

# Принцип доступности государственных и муниципальных услуг: правовое регулирование и реализация

*Сергевнин С. Л., Алехина И. С., Соловьева А. К. \**

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Северо-Западный институт управления РАНХиГС), Санкт-Петербург, Российская Федерация; \*soloveva-ak@ranepa.ru

## РЕФЕРАТ

Цель работы — рассмотреть принцип доступности в специальной и научной литературе, предпринята попытка сформулировать: дефиницию принципа доступности государственных и муниципальных услуг; дефиницию правового стандарта принципа доступности предоставления государственных и муниципальных услуг; правовые стандарты для реализации принципа доступности; проанализировать нормативные++ правовые акты государств — участников СНГ о государственных и муниципальных услугах, в том числе на соответствие принципу доступности, а также проанализировать сайты/порталы, предоставляющие доступ к получению государственных и муниципальных услуг в государствах — участниках СНГ.

Авторы делают вывод, что принцип доступности основывается на простоте и удобстве для услугополучателя, реализуется на основе принципа всеобщности, в различной форме (очной и цифровой), посредством установленных гарантий, сформулированных в виде правовых стандартов принципа доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Предлагаются следующие стандарты принципа доступности предоставления государственных и муниципальных услуг: «общие», стандарты для услуг, предоставляемых посредством сайтов/порталов государственных и муниципальных услуг, стандарты получения услуги в центрах «одного окна».

*Ключевые слова:* принцип доступности, правовой стандарт, правовой стандарт принципа доступности, правовой стандарт принципа доступности государственных и муниципальных услуг, государственные услуги, муниципальные услуги, сайт государственных услуг, портал государственных услуг, сервисное государство, слышащее государство, СНГ

**Для цитирования:** *Сергевнин С. Л., Алехина И. С., Соловьева А. К.* Принцип доступности государственных и муниципальных услуг: правовое регулирование и реализация // Управленческое консультирование. 2024. № 5. С. 38–56.

## The Principle of Accessibility of State and Municipal Services: Legal Regulation and Realization

*Sergey L. Sergevnin, Irina S. Alekhina, Anna K. Soloveva\**

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (North-West Institute of Management), Saint Petersburg, Russian Federation; \*soloveva-ak@ranepa.ru

## ABSTRACT

The purpose of the work is to consider the principle of accessibility in the specialized and scientific literature, an attempt was made to formulate: a definition of the principle of accessibility of state and municipal services; a definition of the legal standard of the principle of accessibility of the provision of state and municipal services; legal standards for the implementation of the principle of accessibility; to analyze regulatory legal acts of the CIS member states on state and municipal services, including compliance with the principle of accessibility, as well as to analyze websites/portals that provide access to state and municipal services in the CIS member states.

The authors conclude that the principle of accessibility is based on simplicity and convenience for the service recipient, is implemented on the basis of the principle of universality, in various forms (face-to-face and digital), through established guarantees formulated in the form of legal standards for the principle of accessibility of the provision of state and municipal services. The following standards of the principle of accessibility of the provision of state and municipal services are proposed: “general”, standards for services provided through websites/portals of state and municipal services, standards for receiving services in “one-stop shop” centers.

**Keywords:** principle of accessibility, legal standard, legal standard of the principle of accessibility, legal standard of the principle of accessibility of state and municipal services, state services, municipal services, state services website, state services portal, service state, listening state, CIS

**For citation:** Sergevnin S. L., Alekhina I. S., Soloveva A. K. The Principle of Accessibility of State and Municipal Services: Legal Regulation and Realization // Administrative Consulting. 2024. N 5. P. 38–56.

## Введение

Государственные и муниципальные услуги, являясь одним из способов взаимодействия граждан и организаций с органами публичной власти, должны обладать таким важнейшим качеством как доступность. Доступность государственной или муниципальной услуги — это неотъемлемое, имманентное свойство данного вида услуг, которое отражает открытую, беспрепятственную и гарантированную возможность их получения каждым потребителем, гражданином или организацией.

Повышение доступности государственных услуг обозначено в качестве одной из целей административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 гг.<sup>1</sup>, а Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>2</sup> (далее — ФЗ о госуслугах) относит «доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья», к основным принципам предоставления государственных и муниципальных услуг (п. 5 ст. 4 названного закона). Очевидно, что подобный законодательный подход к доступности придает ей динамический, процессуальный характер, поскольку соблюдение этого принципа должно быть обеспечено и на стадии обращения за предоставлением государственной или муниципальной услуги, и на стадии ее непосредственного предоставления. Элементарные вопросы заявителя: об информации о государственной или муниципальной услуге, о сроках и порядке ее предоставления, о необходимых документах, о работе портала «Госуслуги», а также более сложные: об электронном взаимодействии между уполномоченными органами, о досудебном обжаловании нарушений прав получателей услуг и другие — все они связаны именно с принципом доступности государственных и муниципальных услуг.

Принцип доступности государственных и муниципальных услуг является относительно новым для российской правовой системы и связан с переходом к концепции «сервисного государства», которое рассматривается как «особая политическая форма организации публичной власти, располагающая специальным аппаратом управления, направленным на оказание публичных услуг индивидам, а также система со-

<sup>1</sup> Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 № 1789-р (ред. от 10.03.2009) «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 — 2010 годах» // Собр. законодательства Российской Федерации. 2005. № 46. Ст. 4720.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собр. законодательства Российской Федерации. 2010. № 31. Ст. 4179.

