

5.1.2. Публично-правовые науки (государственно-правовые) науки (юридические науки)

Научная статья

УДК 342.9

DOI: 10.55001/2312-3184.2023.11.60.006

ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

Новичкова Елена Евгеньевна¹, Зинченко Денис Владимирович²

¹Восточно-Сибирский институт МВД России, Иркутск, Российская Федерация, qwerpoiu07@rambler.ru

²МУ МВД России «Якутское» МВД по Республике Саха (Якутия), Якутск, Российская Федерация, dzinchenko@mvd.ru

Введение. Статья посвящена вопросам развития системы государственных услуг, оказываемых населению. Предоставление услуг составляет неотъемлемую часть общественного производства любой страны, повышение качества государственного администрирования напрямую зависит от внедрения эффективных методик управления. Авторы рассматривают эволюционный процесс системы государственных услуг, подробно рассматривают понятие «услуга» в научном контексте, выделяя при этом проблемы, негативно влияющие на конечный результат – доступность государственной услуги и удовлетворенность населения качеством оказываемых услуг.

Материалы и методы. Нормативную основу исследования составляет законодательство, регулирующее общественные отношения в сфере оказания услуг населению, материалы правоприменительной практики, ранее опубликованные научные работы.

Результаты исследования. Обобщаются наиболее проблемные стороны сферы оказания государственных услуг гражданам.

Выводы и заключения. В заключении авторы предлагают способы, направленные на повышение эффективности и качества оказываемых государственных услуг.

Ключевые слова: государственные услуги, муниципальные услуги, многофункциональный центр, информационное общество, электронный документооборот.

Для цитирования: Новичкова Е. Е., Зинченко Д. В. Оказание государственных услуг населению. Повышение качества и доступности их предоставления // Вестник Восточно-Сибирского института МВД России: науч.-практ. журн. Иркутск: Восточно-Сибирский институт МВД России. 2023. № 2 (105). С. 64–74. DOI: 10.55001/2312-3184.2023.11.60.006

5.1.2. Public law sciences (state legal) sciences (legal sciences)

Original article

PROVISION OF PUBLIC SERVICES TO THE POPULATION. IMPROVING THE QUALITY AND ACCESSIBILITY OF THEIR PROVISION

Elena E. Novichkova¹, Denis V. Zinchenko²

¹ East-Siberian Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia, Irkutsk, Russian Federation, qwerpoi07@rambler.ru

² MU of the Ministry of Internal Affairs of Russia «Yakutskoe» Ministry of Internal Affairs of the Republic of Sakha (Yakutia), dzinchenko@mvd.ru

Introduction: the article is devoted to the development of the system of public services provided to the population. The provision of services is an integral part of the social production of any country, improving the quality of public administration directly depends on the introduction of effective management techniques. The authors consider the evolutionary process of the system of public services, consider in detail the concept of "service" in a scientific context, while highlighting the problems that negatively affect the final result – the availability of public services and the satisfaction of the population with the quality of services provided.

Materials and Methods: the normative basis of the study is the legislation regulating public relations in the provision of services to the population, materials of law enforcement practice, previously published scientific papers.

The Result of the study: the most problematic aspects of the provision of public services to citizens are summarized.

Findings and Conclusions: The authors conclude by suggesting ways to improve the efficiency and quality of public services.

Keywords: public services, municipal services, multifunctional center, information society, electronic document management.

For citation: Novichkova E. E., Zinchenko D. V. Okazanie gosudarstvennyh uslug naseleniju, povyshenie kachestva i dostupnosti ih predostavlenija [Provision of public services to the population, improving the quality and accessibility of their provision]. Vestnik Vostochno-Sibirskogo instituta MVD Rossii – Vestnik of the East Siberian Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia. 2023, no. 2 (105), pp. 64–74 (in Russ.).

DOI: 10.55001/2312-3184.2023.11.60.006

Совершенствование государственного управления является одним из приоритетных направлений деятельности Правительства Российской Федерации ввиду того, что работа государственных органов отражает эффективность функционирования государства в целом. Необходимость развития эффективного государственного аппарата и совершенствования механизма работы государственной власти неоднократно отмечалась в посланиях Президента Федеральному Собранию Российской Федерации. Достаточно длительный период времени продолжается административная реформа, начало которой было заложено федеральной целевой программой «Электронная Россия (2002–2010)» и Концепцией административной реформы в Российской Федерации 2006–2010 гг.

