**Добрыгина Наталья Игоревна**

Магистрант

**Направление:** Государственное и муниципальное управление

**Магистерская программа:** Государственная и муниципальная служба

# Теоретические основы организации предоставления муниципальных услуг в системе местного самоуправления

**Аннотация.** В статье рассматриваются теоретические основы организации предоставления муниципальных услуг в системе местного самоуправления. Определяются сущность и содержание понятия «муниципальная услуга», её значение для обеспечения прав и интересов населения. Анализируются нормативно-правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальных услуг, а также организационные принципы их реализации. Особое внимание уделяется проблемам повышения качества и доступности услуг, вопросам цифровизации и внедрения современных технологий в деятельность органов местного самоуправления. Сформулированы основные направления совершенствования системы предоставления муниципальных услуг в современных условиях.

**Ключевые слова:** муниципальные услуги, местное самоуправление, нормативно-правовое регулирование, административные регламенты, цифровизация, качество услуг, организация предоставления услуг

Актуальность исследования обусловлена возрастающей ролью муниципальных услуг в обеспечении жизнедеятельности населения и реализации конституционных прав граждан на получение доступных и качественных услуг. В условиях модернизации государственного управления, перехода к цифровым технологиям и повышения требований общества к эффективности работы органов местного самоуправления особое значение приобретает совершенствование организационных и правовых основ предоставления муниципальных услуг.

Муниципальные услуги представляют собой один из ключевых инструментов

@Бюллетень магистранта 2025 №5

взаимодействия органов местного самоуправления с населением, что определяет необходимость их системного изучения. Разработка теоретических основ позволяет выявить сущность и специфику данного института, определить принципы его функционирования и наметить пути дальнейшего совершенствования практики предоставления услуг.

Под муниципальными услугами понимаются действия органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, направленные на удовлетворение потребностей населения в сферах образования, здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, социального обеспечения и иных областях, отнесённых к вопросам местного значения [4, с. 98]. Их сущность заключается в обеспечении доступности и качества обслуживания граждан, реализации их прав и законных интересов.

Муниципальные услуги можно классифицировать по различным критериям:

- по сфере предоставления – жилищно-коммунальные, социальные, образовательные, культурные и др.;
- по форме предоставления – традиционные (в бумажной форме) и электронные (через портал государственных и муниципальных услуг, МФЦ);
- по характеру удовлетворяемых потребностей – услуги первичной необходимости (например, регистрация актов гражданского состояния) и услуги, направленные на повышение качества жизни (например, организация. досуга). Такое разнообразие обусловлено многообразием функций местного самоуправления и спецификой запросов населения.

Конституция Российской Федерации закрепляет основы местного самоуправления как самостоятельного уровня публичной власти (ст. 12, 130-133). Именно в ней провозглашается право населения самостоятельно решать вопросы местного значения, что создает базу для предоставления муниципальных услуг.

Ключевым нормативным актом в этой сфере является Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Он определяет систему органов местного самоуправления, их полномочия и обязанности, включая организацию предоставления услуг в

@Бюллетень магистранта 2025 №5

жилищно-коммунальной, социальной, образовательной и иных сферах. Закон устанавливает обязанности органов местного самоуправления по обеспечению доступности и качества услуг, а также правовые гарантии для населения.

Помимо базовых законов, значительное значение имеют подзаконные акты федерального и регионального уровня, а также муниципальные правовые акты. К ним относятся постановления Правительства РФ о разработке и утверждении административных регламентов, региональные законы о порядке предоставления муниципальных услуг, а также муниципальные программы, направленные на развитие цифровых сервисов и центров «Мои документы» (МФЦ).

Особое место в регулировании занимают стандарты и административные регламенты предоставления муниципальных услуг. Они определяют конкретные сроки выполнения процедур, перечень документов, порядок обращения граждан, формы предоставления результата услуги. Административные регламенты обеспечивают унификацию практики предоставления услуг на всей территории Российской Федерации, а также способствуют снижению бюрократических барьеров и повышению прозрачности работы муниципальных органов [6, с. 78].

В основе предоставления муниципальных услуг лежат общеправовые и специальные принципы. Доступность предполагает равные условия получения услуг всеми категориями граждан, включая социально уязвимые группы. Прозрачность означает открытость процедур и информирование населения о порядке оказания услуг. Эффективность связана с достижением максимального результата при рациональном использовании ресурсов органов местного самоуправления.

Органы местного самоуправления осуществляют деятельность по предоставлению услуг через структурные подразделения администраций, подведомственные учреждения и многофункциональные центры. Важным элементом является внедрение электронных сервисов, позволяющих гражданам получать услуги в удаленном формате, что особенно актуально в условиях цифровизации. Организационная модель строится на сочетании традиционных и инновационных форм взаимодействия с населением.

В качестве основных тенденций можно выделить внедрение цифровых

@Бюллетень магистранта 2025 №5

технологий и переход к электронным формам взаимодействия органов власти с населением. Расширяется сеть многофункциональных центров (МФЦ), позволяющих гражданам получать несколько услуг в одном месте по принципу «одного окна». Активно развиваются электронные сервисы, в том числе портал «Госуслуги», который обеспечивает дистанционный доступ к значительной части муниципальных услуг [7, с. 83]. Всё это способствует повышению удобства, прозрачности и сокращению временных издержек для населения.

В перспективе ключевыми направлениями развития являются:

- дальнейшая цифровизация и внедрение искусственного интеллекта для автоматизации процессов;
- унификация стандартов предоставления услуг на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;
- повышение квалификации муниципальных служащих и внедрение новых HR-технологий [5, с. 41];
- развитие механизмов обратной связи с гражданами, включая использование онлайн-опросов и рейтингов качества услуг.

Комплексная реализация данных направлений позволит повысить эффективность муниципального управления и обеспечить гражданам более высокий уровень доступности и качества услуг.

Значение разработанных теоретических положений заключается в том, что они позволяют выявить слабые стороны существующей практики и определить направления её совершенствования. В современных условиях цифровизации и повышения требований общества к качеству работы органов местного самоуправления именно системный подход к организации муниципальных услуг становится основой повышения их доступности, прозрачности и эффективности.

@Бюллетень магистранта 2025 №5

## Литература

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020), Ст. 1416 / [Электронный ресурс] / URL: https://www.consultant.ru/

document/cons_doc_LAW_28399//

2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 20.03.2025) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Ст. 3822 / [Электронный ресурс] / URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/

3. Федеральный закон «О муниципальной службе в Российской Федерации» от 02.03.2007 № 25-ФЗ (последняя редакция), Ст. 1152 / [Электронный ресурс] / URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_66530/

4. Иншакова Е.Г. Электронное правительство в публичном управлении: учебное пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2025. 138 с.

5. Козлова Л.С. Административные регламенты: учебник для вузов. – М.: Юрайт, 2025. 313 с.

6. Белозор Ф.И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учебник для вузов. – М.: Юрайт, 2025. 355 с.

7. Сидорова А.А. Электронное правительство: учебник и практикум для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2024. 234 с.

@Бюллетень магистранта 2025 №5