циально-правовых гарантий достойного жизнеобеспечения человека, его прав и свобод» [21, с. 46]. Основу сервисного государства, как подчеркивают те же авторы, составляют «принцип сетевой организации и электронного управления (оказание публичных услуг на основе информационно-коммуникативных технологий)» [Там же].

### Принцип доступности в российском публичном праве

Принцип доступности является межотраслевым, так как имеет значение не только для сферы государственных и муниципальных услуг, но и для других сфер, где граждане и организации вступают в публично-правовые отношения с государством.

Так, доступ к правосудию является одним из конституционных условий (факторов, гарантий) осуществления судебной власти. Различные аспекты действия данного принципа получили свое освещение в научной литературе, многие из предложенных учеными-юристами подходов к исследованию специфики принципа доступности правосудия могут быть применены и при изучении особенностей принципа доступности государственных и муниципальных услуг.

Например, по мнению Д. Н. Козака, «доступность правосудия — это наличие институциональных и процессуальных гарантий, обеспечивающих права потенциальных участников процесса «получить справедливое правосудие»» [22]. С. А. Воронин исследует доступность правосудия как конституционный принцип осуществления судебной деятельности [9]. В. С. Крисько связывает реализацию принципа доступности правосудия и создание единого информационного пространства судебной системы [24]. Исследуя процессуальные гарантии доступности правосудия при обращении в суд общей юрисдикции, В. Ф. Борисова отмечает «доступность процессуально-правового механизма, обеспечивающего правильное и своевременное рассмотрение и разрешение спора, а в итоге защиту нарушенного или неправомерно оспариваемого права» [5]. А. Ю. Олимпиев и Е. И. Майорова исследуют принцип доступности правосудия в решениях Конституционного Суда Российской Федерации [28].

Электронное правосудие как средство реализации принципа доступности гражданско-судопроизводства рассматривает Долотин Р. Р., отмечая, что «высокотехнологичные инструменты позволяют, к примеру, с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети Интернет обеспечивать равную доступность к обращению в суд с заявлениями даже для маломобильных граждан, равную доступность к информации о движении дела и другим сведениям, имеющим значение для дела; равную возможность участвовать в судебном рассмотрении дела иногородним судом при проведении заседания с использованием средств онлайн-видеотрансляции; равную доступность к процедуре предоставления суду необходимых доказательств посредством электронной связи, если речь идет о документах, изображениях, видео- и аудиозаписях, в отношении которых имеется физическая возможность передачи по линиям связи в виде электронных цифровых сигналов, и др.» [14]. Однако, как отмечает Л. А. Тремполец, «в российском законодательстве об административном судопроизводстве доступность как принцип не закрепляется (КАС РФ не выделяет такой принцип)» [33, 34].

Принцип доступности проявляется в избирательных правоотношениях: по мнению И. С. Алехиной, «аспект цифровых выборов можно рассматривать различно, например, как инструмент/средство, обеспечивающие доступность реализации избирательных прав граждан» [3].

Доступность играет важную роль в *социальной сфере*, где можно выделить несколько направлений реализации принципа доступности:

- при осуществлении социального обеспечения в форме материальных выплат (пенсий, пособий и т. д.) и иной форме (социально-бытовое обслуживание, уход за инвалидами, психологическая, юридическая помощь и т. д.);

- в здравоохранении (медицине);
- в образовании.

Согласно ст. 39 (ч. 1) Конституции РФ, *социальное обеспечение* в соответствующих юридически значимых случаях является конституционно-правовой гарантией. При этом следует симптоматично использование конституционным законодателем слова «каждому» в данной статье, которое напрямую отсылает к принципу доступности социального обеспечения. Данный принцип исследовался в научной литературе в сфере права социального обеспечения. Так, Е. А. Истомина, исследуя доступность как требование к информационной составляющей правового регулирования социального обеспечения, понимает указанную категорию следующим образом: «информационные регистры и системы в этой сфере должны обладать такой ключевой характеристикой, как доступность, то есть известны и открыты для пользования, представлены в понятной для восприятия форме» и отмечает, что «законодательство о социальном обеспечении как источник сведений о возможном и должном поведении в целом направлено на информирование граждан. Однако в силу множественности нормативных правовых актов, их объема, комплексного характера, усложненных формулировок предоставляемые возможности могут быть малопонятны, поэтому с информационной функцией законодательство явно «не справляется»» [18].

В свою очередь А. В. Кончугов под доступностью социального обеспечения понимает сложное системное образование, которое характеризуется:

- совокупностью средств, предоставление которых является действительным и достаточным для функционирования субъекта (объекта);
- определенным порядком снабжения субъекта (объекта) ресурсами, необходимыми для реализации обязанностей или своего предназначения, выполнения предписанных или предопределенных (прикладных) функций;
- достигаемым состоянием субъекта (объекта), которое выражается в гарантированной поддержке их жизни и дееспособности, функционального предназначения, в требуемом уровне защищенности [23].

Обеспечение доступности *здравоохранения* в России исследовала Т. В. Чубарова, определив доступность ее как «возможность для гражданина своевременно получить необходимый набор медицинских услуг в соответствии с потребностью для достижения наилучших результатов для здоровья» [39]. К. Н. Калашников рассматривает доступность здравоохранения через призму «длительности ожидания плановой операции, транспортной удаленности больницы» [19]. И. А. Гареева отмечает, что «россияне, работающие в различных сферах, выплачивают налоги и страховые взносы по системе обязательного медицинского страхования, но имеют разную степень доступности и обеспечения квалифицированной медицинской помощью, что, в свою очередь, отражается на степени доверия к системе, с одной стороны, и на показателях заболеваемости и смертности населения, — с другой» [10; 15].