В 2010 году был принят Федеральный закон № 210-ФЗ¹, который неоднократно подвергался изменениям, но качество предоставляемых государственных услуг по настоящее время остается неудовлетворительным. Учитывая настоящее положение в сфере предоставления услуг населению, Правительством Российской Федерации принято Постановление «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления»².

Предоставление услуг составляет неотъемлемую часть общественного устройства любой страны. Под услугой в целом подразумевается деятельность одного субъекта, по инициативе другого с целью удовлетворения потребностей последнего. Указанная деятельность становится возможной лишь при наличии двух обязательных условий: потребности в получении такой услуги и объективной возможности ее предоставить [1, с. 672].

Первоначально услуги принадлежали к сфере гражданско-правового регулирования. Однако начиная с 80-х годов XX века в некоторых западных государствах (Великобритания, США) произошла смена приоритетов уже в сфере отношений между гражданами этих стран и органами государственной власти. Последние основным в своей деятельности начали считать само предоставление качественных государственных услуг, принимая во внимание то, что человек, его права, свободы и законные интересы являются высшей ценностью. Очевидно, в данной переориентации не последнюю роль сыграли и экономические детерминанты. Именно перемена в отношениях между органами государства и гражданами, из которых последние являются «потребителями» государственных услуг, предоставляла дополнительные возможности для развития частного бизнеса.

Так, О. В. Аверьянова, подтверждая правомерность и терминологическую определенность понятия «услуги» со стороны органов исполнительной власти, обращает внимание на некоторую неуместность характеристики этих услуг как «управленческих» (или «административных»). Автор акцентирует внимание не на «властно-организационном» аспекте соответствующих действий, а на их «исполнительско-обязательственном» аспекте и считает, что рассматриваемый вид деятельности органов исполнительной власти правильнее определить как «исполнительские услуги» [2, с. 117].

Ю. И. Олос считает более целесообразным использование определения «административные услуги», обращая внимание, что так называемое «широкое» понимание понятия управленческих услуг фактически тождественно понятию «государственные услуги», которое фактически охватывает также услуги, за предоставление которых органы государственной власти и органы местного самоуправления несут косвенную ответственность, хотя напрямую их не предоставляют (например, медицинская помощь). Также обращено внимание, что управленческая услуга имеет конечную форму индивидуального административного акта и является результатом административного производства,

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (в редакции от 30 декабря 2021 г. // КонсультантПлюс : сайт. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 18.12.2022).

² О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) : Постановление Правительства Российской Федерации от 25 мая 2022 г. № 951 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2022. № 22. Ст. 3690.

поэтому целесообразно использование термина «административные услуги» [3, с. 73].

Некоторые ученые отмечают, что не всякая распорядительная деятельность, даже направленная на реализацию прав и свобод граждан, является услугой. Ведь вся деятельность органов исполнительной власти, их должностных и служебных лиц обязана обеспечивать права и свободы граждан и других лиц. В этой связи представляется, что можно рассматривать государственную услугу как создание организационных условий для реализации своего права гражданином или иным субъектом административно-правовых отношений.

В исследованиях современных авторов можно найти большое количество смежных понятий. В частности, встретить такие термины «как «публичные услуги», «государственные управленческие услуги» и пр. [4, с. 8]. В законе № 210-ФЗ предлагается понимать под государственной услугой деятельность органов государственной власти по реализации своих функций, осуществляемая по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Итак, вопрос разграничения понятий «публичные» и «государственные» услуги требует детального рассмотрения. Следовательно, любые услуги – это деятельность по удовлетворению определенных потребностей лица, которая осуществляется по его обращению. Здесь налицо вполне оправданное заимствование категориального аппарата и даже целых правовых механизмов из частного права, примером которого является институт «публично-правового договора».

Публичные услуги – это все услуги, предоставляемые публичным сектором или другими субъектами под ответственность публичной власти и за счет публичных средств. По признакам субъекта, предоставляющего публичные услуги, надо различать: государственные услуги – это услуги, предоставляемые органами государственной власти и государственными предприятиями, учреждениями и организациями.

