

*Кобзева Екатерина Васильевна*  
кандидат экономических наук, доцент

*Третьяк Вячеслав Васильевич*  
директор ООО «БЗБО»  
ГОУ ВО ЛНР «ЛГУ им.В.Даля»

## **РАЗВИТИЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СФЕРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

*В статье проанализирована правовая сфера предоставления муниципальных услуг. Рассмотрены проблемы становления в Луганской Народной Республике информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг. Предложены направления развития нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг.*

***Ключевые слова:** развитие, нормативно-правовое обеспечение, муниципальные услуги, органы государственной власти*

**Постановка проблемы.** Актуальные, инновационные по своему содержанию, шаги по более широкому использованию информационно-коммуникационных технологий в процессе оказания муниципальных услуг очень часто сдерживаются из-за несовершенства нормативно-правового обеспечения этой деятельности, противоречий, вызванных интенсивным развитием информационных технологий и консервативностью деятельности местной власти. Однако следует отметить, что в Луганской Народной Республике уже наработана значительная нормативно-правовая база, регулирующая развитие электронного управления, информатизации общества, сферу предоставления публичных услуг, в том числе муниципальных.

Использование информационно-коммуникационных технологий для совершенствования государственного управления, отношений между государством и гражданами, становления электронных форм взаимодействия между органами государственной власти и органами местного самоуправления, физическими и юридическими лицами является одной из основных стратегических целей развития информационного общества в ЛНР. В круг задач входит определение статуса и перечень обязательных электронных услуг, которые должны предоставляться органами государственной власти и органами местного самоуправления юридическим и физическим лицам, обеспечение реализации принципа «единого окна».

**Анализ последних исследований и публикаций.** Решение проблем обеспечения доступности и качества публичных услуг, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, исследуются многими учеными. В частности, эта тема раскрыта в научных трудах В. Бакуменко, М. Баймуратова, А. В. Вакуленко, В. Дорофиенко, И. Дробота, С. Кандзюбы, Б. Колесникова, И. Колиушко, В. Куйбиды и др.

Однако, несмотря на широкий круг научных работ в сфере указанной проблематики, остаются вопросы, требующие дальнейшего изучения.

**Целью данной статьи** является анализ развития нормативно-правового обеспечения сферы предоставления муниципальных услуг.

**Изложение основного материала.** Анализ текущего состояния развития и внедрения электронного управления в Луганской Народной Республике свидетельствует, что в реализации этих этапов возможны определенные сложности, а именно: неполная нормативно-правовая база в сфере развития эффективного электронного правительства и отсутствие практических механизмов внедрения; недостаточно эффективные механизмы участия общественности в принятии публично-правовых решений, в частности, в подготовке проектов нормативно-правовых актов всех уровней в сфере развития электронного управления и предоставления административных услуг; усиление роли органов местного самоуправления в формировании целостной политики внедрения инструментов электронного управления на уровне территориальных образований; недостаточное внимание органов власти различных уровней к обеспечению доступа к информационным ресурсам, особенно для социально уязвимых слоев населения, что сопровождается усилением «информационной дискриминации».

В настоящее время продолжается работа по совершенствованию нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность по предоставлению административных услуг в ЛНР. В частности, готовится законопроект об упрощении предоставления административных услуг, предусматривающий передачу полномочий по предоставлению административных услуг местным органам власти, максимальное упрощение предоставления этих услуг, перевод предоставления таких услуг в электронный режим.

В законодательстве и нормативно-правовых документах по вопросам деятельности по предоставлению публичных услуг других (кроме административных) видов меньше уделяется внимания информационному обеспечению. Поэтому актуальным является анализ возможностей применения ИКТ в процессе предоставления таких услуг.

Резюмируя результаты исследования теоретических основ и эмпирического базиса проблематики становления в Луганской Народной Республике информационно-коммуникационной системы обеспечения муниципальных услуг с использованием маркетинговых технологий необходимо отметить следующее.

1. Органы местного самоуправления самостоятельно, руководствуясь положениями Конституции ЛНР, Законов ЛНР, собственных регламентов, определяющих статус своего сайта (информационного ресурса), устанавливают порядок размещения информации на нем. При этом существующая нормативная правовая база не содержит положений, которые бы включали требования относительно полноты, достоверности, точности и актуальности юридически значимой информации, размещенной на них.

2. В случае обязательной необходимости запроса со стороны возможного получателя административных услуг и необходимости обязательного ответа со

стороны субъекта предоставления услуги в произвольной форме или в форме документа для предоставления подобных услуг получатель должен использовать возможности систем электронного документооборота, что для физических лиц является проблематичным. Использование посредников требует решения правовых проблем определения их юридического статуса, полномочий и обязанностей.

3. Если субъектам получения административных услуг перед началом каких-либо действий необходимо иметь адресный (персонифицированный) юридически значимый документ (справку, консультационную справку или официальные разъяснения и т.п.), полученный от конкретного субъекта предоставления услуги или иного субъекта властных полномочий, то это требует наличия запроса с соответствующими реквизитами, которые позволят идентифицировать инициатора информационного запроса или его получателя.

4. Законодательство ЛНР не содержит нормативно-правового документа, который бы определял порядок создания и удостоверение электронных копий бумажных документов. Кроме того, при выдаче субъектом предоставления услуг основного акта и дополнительных документов в электронном виде могут возникнуть случаи необходимости их представления в некоторые другие инстанции в бумажном виде.

5. Для всех видов административных услуг в случае предоставления их в электронной форме с использованием средств телекоммуникаций (интернет-технологий) имеют место следующие особенности, требующие учета при правовом регулировании: неопределенность времени отправления и получения информационных материалов (электронных обращений и документов); определенная анонимность автора информационных материалов; неопределенность относительно достоверности полученной информации.

**Выводы.** В Луганской Народной Республике создана достаточная правовая основа для развития электронного управления и дальнейшей модернизации информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Предоставление муниципальных услуг в Луганской Народной Республике регулируется рядом законодательных и нормативно-правовых актов, предусматривающих регулирование, в частности административных услуг в электронной форме.

Остается актуальным дальнейшее правовое нормирование вопросов, связанных с расширением сферы электронного взаимодействия субъектов предоставления и получения муниципальных услуг, в том числе, в электронной форме и информационном обеспечении деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в физической форме, а именно: нормирование вопросов предоставления муниципальных услуг в физической форме и онлайн-идентификации физических и юридических лиц как субъектов получения муниципальных услуг, с помощью мобильной электронной цифровой подписи.

## Литература

1. Андрияш, В.И. Муниципальные услуги: понятие и особенности/ В.И.Андрияш // № 32, 2016. - [Электронный ресурс]. – Электрон. текст. дан. - 2016. - Режим доступа: <<http://sci-article.ru/stat.php?i=1459931722>>
2. Шишкова, В.С. Современные формы и развитие интернет-маркетинга/ В.С. Шишкова, В. Горденко // Научный журнал «Менеджер. Вестник ДонГУУ». –2015. - № 1 (71). – С. 131-139.
3. Пушкарева, Н.А. Управление качеством публичных услуг как основаповышения эффективности управления / Н. А. Пушкарева // Научный журнал.– 2017. № 05(18). – 120 с.