Принцип доступности образования исследовали, например: Е. Н. Лекомцева [26], А. А. Кирилловых [20], М. В. Лазарева, Н. В. Стрельникова [25] и др. Интересна точка зрения М. В. Новикова, который, рассматривая доступность образования, представил следующие критерии ее оценки: «экономическая (финансовая), транспортная (географическая), содержательная, социальная, информационная», а также сформулировал их дефиниции [27]. По мнению Е. А. Гиловой, «принцип доступности заключается в организации учебно-методического процесса, позволяющего отбирать материал доступный, посильный и в то же время развивающий, представляющий трудность для учащихся. Доступность информации не равна понятию объективной простоты/сложности материала, поскольку зависит от уровня интеллектуальных возможностей учащегося» [12]. Е. Н. Землянская отмечает, что в условиях федеральных государственных стандартов в сфере образования принцип доступности нуждается в уточнении, в том числе и с учетом различных подходов

к определению сущности обучения, которые сложились в настоящее время в психолого-педагогической науке [16].

Принцип доступности исследовался юристами и применительно к инвестиционным отношениям: например, А. Д. Гафурзода и П. И. Мирзоев отмечают, что доступность информации «играет ключевую роль в формировании благоприятного инвестиционного климата» [11].

Особое внимание необходимо уделить правовым позициям Конституционного Суда Российской Федерации, в практике которого реализация принципа доступности не раз подвергалась конституционно-правовой оценке применительно к различным сферам<sup>1</sup>:

- сфере правосудия: например, обеспечение доступности правосудия в контексте территориальной и транспортной доступности, технических возможностей видеоконференц-связи, судебных издержек и др.<sup>2</sup>;
- сфере образования: например, «доступность высшего образования во многом связана с возможностью получить его бесплатно, а основой государственных гарантий получения гражданами Российской Федерации бесплатного высшего образования в пределах государственных образовательных стандартов является государственное и (или) муниципальное финансирование обучения в высших учебных заведениях»<sup>3</sup>;
- сфере предоставления публичных услуг: например, доступность для потребителей услуг в сфере электроэнергетики<sup>4</sup>, почтовой связи<sup>5</sup>;
- сфере земельных правоотношений, в частности по обеспечению государственными органами публичной доступности сведений об ограничениях на возведение построек на конкретных земельных участках<sup>6</sup>;
- сфере медицинской помощи; в данной сфере принцип доступности и качества медицинской помощи предполагает «максимально оперативное предоставление различных видов медицинской помощи, притом что в таких организациях, как правило, имеется не только необходимое медицинское оборудование, но и квалифицированные специалисты, обладающие соответствующим опытом работы»<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> Принцип доступности упоминается в 69 постановлениях Конституционного Суда Российской Федерации.

<sup>2</sup> Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 09.11.2018 № 39-П «По делу о проверке конституционности частей первой и третьей ст. 1, частей первой, третьей и четвертой ст. 35 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации в связи с жалобами граждан А. В. Лушникова А. С. Пушкарева и И. С. Пушкарева».

<sup>3</sup> Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 5 октября 2001 г. № 187-О; от 15 апреля 2008 г. № 274-О-О; от 13 февраля 2024 г. № 243-О.

<sup>4</sup> Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 25 апреля 2019 г. № 19-П «По делу о проверке конституционности пункта 6 Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг в связи с жалобой акционерного общества «Верхневолгоэлектромонтаж-НН»; определения Конституционного Суда Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1813-О, от 20 декабря 2018 г. № 3142-О и др.

<sup>5</sup> Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 28 декабря 2022 г. № 59-П «По делу о проверке конституционности положений части первой ст. 19, ст. 21 Федерального закона «О почтовой связи» и п. 2 ст. 62 Федерального закона «О связи» в связи с жалобой гражданина М. Д. Малинина».

<sup>6</sup> Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 3 июля 2019 г. № 26-П «По делу о проверке конституционности ст. 15, 16 и 1069 Гражданского кодекса Российской Федерации, п. 4 ст. 242.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации и ч. 10 ст. 85 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» в связи с жалобой администрации городского округа Верхняя Пышма»; определение Конституционного Суда Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 3581-О.

<sup>7</sup> Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 12 октября 2023 г. № 47-П «По делу о проверке конституционности ч. 1 ст. 65 Федерального закона «О службе

## Понятие доступности государственных и муниципальных услуг

Доступность — многоаспектное, сложное свойство государственных и муниципальных услуг, полноценное исследование которого отражает его межотраслевой характер и требует взаимодействия представителей правовой, экономической, социологической и технических наук. Особый интерес для юристов, работающих над данной проблемой, представляют прикладные социолого-экономические исследования, посвященные доступности конкретных видов услуг, способов их предоставления или уровню доступности государственных и муниципальных услуг в различных субъектах Российской Федерации [6; 8; 35]. Фактические данные о практике применения законодательства о государственных и муниципальных услугах, полученные в результате таких исследований, позволяют сделать выводы о степени удовлетворенности потребителей качеством услуг [13], что является важным индикатором их доступности, и служат эмпирической базой для совершенствования нормативно-правовой основы принципа доступности государственных и муниципальных услуг.