Государственным услугам также принадлежат услуги, которые предоставляются негосударственными организациями в порядке исполнения делегированных полномочий. В этом случае на первое место для определения природы услуги ставится не непосредственный субъект ее оказания, а субъект, который несет ответственность за предоставление этой услуги, и источник финансирования предоставления данного вида услуг, то есть вид бюджета; управленческие услуги – это услуги, предоставляемые органами исполнительной власти и органами местного самоуправления в пределах соответствующих полномочий; муниципальные услуги – услуги, предоставляемые органами местного самоуправления, коммунальными предприятиями, учреждениями и организациями.

Современные требования к организации работы исполнительных органов конечным результатом имеют упрощение всех разрешительных процедур, прозрачность и открытость в деятельности власти, ликвидацию любых оснований к коррупционным действиям. Все это должно обеспечиваться в Многофункциональном центре (МФЦ). Существует пять условий для успеха при создании эффективно действующего МФЦ: политическая воля, видение и реалистичный план мероприятий, надлежащая подготовительная работа, адекватное помещение, а также техническое и программное обеспечение. Соблюдение этих условий будет способствовать развитию сферы предоставления государственных

услуг, станет более высоким качеством, что побудит граждан к активному обращению именно в МФЦ, быстрее и точнее будет использоваться информация, которая способствует улучшению климата в социуме государства.

В нашей стране развитие государственных услуг тесно связано с развитием информационного общества, что предполагает ориентированное на интересы людей, открытое для всех и направленное на формирование инновационной модели развития высокотехнологичное общество, в котором каждый гражданин имеет возможность создавать и накапливать информацию и знания, иметь к ним свободный доступ, пользоваться и обмениваться ими.

В этой связи с декабря 2009 года действует Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (Госуслуги). Госуслуги – информационно-справочный интерактивный веб-портал, обеспечивающий единую точку доступа к получению наиболее необходимой информации о государственных услугах и предоставляющий государственные услуги и сервисы в электронном виде. На данном портале граждане ежедневно получают необходимые государственные услуги (записаться на прием к врачу, узнать и оплатить задолженность по налогам и т. д.).

Получение электронных государственных услуг настолько гармонично вошло в процесс государственного управления, что без него трудно представить функционирование всей системы.

Портал Госуслуги обеспечивает возможность проведения прямого и открытого диалога граждан с государственной властью, различными социальными службами, в конечном итоге делает диалог с каждым руководителем государственного органа любого ранга и статуса не только доступным, но и интерактивным. Создание указанного портала – это способ приблизить государственного служащего к простому населению, снизив влияние субъективного фактора.

Общение простого гражданина с чиновником в электронном виде, получение гражданином возможности самостоятельно отслеживать и контролировать процесс решения своей проблемы (как физических лиц, так и бизнес-структур) – цель создания портала.

В современных условиях очень важно получить необходимую государственную услугу, не выходя из дома. Каждый день портал посещает в среднем 1,6 млн пользователей [5, с. 83].

Перечень услуг, оказываемых уполномоченными органами, впечатляет: только МВД России оказывает 39 государственных услуг по различным направлениям деятельности ОВД. В целях совершенствования деятельности по оказанию услуг населению Приказом МВД России от 28 декабря 2020 г. № 910 утвержден новый порядок организации и проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг в системе МВД России³. Не последнюю роль в повышении эффективности работы играет взаимодействие органов исполнительной власти. А. Н. Добров обращает внимание на значительную долю услуг, оказываемых при совместной работе МВД России с иными органами, что «является одним из ключевых моментов организации работы всех государственных структур, предоставляющих государственные услуги» [6, с. 173].

³ Об организации и проведении мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг в системе МВД России : приказ МВД России от 28 декабря 2020 г. № 910. // Гарант : сайт. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400287243/> (дата обращения 02.12.2022).

В 2020 году на портале добавлена возможность сбора подписей для регистрации кандидатов на региональных выборах; с 2021 года каждый гражданин России может получить результат тестирования на коронавирус и QR-код; в настоящее время 80 % государственных услуг доступны онлайн.

Актуальной проблемой современного этапа реформирования сферы государственных услуг является обеспечение надлежащего качества оказания услуг гражданам. Качество государственной услуги – это совокупность характеристик государственной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или ожидаемые потребности заказчика.

В системе предоставления государственных услуг имеются следующие существенные недостатки:

- население не имеет необходимой и полной информации об этом процессе;
- не использует все возможности для получения услуг в случае такой необходимости (например, все возможности сети Интернет – от поиска нужной информации на онлайн консультирование и получение ответов на электронную почту).

