониторинг размещаемой информации на сайтах организаций на предмет ее полноты, достоверности и актуальности.

В-третьих, мы полагаем, что важнейшим направлением деятельности органов государственной и муниципальной власти в сфере противодействия коррупции при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме должен быть контроль органами полноты и достоверности информации, размещаемой на ЕПГУ.

**Конфликт интересов:** Автор заявил об отсутствии потенциальных конфликтов интересов в отношении исследования, авторства и / или публикации данной статьи.

**Conflict of interests:** The author declared no potential conflict of interests regarding the research, authorship, and / or publication of this article.

### Литература / References

1. Васильева А. Ф. Защита субъективного публичного права в позитивном государственном управлении. *Актуальные проблемы российской права*. 2009. № 3. С. 182–187. [Vasilyeva A. F. Protection of subjective public law in positive public administration. *Aktual'nye problemy rossijskogo prava*, 2009, (3): 182–187. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/muiieh>
2. Жигалов Д. В. Совершенствование системы оказания государственных и муниципальных услуг органами государственной власти и местного самоуправления и государственными и муниципальными учреждениями. *Местное право*. 2011. № 6. С. 47–56. [Zhigalov D. V. Improving the system of providing state and municipal services by state authorities and local governments and state and municipal institutions. *Mestnoe pravo*, 2011, (6): 47–56. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/pvnzhx>

<sup>19</sup> Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством культуры РФ государственной услуги «Лицензирование деятельности по сохранению объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации». Приказ Министерства культуры РФ № 1517 от 25.11.2020. СПС КонсультантПлюс.

<sup>20</sup> Об утверждении административного регламента Министерства здравоохранения Пермского края по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи за счет бюджетных ассигнований. Приказ Министерства здравоохранения Пермского края № СЭД-34-01-06-859 от 27.11.2014. URL: <https://docs.cntd.ru/document/423966171> (дата обращения: 16.10.2022).

3. Зайковский В. Н. «Сервисное государство»: новая парадигма или современная технология государственного управления? *Дайджест-Финансы*. 2014. № 3. С. 35–45. [Zaykovsky V. N. "Service state": a new paradigm or modern technology for public administration? *Digest Finance*, 2014, (3): 35–45. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/sjtpvh>
4. Каирова Э. Ф. Вопросы местного значения как муниципальные услуги: анализ теоретических основ. *Формирование гуманитарной среды в вузе: инновационные образовательные технологии. Компетентностный подход*. 2018. Т. 1. С. 348–359. [Kairova E. F. Local issues such as municipal services: an analysis of the theoretical foundations. *Formirovanie gumanitarnoi sredy v vuze: innovatsionnye obrazovatelnye tekhnologii. Kompetentnostnyi podkhod*, 2018, 1: 348–359. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/ylxvvp>
5. Волженкин Б. В. Коррупция. СПб.: СПбЮИ, 1998. 42 с. [Volzhenkin B. V. *Corruption*. St. Petersburg: SPbLI, 1998, 42. (In Russ.)]
6. Астанин В. В. Взаимосвязь коррупционных проявлений и экологических преступлений: проблемы детерминации, латентности и уголовной репрессии. *Человек: преступление и наказание*. 2009. № 1. С. 126–130. [Astaniin V. V. Interaction of corruption and ecological crimes issues of determination, latency and criminal repression. *Man: crime and punishment*, 2009, (1): 126–130. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/jgwece>
7. Аширбагина Н. Л., Фрик О. В. Анализ практики предоставления государственных и муниципальных услуг. *Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук*. 2016. № 4-2. С. 14–21. [Ashirbagina N. L., Frik O. V. Providing state and municipal services: a practice analysis. *Aktualnye problemy gumanitarnykh i estestvennykh nauk*, 2016, (4-2): 14–21. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/vvvhqh>
8. Глазкова Л. В., Бурмистров И. А., Казенков О. Ю., Ермаков Д. Н. Этимология коррупции и ее системообразующие компоненты. *Право и государство: теория и практика*. 2017. № 5. С. 102–106. [Glazkova L. V., Burmistrov I. A., Kazenkov O. Yu., Ermakov D. N. Etymology of corruption and its major components. *Law and State: The Theory and Practice*, 2017, (5): 102–106. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/zekned>
9. Сорокин Р. С. Противодействие коррупции в сфере оказания государственных и муниципальных услуг посредством принципа прозрачности. *Международный научно-исследовательский журнал*. 2015. № 2-2. С. 78–80. [Sorokin R. S. The resistance to corruption in the sphere of public and municipal services through the transparency principle. *Mezhdunarodnyi nauchno-issledovatel'skii zhurnal*, 2015, (2-2): 78–80. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/tneevx>
10. Ильяков А. Д. Административно-правовое исследование понятия «коррупция». *Административное и муниципальное право*. 2013. № 4. С. 342–346. [Ilyakov A. D. Administrative-legal study of the concept of corruption. *Administrativnoe i munitsipalnoe pravo*, 2013, (4): 342–346. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/rptuhb>
11. Сердалинов К. М. Некоторые вопросы противодействия коррупционным проявлениям в сфере оказания государственных услуг. *Вестник Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан*. 2018. № 1. С. 91–100. [Serdalinov K. M. Anti-corruption in public services. *Vestnik Akademii pravookhranitelnykh organov pri Generalnoi prokurature Respubliki Kazakhstan*, 2018, (1): 91–100. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/dfhujq>
12. Абулханова Г. А., Шафранская Ч. Я. Развитие цифровой экономики как инструмент минимизации коррупционных рисков. *Диалектика противодействия коррупции: VII Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. уч.* (Казань, 24 ноября 2017 г.) Казань: Познание, 2017. С. 10–12. [Abulkhanova G. A., Shafranskaya Ch. Ya. Digital economy as an anti-corruption tool. *Dialectics of Anti-Corruption: Proc. VII All-Russian Sci.-Prac. Conf. with Intern. participation*, Kazan, 24 Nov 2017. Kazan: Poznanie, 2017, 10–12. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/ykkosl>
13. Каирбекова А., Абрамов Р. А. Влияние коррупции на развитие предпринимательства в России. *Human Progress*. 2021. № 2. [Kairbekova A., Abramov R. A. The corruption impact on the entrepreneurship development in Russia. *Human Progress*, 2021, (2). (In Russ.)] <https://doi.org/10.34709/IM.172.6>
14. Гладких В. Н. Противодействие коррупции в системе государственного и муниципального управления. *Цифровая наука*. 2021. № 6-2. С. 40–54. [Gladkikh V. N. Combating corruption in the system of state and municipal administration. *Cifrovaya nauka*, 2021, (6-2): 40–54. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/vsslca>
15. Сувернева В. А. К вопросу о понятии коррупции. *Символ науки*. 2020. № 12-2. С. 67–70. [Suverneva V. A. Concept of corruption. *Simvol nauki*, 2020, (12-2): 67–70. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/wsccev>
16. Противодействие коррупции: новые вызовы, отв. ред. Т. Я. Хабриева. М.: ИНФРА-М, 2016. 376 с. [*Combating corruption: new challenges*, ed. Khabrieva T. Ya. Moscow: INFRA-M, 2016, 376. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/ytdvbb>
17. Куракин А. В., Костеников М. В. Административно-правовое противодействие коррупции в системе государственной службы и в деятельности сотрудников полиции Российской Федерации и зарубежных государств. *Полицейская деятельность*. 2011. № 1. С. 10–16. [Kurakin A. V., Kostennikov M. V. Administrative and legal counteraction to corruption in the public service system and in the activities of police officers of the Russian Federation and abroad. *Politseiskaia deiatelnost*, 2013, (1): 10–16. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/qarodt>