Так, в качестве целевого показателя достижения национальной цели «Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы» установлены<sup>1</sup>:

- увеличение к 2030 г. до 99% доли предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе внедрение системы поддержки принятия решений в рамках предоставления не менее чем 100 массовых социально значимых государственных услуг в электронной форме в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя, за счет внедрения в деятельность органов государственной власти единой цифровой платформы;
- обеспечение к 2030 г. повышения уровня удовлетворенности граждан качеством работы государственных и муниципальных служащих и работников организаций социальной сферы не менее чем на 50%;
- увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, до 95%.

Правовая природа, содержание и особенности доступности государственных и муниципальных услуг не были предметом комплексных специальных правовых исследований [1]. Традиционно в общих теоретических работах, посвященных данному правовому институту, доступность рассматривается как один из принципов предоставления услуг [7; 13; 17], который, как правило, относят к группе специальных [36; 37, с. 12].

Однако место принципа доступности в системе принципов предоставления государственных и муниципальных услуг нельзя определить однозначно. Так, М. А. Ступаева расценивает принцип доступности как базовый, проявляющий себя в различных формах и подкрепляющийся иными, вспомогательными, организационно-правовыми принципами. В частности, его проявлениями будут: наличие возможности получения услуг в электронной форме; заявительный порядок обращения, который имеет организационное начало; открытость деятельности государственных и муниципальных органов для внешнего наблюдения и контроля.

---

в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и части второй ст. 379.5 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации в связи с жалобой гражданина С. А. Елисеева».

<sup>1</sup> Пп. «ж, и» п. 8 Указа Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 г.» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://www.pravo.gov.ru> . 21.07.2020.

Благодаря доступности, «каждый гражданин Российской Федерации должен иметь возможность не только оперативно, в полной мере и на законных основаниях получать государственные и муниципальные услуги, но и иметь как можно более полный доступ ко всему спектру информации о данной сфере с учетом его постоянных изменений» [30].

Согласно положениям ст. 4 Модельного закона «О государственных и муниципальных услугах»<sup>1</sup> предоставление (оказание) государственных и муниципальных услуг основывается на принципах: равенства оказания и доступности государственных и муниципальных услуг для всех услугополучателей независимо от пола, расы, языка, состояния здоровья, инвалидности, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, политических или иных убеждений, образования, происхождения, имущественного или иного положения, организационно-правовой формы юридического лица, общественного объединения, а также других обстоятельств. В ст. 9 и 10 этого же модельного закона соответственно закреплены: право услугополучателя получать и обязанность услугодателя предоставлять услуги в доступной форме, в том числе в электронной (цифровой) форме.

Данный подход раскрывает неразрывную взаимосвязь принципа доступности и принципов равенства и равноправия при получении государственных и муниципальных услуг [4, с. 142]. Наиболее показательно это демонстрируют деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее по тексту — МФЦ) и работа портала «Госуслуги». При этом некоторые авторы, например С.С. Цукарь, считают МФЦ «институтами переходного этапа от традиционных форм взаимодействия гражданина и государства к новым онлайн формам» [38, с. 146].

Таким образом, можно выделить доступность: массовую (всеобщую) и индивидуальную (персонализированную).

Всеобщая доступность как абсолютное свойство государственной и муниципальной услуги означает гарантированную возможность всех и каждого из потребителей получить соответствующую услугу на общих основаниях и без дополнительных препятствий. Например, это проявляется в всеобщем заявительном порядке получения услуг; в экстерриториальности получения некоторых массовых государственных и муниципальных услуг, независимо от места жительства или места пребывания получателя услуги [36, с. 29; 8, с. 55].

В свою очередь индивидуальная доступность как относительное свойство государственной и муниципальной услуги означает возможность, гарантированную именно конкретному потребителю, адресно получить предназначенную ему услугу при соблюдении индивидуальных условий ее предоставления.

Новым уровнем обеспечения доступности государственных и муниципальных услуг как массовых, так и персонализированных, становятся решения, связанные «с цифровизацией, с использованием технологий искусственного интеллекта... [которые] дают возможность создавать цифровые платформы, которые позволяют оптимально выстроить взаимодействие граждан, бизнеса и государства между собой... Для государства такие технологии, интегральные платформы открывают огромные возможности ... мы сможем и дальше выстраивать работу всех уровней власти вокруг интересов каждого человека, каждой семьи, предоставлять государственные и муниципальные услуги гражданам, бизнесу проактивно, в удобном формате с максимально быстрым получением результата»<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Принят на 54-м пленарном заседании Межпарламентской Ассамблеи государств — участников СНГ (постановление № 54-27 от 28 октября 2022 г.).

<sup>2</sup> Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 29.02.2024 // Российская газета. 2024. 01 марта. № 46.

Проактивный режим оказания услуги означает, что услуга предоставляется в беззаявительном порядке, по инициативе услугодателя в электронной (цифровой) форме с согласия услугополучателя, выраженного посредством заполнения электронной (цифровой) формы, размещенной на Едином портале или на официальном сайте услугодателя. «При этом единое и общепризнанное понятие проактивной государственной услуги отсутствует, в том числе ввиду того, что концепция проактивности в контексте государственного сектора изучена недостаточно» [31, с. 9].

Персонализированный подход в оказании государственных и муниципальных услуг является первоосновой для перехода к их проактивной форме. Под методикой персонализации государственных и муниципальных услуг понимается «последовательная совокупность действий исследователя, приводящая к формированию персонализированного перечня государственных услуг на основе жизненного статуса гражданина», при этом происходит «адаптация государственной информации и сервисов к потребностям каждого гражданина» [38, с. 142–143]. Критериями персонализации могут выступить: пол, возраст, место жительства, образование, семейное положение, состояние здоровья и др.