Не последнюю роль играет и проблема обременительного бюрократического порядка получения государственных услуг, истребования от граждан справок и других документов.

Местами встречаются перегибы. В частности, в одном из городов России обмен и получение водительских прав возможны только по записи на портале государственных услуг. То есть человек, у которого нет доступа к Интернету, не может получить эту услугу. Представляется, что наличие портала государственных услуг не отменяет предоставление государственной услуги напрямую.

В настоящее время стандартами качества государственных услуг являются конкретные требования о предоставлении государственной услуги, определенные в методиках процессов предоставления услуг каждого органа государственной власти, где также предусмотрены и ожидаемые результаты предоставления услуги.

Требования по стандарту исполнителя определяются в должностных инструкциях государственных служащих, разрабатываемых с учетом требований справочника типовых профессионально-квалификационных характеристик должностей государственных служащих.

Следовательно, для разработки и внедрения управления качеством предоставления государственных услуг необходимо осуществить:

- изучение потребностей и ожиданий граждан и юридических лиц относительно качества предоставления государственных услуг и проведения соответствующего анализа;
- разработку на основе проведенного анализа политики, целей органа государственной власти в сфере качества и количественных и качественных показателей их реализации;
- определения процессов, ресурсов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- установление методов, которые дают возможность измерять результативность и эффективность каждого процесса;
- использование результатов этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;
- определение средств, которые позволяют предотвращать несоответствия и устранять их причины;

– введение мониторинга и применение процесса постоянного улучшения системы управления качеством. Это будет способствовать четкой организации и функционированию системы, ее постоянному улучшению для обеспечения качества, эффективности и результативности предоставления государственных услуг.

Актуальной проблемой нынешнего этапа реформирования сферы государственных услуг является ненадлежащее качество предоставления государственных услуг гражданам. Согласно результатам аналитического центра НАФИ почти треть россиян не знает, как пользоваться порталом Госуслуг⁴.

При этом опрос получателей государственных услуг зафиксировал значительный уровень неудовлетворенности качеством обслуживания как органами исполнительной власти, которые предоставляют государственные услуги, так и многофункциональными центрами.

Пока не во всех МФЦ обеспечено предоставление услуг надлежащего качества. По оценкам общественных экспертов, деятельность МФЦ эффективно налажена только в крупных городах России. В небольших городах, а также в селах режим работы МФЦ неудобен для граждан, работающих в режиме пятидневной рабочей недели, а в деревнях такие центры просто отсутствуют.

В целом граждане значительно выше оценивают качество оказания услуг в МФЦ, чем в органах власти. Это, с одной стороны, свидетельствует о целесообразности дальнейшего развития сети МФЦ, с другой – актуализирует вопрос расширения перечня государственных услуг, которые предоставляются через МФЦ, прежде всего за счет включения в него наиболее запрашиваемых гражданами и бизнесом государственных услуг органов исполнительной власти.

Важным инструментом контроля качества государственных услуг является мониторинг предоставления государственных услуг. Система государственно-общественного мониторинга и оценивания качества предоставления государственных услуг сейчас находится на этапе становления.

За последние несколько лет общественные организации реализовали ряд проектов исследования качества предоставления государственных услуг, как на национальном, так и на местном уровне. Имеются и порталы для опроса граждан, например, «Ваш контроль». По данным этого сайта оценка уровня предоставления государственных услуг в целом «неплохо», но недовольных качеством оказанных услуг тоже много. 10,8 млн опрошенных оценили уровень предоставления услуг как «плохо», а 8,6 млн – «очень плохо»

Отметим, что практика общественных мониторингов качества предоставления государственных услуг на местном уровне доказала свою эффективность. В результате реализации таких проектов было не только достигнуто значительное улучшение качества предоставления государственных услуг, но и укрепились партнерские отношения между местными органами власти и общественными организациями, а также повысился уровень доверия жителей городов к местной власти [7, с. 555].

Основными факторами, которые способствовали результативному внедрению мониторинговых проектов на местном уровне, стали:

– заинтересованность и активная поддержка реализации проектов со стороны местных органов власти;

⁴ Исследование: почти треть россиян не умеет пользоваться порталом Госуслуг // РИА новости. URL: <https://ria.ru/20201126/gosuslugi-1586375007.html> (дата обращения 02.12.2022).