18. Колягина Е. С. Взаимосвязь административного регламента государственного органа и должностного регламента служащего. *Ученые записки Тамбовского отделения РoСМУ*. 2018. № 12. С. 180–184. [Kolyagina E. S. Interrelation of the administrative regulations of the state body and the official regulations of the employee. *Uchenye zapiski Tambovskogo otdeleniia RoSMU*, 2018, (12): 180–184. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/yrmymqh>
19. Кузнецова П. Ю. Совершенствование методологии оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. *Государственное и муниципальное управление. Ученые записки*. 2019. № 3. С. 53–58. [Kuznetsova P. Yu. Improvement of methodology of assessment of quality and availability of providing public and municipal services. *State and municipal management. Scientific notes*, 2019, (3): 53–58. (In Russ.)] <https://doi.org/10.22394/2079-1690-2019-1-3-53-58>
20. Серенко Е. А. В Хабаровском крае выполнены требования по обеспечению населения услугами МФЦ. *Приоритетные научные направления: от теории к практике*. 2016. № 22. С. 300–304. [Serenko E. A. The Khabarovsk Territory fulfilled the requirements for providing the population with multi-functional centers for public and state services. *Prioritetnye nauchnye napravleniia: ot teorii k praktike*, 2016, (22): 300–304. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/vkmzser>
21. Громов И. А. Влияние цифровых решений в области государственных и муниципальных услуг на восприятие коррупции. *Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета*. 2019. № 6. С. 173–178. [Gromov I. A. Impact of digital solutions in public and municipal services on perceptions of corruption. *Izvestiia Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo ekonomicheskogo universiteta*, 2019, (6): 173–178. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/umgksp>
22. Atzori L., Iera A., Morabito G. Understanding the Internet of Things: Definition, potentials, and societal role of a fast evolving paradigm. *Ad Hoc Networks*, 2017, 56: 122–140. <https://doi.org/10.1016/j.adhoc.2016.12.004>
23. Иванов Л. Л. Совершенствование механизмов противодействия коррупции в органах государственной власти в условиях цифровизации. *Молодой ученый*. 2022. № 23. С. 279–280. [Ivanov L. L. Improving anti-corruption mechanisms in public authorities in the context of digitalization. *Molodoi uchenyi*, 2022, (23): 279–280. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/thmlsy>
24. Алексеев С. Л., Алексеева Ю. С. Основы антикоррупционного права. Казань: Академия социального образования, 2015. 184 с. [Alekseev S. L., Alekseeva Yu. S. *Fundamentals of anti-corruption law*. Kazan: Academy of Social Education, 2015, 184. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/bnbxmo>
25. Смирнова Т. В. Эффективность государственных и муниципальных услуг в регионах: социологический анализ. *Вестник Удмуртского университета. Социология. Политология. Международные отношения*. 2022. Т. 6. № 1. С. 19–28. [Smirnova T. V. Efficiency of public and municipal services in regions: sociological analysis. *Bulletin of Udmurt University. Sociology. Political Science. International Relations*, 2022, 6(1): 19–28. (In Russ.)] <https://doi.org/10.35634/2587-9030-2022-6-1-19-28>