Наиболее актуальным примером персонализации является сегодня оказание государственных услуг военнослужащим через «Личный кабинет военнослужащего», работа которого обеспечивается Федеральным казенным учреждением «Военно-социальный центр» Министерства обороны Российской Федерации<sup>1</sup>. Военно-социальный центр работает по принципу «одного окна», в его задачи входит решение вопросов, связанных с обеспечением военнослужащих денежным довольствием; прохождением военной службы; награждениями государственными наградами и медалями; льготным медицинским обеспечением; обеспечением жильем и военно-ипотечным кредитованием; выдачей электронных или обычных удостоверений ветерана боевых действий, а также справок на льготы для членов семей участников СВО<sup>2</sup>.

Персонализация услуг и внедрение проактивности невозможны без постоянного сбора и анализа полномоченными государственными и муниципальными структурами необходимых персональных данных о гражданах с последующим социальным профилированием информации о гражданах. Первый шаг на данном пути уже сделан с формированием и ведением федерального регистра сведений о населении «в целях совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и выполнения государственных и муниципальных функций, в том числе в электронной форме»<sup>3</sup>. Кроме того, в литературе высказывается мнение о том, что «в итоге личный кабинет на «Госуслугах» постепенно превращается в официальный цифровой профиль лица, который аккумулирует получаемые и верифицируемые органами власти, работодателями, цифровыми финансовыми и иными платформами сведения о гражданине, затрагивающие основные сферы его жизни

<sup>1</sup> Приказ Министра обороны Российской Федерации от 06.12.2019 № 727 (ред. от 04.03.2024) «Об определении Порядка обеспечения денежным довольствием военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации и предоставления им и членам их семей отдельных выплат» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.01.2020 № 57168).

<sup>2</sup> Бойко А. Все проблемы солдат на СВО теперь можно решить через «одно окно»: выплаты, жилье, помогут со всем [Электронный ресурс] // Официальный сайт АО «Издательский дом «Комсомольская правда». 18.07.2024. URL: <https://www.kp.ru/daily/217165/4265546/WWW>. KP.RU: <https://www.kp.ru/daily/27609/4960597/> (дата обращения: 22.07.2024).

<sup>3</sup> Ч. 1 и 2 Федерального закона от 08.06.2020 № 168-ФЗ (ред. от 28.12.2022) «О едином федеральном информационном регистре, содержащем сведения о населении Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://www.pravo.gov.ru>. 08.06.2020.

(семья и дети, недвижимость и транспорт, здоровье, образование и работа, пенсия, льготы и выплаты, доходы и налоги, развлечения и отдых, круг общения, хобби, предпочтения и проч.)» [29, с. 144].

Расширение проактивности в сфере государственных и муниципальных услуг несет в себе и риски, связанные с несанкционированным доступом к персональным данным граждан, поэтому в любом случае дальнейшее законодательное регулирование оснований и порядка социального профилирования должно быть основано на общем принципе законности обработки персональных данных только с согласия субъекта персональных данных<sup>1</sup>.

### **Правовые стандарты доступности государственных и муниципальных услуг**

В основу законодательного регулирования принципа доступности может быть положен «правовой стандарт доступности» [2], который можно определить как совокупность признанных на международном и внутригосударственном уровне правовых норм и нормативных требований, обобщающих накопленный опыт правового регулирования общественных отношений в сфере государственных и муниципальных услуг и направленных на обеспечение единообразного понимания и применения принципа доступности.

В законодательстве Российской Федерации о государственных и муниципальных услугах и административных регламентах органов-услугодателей федеральных субъектов Российской Федерации и муниципальных целесообразно установить общие и специальные правовые стандарты доступности.

К общим стандартам могут быть отнесены:

- наличие различных форм предоставления государственной и муниципальной услуги с предоставлением заявителю права выбора удобной для него формы. Например: очная (непосредственная) форма получения услуги у самого услугодателя или в МФЦ; возможность направления традиционного письменного обращения посредством почтовой связи, электронного обращения через сайт органа-услугодателя, через портал государственных услуг;
- экстерриториальная доступность;
- качественное и оперативное межведомственное взаимодействие органов, участвующих в предоставлении услуги;
- возможность предоставления услуги в проактивном режиме;
- обоснованный размер платы за предоставление государственной или муниципальной услуги.

К специальным стандартам услуг, предоставляемых посредством сайтов и порталов государственных и муниципальных услуг, можно отнести:

- простой и понятный для потребителя поиск услуг по различным критериям: жизненным ситуациям, органам, предоставляющим услуги, взаимосвязанным услугам;
- информирование потребителя об этапах и формах оказания услуг, а также о способах получения результата услуги;
- удобство записи онлайн, наличие вариативности для записи на получение услуги;
- возможность получения консультаций специалиста, сопровождающего получение услуги, и наличие различных способов консультирования (с помощью голосового или онлайн помощника, по телефону, электронной почте, через личные кабинеты и т. д.);

<sup>1</sup> Ст. 5 и 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 06.02.2023) «О персональных данных» // Собр. законодательства Российской Федерации. 2006. № 31. Ч. 1. Ст. 3451.