- высокий уровень коммуникации между представителями местной власти и общественными организациями в процессе проведения мониторинга;
- привлечение непосредственных получателей государственных услуг – жителей городов к реализации проектов в качестве волонтеров;
- активная информационная поддержка хода реализации проектов.

Важной составляющей успешной реализации проектов общественного мониторинга качества предоставления государственных услуг на местном уровне также стало оперативное реагирование местных органов власти на результаты мониторинга, учета их и предложений общественных организаций при принятии решений, направленных на улучшение качества предоставления государственных услуг.

В результате государственного и общественного мониторингов качества предоставления государственных услуг были выявлены следующие проблемные аспекты обслуживания граждан в центрах предоставления государственных услуг:

- несоответствие работы ряда МФЦ требованиям Федерального закона № 210-ФЗ и Постановления Правительства Российской Федерации ⁵, в частности относительно территориальной доступности МФЦ;

- недостаточность информации и консультирование граждан по вопросам предоставления услуг в МФЦ;

- непредоставление сопутствующих услуг (ламинирование, ксерокопирование, банковские услуги, фотографирование, продажа канцелярских товаров) в подавляющем большинстве МФЦ;

- требование дополнительных, не предусмотренных законодательством документов для предоставления государственной услуги; необходимости самостоятельно согласовывать документы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления, а также предложения получить государственную услугу через посредников (частные фирмы, общественные организации, благотворительные фонды, юридические компании и прочее) за дополнительную плату, что является прямым нарушением норм Федерального закона;

- ненадлежащее законодательное регулирование вопросов предоставления услуг, часто органы, которые предоставляют услуги, относятся к частному лицу, как к просителю.

Основными недостатками предоставления государственных услуг государственными органами граждане считают невозможность получить услугу за один визит, отсутствие в государственных организациях условий для ожидания/заполнения документов, удобств для посетителей, организации управления очередью, а также навязывание сотрудниками государственных учреждений в дополнение к обязательным государственным платежам сопутствующих платных услуг. О добровольном предоставлении государственной услуги, как основным ее условием рассуждает М. Г. Алисадзе, акцентируя внимание на ряд услуг, которые, по мнению автора, имеют двойственную правовую регламентацию [8, с. 175]. Приводя примеры, автор приходит к мнению о том, что принцип доброй воли при оказании услуг подавляется законодательно закрепленной

⁵ Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2012. № 53 (часть II). Ст. 7932.

ответственностью за неисполнение отдельных требований в сфере государственного управления.

В рамках дальнейшего реформирования системы государственных услуг с целью улучшения качества их предоставления населению следует усовершенствовать процедуру мониторинга и оценки качества предоставления государственных услуг.

С этой целью необходимо:

- привлечь общественные организации к проведению оценки качества предоставления государственных услуг;
- разработать совместно с представителями общественных организаций стандарты качества государственных услуг и единую методику для оценки качества их оказания;
- обеспечить регулярное освещение результатов мониторинга предоставления государственных услуг в средствах массовой информации.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Маркович, Д. Н. Понятие и сущность государственных услуг // Аллея науки: науч.-практ. электр. журн. Томск. 2018. Т. 1. № 2(18). С. 671–675. // URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32639672> (дата обращения 15.08.2022).
2. Аверьянова, О. В. Понятие законности и система средств обеспечения законности в государственном управлении // Ленинградский юридический журнал. СПб.: Ленинградский государственный университет имени А. С. Пушкина. 2019. № 2(56). С. 112–119.
3. Олос, И. Ю. Административное правовое регулирование в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник магистратуры : науч. журн. 2021. № 6-1 (117). С. 73–75.
4. Пуляевская, И. А. Применение современных технологий в процессе оказания публичных услуг в Российской Федерации / И. А. Пуляевская, Н. Н. Таскаев // Государственная власть и местное самоуправление: науч. журн. М. 2022. № 3. С. 7–10.
5. Векшин, А. А. Оценка качества предоставляемых государственных услуг в российской федерации единого портала государственных услуг // Сборник материалов Межвузовской научно-практической конференции / Под общей редакцией Е. А. Руднева, под научной редакцией Л. Н. Горбуновой. М. 2022. С. 80-85.
6. Добров, А. Н. Классификация государственных услуг, предоставляемых Министерством внутренних дел Российской Федерации // Вестник Восточно-Сибирского института МВД России : науч.-практ. журн. Иркутск: Восточно-Сибирского института МВД России. 2017. № 4(83). С. 169–174.
7. Плахотина, Ю. С. Современная картина мониторинга качества государственных и муниципальных услуг (на примере центров МФЦ) // Экономика и социум: электрон. период. изд-е. 2019. № 11(66). С. 551–556. // URL: <https://sciup.org/ekonomika-socium/2019-11-66> (дата обращения 15.08.2022).
8. Ализаде, М. Г. Государственные услуги в России: понятие и виды Ализаде // Вестник Университета имени О. Е. Кутафина (МГЮА). 2019. № 6(58). С. 173–178.

REFERENCE

1. Markovich, D. N. Ponjatie i sushhnost' gosudarstvennyh uslug [The concept and essence of public services]. Alleja nauki – Alley of Science. 2018, vol. 1, no. 2 (18), pp. 671-675.
2. Averyanova, O. V. Ponjatie zakonnosti i sistema sredstv obespechenija zakonnosti v gosudarstvennom upravlenii [The concept of legality and the system of means of ensuring legality in public administration]. Leningradskij juridicheskij zhurnal – Leningrad Journal of Law. 2019, no. 2 (56), pp. 112–119.
3. Olos I.Yu. Administrativnoe pravovoe regulirovanie v sfere predostavlenie gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug [Administrative legal regulation in the sphere of providing state and municipal services]. Vestnik magistratury – Vestnik of the Magistracy. 2021, no. 6-1 (117), pp. 73–75.
4. Pulyaevskaya, I. A. Primenenie sovremennyh tehnologij v processe okazaniya publichnyh uslug v Rossijskoj Federacii [The use of modern technologies in the process of providing public services in the Russian Federation]. Gosudarstvennaja vlast' i mestnoe samoupravlenie – State power and local self-government. 2022, no. 3, pp. 7-10.

5. Vekshin A.A. [Assessment of the quality of public services provided in the Russian Federation of a single portal of public services] Sbornik materialov Mezhvuzovskoj nauchno-prakticheskoj konferencii [Collection of materials of the Interuniversity scientific and practical conference]. M, 2022, pp. 80-85.

6. Dobrov A. N. Klassifikacija gosudarstvennyh uslug, predostavljajemyh Ministerstvom vnutrennih del Rossijskoj Federacii [Classification of public services provided by the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation]. Vestnik Vostochno-Sibirskogo instituta MVD Rossii – Vestnik of the East Siberian Institute. 2017, no.4(83), pp 169-174.

7. Plakhotina Yu. S. Sovremennaja kartina monitoringa kachestva gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug (na primere centrov MFC) [Modern picture of monitoring the quality of public and municipal services (on the example of MFC centers)]. Jekonomika i socium – Economics and society. 2019, no. 11(66), pp. 551-556.

8. Alizade, M. G. Gosudarstvennye uslugi v Rossii: ponjatie i vidy Alizade [Public services in Russia: concept and types]. Vestnik Universiteta imeni O. E. Kutafina (MGJuA) – Vestnik of the O.E. Kutafin (MSUA). 2019, no. 6 (58), pp. 173-178.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Новичкова Елена Евгеньевна, доцент кафедры административного права и административной деятельности ОВД. Восточно-Сибирский институт МВД России. 664028, Россия, г. Иркутск, ул. Лермонтова, д. 110.

Зинченко Денис Владимирович, начальник отдела по контролю за оборотом наркотиков. МУ МВД России «Якутское» МВД по Республике Саха (Якутия). 677000, г. Якутск, ул. Дзержинского, 14.

INFORMATION ON AUTHORS

Novichkova Elena Evgenievna, associate professor of the Department of Administrative Law and Administrative Activity of Internal Affairs Bodies. East Siberian Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia Federation. 664028, Russia, Irkutsk, Lermontova st. 110.

Zinchenko Denis Vladimirovich, Head of the Drug Control Department. MU of the Ministry of Internal Affairs of Russia «Yakutskoe» MIA of the Republic of Sakha (Yakutia), 677000, Yakutsk, Dzerzhinsky st. 14

Статья поступила в редакцию 01.09.2022; одобрена после рецензирования 08.09.2022; принята к публикации 01.06.2023.

The article was submitted 01.09.2022; approved after reviewing 08.09.2022; accepted for publication 01.06.2023.