- наличие простого и понятного личного кабинета заявителя на портале государственных или муниципальных услуг или сайте органа-услугодателя, с обеспечением безопасности персональных данных;
- наличие обратной связи с заявителем по каждому этапу получения услуги. Особо следует выделить группу специальных стандартов для оказания услуг в МФЦ и центрах «одного окна»;
- территориальная и транспортная доступность;
- создание условий, обеспечивающих отсутствие очередей либо минимальное время ожидания;
- наличие консультационного сопровождения;
- необходимое состояние и оборудование помещений МФЦ в соответствии с минимальным уровнем требований к общим условиям оказания государственных и муниципальных услуг, например: к размеру площадей помещений МФЦ, к продолжительности времени работы МФЦ, к количеству рабочих мест, предназначенных для информирования заявителей о порядке и ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, к оборудованию МФЦ и др.<sup>1</sup>.

Нарушение требований к местам предоставления государственной (муниципальной) услуги, установленных законодательством и подзаконными нормативными актами, можно считать нарушением прав заявителей [34, с. 118]. В некоторых случаях нарушение требований к помещениям МФЦ может одновременно являться нарушением иных прав граждан, например несоблюдение в зданиях и помещениях МФЦ требований доступности для инвалидов<sup>2</sup>.

Еще одним важнейшим стандартом доступности государственных и муниципальных услуг является предоставление заявителям полной, достоверной и актуальной информации об услугах и процессе их оказания. Так, для МФЦ действует требование к информационному оснащению их помещений. Отсутствие соответствующих информационных стендов в МФЦ или размещение на информационном стенде административных регламентов в устаревшей редакции или не в полном объеме — это неисполнение или ненадлежащее исполнение служебных обязанностей лицами, ответственными за информационное сопровождение оказания государственных и муниципальных услуг в помещениях МФЦ, которое не только нарушает п. 8 Правил работы МФЦ, но и может стать препятствием для получения услуг заявителем<sup>3</sup>.

При получении услуг в электронной (цифровой) форме у заявителя возникает законный интерес в технически корректной работе порталов государственных и му-

<sup>1</sup> П. 8, 9, 18 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 (ред. от 23.03.2024) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собр. законодательства Российской Федерации. 2012. № 53. Ч. 2. Ст. 7932. Далее — Правила работы МФЦ.

<sup>2</sup> Решение Шарьинского районного суда Костромской области от 02.02.2023 по административному делу № 2а-144/2023 [Электронный ресурс] // Официальный сайт Шарьинского районного суда Костромской области. URL: <https://sharinsky--kst.sudrf.ru/>; Решение Кумертауского межрайонного суда Республики Башкортостан от 17.04.2024 по административному делу № 2а-774/2024 [Электронный ресурс] // Официальный сайт Кумертауского межрайонного суда Республики Башкортостан. URL: <https://kumertauskiy--bkr.sudrf.ru/> и др.

<sup>3</sup> Решение Колосовского районного суда Омской области от 05.12.2023 по административному делу № 2а-243/2023 [Электронный ресурс] // Официальный сайт Колосовского районного суда Омской области: URL: <https://kolosovcourt--oms.sudrf.ru/>. УИД 55RS0015-01-2023-0003 18-94; Решение Большеуковского районного суда Омской области от 19.07.2021 по административному делу № 2а-173/2021-М-176/2021 [Электронный ресурс] // Официальный сайт Большеуковского районного суда Омской области. URL: <https://bolsheukovcourt--oms.sudrf.ru/>. УИД 55RS0010-01-2021-000277-62.

ниципальных услуг. В связи с этим, если отказ в приеме документов или оказании государственной или муниципальной услуги произошел из-за технически неправильной работы портала услуг, то гражданин или организация также должны иметь возможность обратиться с жалобой на бездействие соответствующего органа, ответственного за обеспечение корректной работы портала. Так, например, по результатам рассмотрения одного из судебных дел установлено, что было допущено нарушение права гражданина на получение муниципальной услуги, поскольку при подаче заявления о ее предоставлении заявитель не был надлежащим образом проинформирован о порядке и организационно-технических особенностях заполнения заявления в электронной форме посредством «личного кабинета» портала услуг субъекта Российской Федерации (обусловленных действовавшей на момент заполнения заявления веб-формой), в том числе в части прикрепления скан-образа своего паспорта. Техническим персоналом не была в полной мере реализована возможность форматно-логической проверки сформированного заявления<sup>1</sup>, после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы, а также возможность уведомления заявителя о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения при выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления<sup>2</sup>. В результате жалобы гражданина данная ошибка в работе портала была исправлена, что предотвратило в дальнейшем нарушения прав других граждан.

Таким образом, **принцип доступности государственных и муниципальных услуг реализуется на основе всеобщности и персонализации услуг и обеспечивает для каждого услугополучателя простоту и удобство процесса оказания соответствующих услуг в различной форме (очной и цифровой).**

Реализация принципа доступности государственных и муниципальных услуг обеспечивается посредством гарантий: экономических (финансовых, материальных, технических); транспортных; кадровых; социальных; информационных — закрепленных в форме правовых стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.

### **Опыт регулирования принципа доступности государственных и муниципальных услуг в государствах — участниках СНГ**

Проанализировав нормативные правовые акты государств — участников СНГ можно отметить, что преимущественно принцип доступности закреплен законодательно, например, территориальная доступность административной процедуры в Республике Беларусь, доступность государственных услуг в Республике Казахстан; доступность услуг в Кыргызской Республике, принципы оказания государственных услуг в Республике Таджикистан<sup>3</sup>; принцип равного доступа заявителей к электронным государственным услугам в Республике Узбекистан<sup>4</sup>. В Азербайджанской Ре-

<sup>1</sup> П. 12, 13 Требований к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 26.03.2016 № 236 (ред. от 17.04.2023) «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://www.pravo.gov.ru>. 05.04.2016.

<sup>2</sup> Апелляционное определение Тюменского областного суда от 23.01.2023 по гражданскому делу № 33-565/2023 (33-7277/2022), 2-8397/2022 [Электронный ресурс] // Официальный сайт Тюменского областного суда. URL: <http://oblsud.tum.sudrf.ru/>.

<sup>3</sup> Закон Республики Таджикистан от 2 апреля 2020 г., №1690 «О государственных услугах» [Электронный ресурс]. URL: [http://www.adlia.tj/show\\_doc.fwx?rgn=136171A000000007](http://www.adlia.tj/show_doc.fwx?rgn=136171A000000007) (дата обращения: 21.04.2024).

<sup>4</sup> Закон Республики Узбекистан № ЗПУ-395 от 9 декабря 2015 г. «Об электронном Правительстве» [Электронный ресурс]. URL: <https://lex.uz/docs/2833855> (дата обращения: 21.04.2024).

спублике и в Республике Армения принцип доступности не зафиксирован, так как в этих государствах нет единого закона, регламентирующего предоставление государственных и муниципальных услуг.

Подача заявления о получении государственной услуги осуществляется различными доступными гражданам способами:

- в устной или письменной форме, очно или посредством направления обращения почтовой связью или нарочным (курьером) (Республика Беларусь);
- в бумажной и (или) электронной форме (Республика Казахстан).

В Республике Узбекистан в Законе «Об электронном Правительстве» форма подачи заявления не определена, но из названия закона можно предположить, что услуги оказываются только в электронной форме, однако содержится указание на то, что возможно «получать информацию о ходе оказания электронной государственной услуги через различные формы взаимодействия (официальный веб-сайт, телефон, электронную почту, «горячую линию» и другие)».

Доступность государственных услуг обеспечивается через:

- специальный портал государственных услуг в Азербайджанской Республике<sup>1</sup>, Республике Армения<sup>2</sup>, Республике Беларусь<sup>3</sup>, Кыргызской Республике<sup>4</sup>;
- веб-портал «электронного правительства» в Республике Казахстан<sup>5</sup>;
- единый реестр электронных государственных услуг в Республике Узбекистан<sup>6</sup>.

Принцип доступности реализуется в государствах — участниках СНГ также через установление надежного электронного межведомственного взаимодействия<sup>7</sup>.

Внимание уделяется созданию и развитию сети центров «единое окно», примерами могут служить:

- Единый офис общественных услуг<sup>8</sup> и бюро по предоставлению государственных услуг<sup>9</sup> в Республике Армения;

<sup>1</sup> Указы Президента Азербайджанской Республики от: 23 мая 2011 г. № 429 «О некоторых мерах в области организации оказания государственными органами и создаваемыми Президентом Азербайджанской Республики юридическими лицами публичного права электронных услуг» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 31.05.2023); 3 июня 2019 г. № 718 «О создании «Правительственного облака» (G-cloud) и мерах в сфере предоставления облачных услуг».

<sup>2</sup> Постановление Правительства Республики Армения от 30 августа 2012 г. № 1104 «Об утверждении внедрения сайта e-gov.am».

<sup>3</sup> Закон Республики Беларусь «Об основах административных процедур» от 28 октября 2008 г. № 433-З; Республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг» [Электронный ресурс]. URL: <https://nces.by/> (дата обращения: 21.08.2024).

<sup>4</sup> Постановление Правительства Кыргызской Республики от 7 октября 2019 г. № 525 «Об утверждении Правил пользования Государственным порталом электронных услуг» // Государственный портал электронных услуг (Госпортал) [Электронный ресурс]. URL: <https://portal.tunduk.kg/> (дата обращения: 21.08.2024).

<sup>5</sup> [Электронный ресурс]. URL: <https://egov.kz/cms/kk> (дата обращения: 21.08.2024).

<sup>6</sup> Ст. 19 Закона Республики Узбекистан «Об электронном Правительстве» № ЗРУ-395 от 9 декабря 2015 г.; Единый портал интерактивных государственных услуг [Электронный ресурс]. URL: <https://my.gov.uz/ru> (дата обращения: 21.08.2024).

<sup>7</sup> См. например: Указ Президента Азербайджанской Республики от 1 марта 2023 г. «Об электронизации обмена документами между государственными органами (структурами)»; статью 21 Закона Республики Беларусь от 28 октября 2008 г. № 433-З «Об основах административных процедур», которая предусматривает направление запросов и получение ответов в виде электронных документов с использованием системы межведомственного электронного документооборота государственных органов.

<sup>8</sup> Постановление Правительства Республики Армения от 30 августа 2012 г. № 1104 «Об утверждении внедрения сайта e-gov.am» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.moj.am/ru/page/617> (дата обращения: 21.08.2024).

<sup>9</sup> [Электронный ресурс]. URL: [https://www.moj.am/ru/services/service\\_offices](https://www.moj.am/ru/services/service_offices) (дата обращения: 21.08.2024).

- служба «одно окно» в Республике Беларусь<sup>1</sup>;
- Единое окно Республики Казахстан для экспортно-импортных операций<sup>2</sup>;
- стационарные и передвижные (мобильные) пункты доступа к государственным и муниципальным услугам в Кыргызской Республике<sup>3</sup>.

В Республике Казахстан так же, как и в России, предусматривается проактивная услуга — государственная услуга, оказываемая без заявления услугополучателя по инициативе услугодателя<sup>4</sup>.

Необходимо также отметить положительный опыт обеспечения принципа доступности в Республике Казахстан путем установления принципа «одного заявления», то есть особой формы оказания множественной государственной услуги, когда совокупность нескольких государственных услуг предоставляется на основании одного заявления, а также организацию в Республике Казахстан единого контакт-центра, представляющего собой «юридическое лицо, определенное уполномоченным органом в сфере оказания государственных услуг, выполняющее функции информационно-справочной службы по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания государственных и иных услуг, а также государственным органам — информации по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг».

## Выводы

Принцип доступности основывается на простоте и удобстве для услугополучателя, реализуется на основе принципа всеобщности и персонализации, в различной форме (очной и цифровой), посредством установленных гарантий, сформулированных в виде правовых стандартов принципа доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. В свою очередь, следует различать общие и специальные стандарты принципа доступности предоставления государственных и муниципальных услуг (для услуг, предоставляемых посредством сайтов и порталов государственных и муниципальных услуг, в центрах «одного окна»).

По итогам анализа нормативных правовых актов государств — участников СНГ можно отметить, что в целом на пространстве СНГ принцип доступности оказания государственных и муниципальных услуг не только законодательно определен, но и успешно внедрен в практику государственных и муниципальных органов. В целях гармонизации гарантий доступности государственных услуг в государствах СНГ целесообразно было бы сформулировать близкие по содержанию нормы о способах подачи заявлений на получение услуг, о единых критериях доступности услуг на основе принципов равенства и равноправия услугополучателей, особенно для субъектов экономической деятельности. Перспективным также видится развитие системы проактивных услуг.

<sup>1</sup> Указ Президента Республики Беларусь от 24 мая 2018 г. № 202 «О службе «одно окно» // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс]. URL: <https://pravo.by/document/?guid=11031&p0=P31800202> (дата обращения: 21 апреля 2024).

<sup>2</sup> Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 г. № 88-V «О государственных услугах»; Единое окно Республики Казахстан для экспортно-импортных операций [Электронный ресурс]. URL: <https://eokno.gov.kz/> (дата обращения: 21.08.2024).

<sup>3</sup> Закон Кыргызской Республики от 17 июля 2014 г. № 139 «О государственных и муниципальных услугах».

<sup>4</sup> Статья 21-1 «Оказание проактивных услуг». Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 г. № 88-V «О государственных услугах». См. также: Приказ Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 24 апреля 2020 г. № 155/НК «Об утверждении Правил оказания проактивных услуг». Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 27 апреля 2020 г. № 20495 [Электронный ресурс]. URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020495z14> (дата обращения: 21.08.2024).

## Литература

1. Авдохина Я. В., Селех А. А. Доступность государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации // Системные технологии. 2017. № 24. С. 5–7.
2. Алехина И. С. Правовые избирательные стандарты Российской Федерации и их реализация в субъектах Российской Федерации (на примере Северо-Западного федерального округа): специальность 12.00.02 «Конституционное право; конституционный судебный процесс; муниципальное право»: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. СПб., 2005. 25 с. EDN ZMYNHX
3. Алехина И. С. Правовые избирательные стандарты организации и проведения выборов в цифровой среде // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. 2023. Т. 14. № 2 (59). С. 114–118. EDN FSOSYW
4. Белова О. А. Взаимодействие государственных и муниципальных органов с МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг // Публичная власть в современной России: проблемы и перспективы : сб. науч. тр. по материалам Всероссийской научно-практической конференции (Саратов, 4 декабря 2020 г.) / отв. ред. д-р юрид. наук, доцент Ю. В. Соболева; ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». Саратов : Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2020. С. 141–144.
5. Борисова В. Ф. Процессуальные гарантии доступности правосудия при обращении в суд общей юрисдикции // Законы России: опыт, анализ, практика. 2015. № 5. С. 56–60. EDN TSLKAB
6. Бычкова Н. П., Горлова Е. А. Актуальные показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ // Вестник Академии знаний. 2019. № 35 (6). С. 99–107.
7. Васильева А. Ф. Сервисное государство: административно-правовое исследование оказания публичных услуг в Германии и России: монография. М. : РАП, 2012. 332 с.
8. Ваторопин А. С., Хватов А. Е. Факторы, препятствующие получению населением государственных услуг в электронной форме // Вопросы управления. 2017. № 3 (46). С. 53–61.
9. Воронин С. А. Доступность правосудия как конституционный принцип осуществления судебной деятельности // Успехи современной науки. 2016. Т. 3. № 2. С. 34–38. EDN VONXDL
10. Гареева И. А. Доступность системы здравоохранения для населения в условиях социальной дифференциации // Власть и управление на Востоке России. 2012. 1. С. 164–170 [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dostupnost-sistemy-zdravooohraneniya-dlya-naseleniya-v-usloviyah-sotsialnoy-differentsiatsii> (дата обращения: 23.05.2024).
11. Гафурзода А. Д. Принцип доступности информации в инвестиционных правоотношениях / А. Д. Гафурзода, П. И. Мирзоев // Государственное управление. — 2021. № 1 (50). С. 125–130. EDN UNNZIL
12. Гиловая Е. А. Лингвометодический принцип доступности иноязычного текста по специальности в свете когнитивной природы восприятия // Мир науки, культуры, образования. 2020. № 2 (81). С. 283–286. DOI: 10.24411/1991-5497-2020-00296. EDN HAUWAY
13. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан / под науч. ред. В. Н. Южакова, Е. И. Добролюбовой. М. : «Дело» РАНХиГС, 2014. 336 с.
14. Долотин Р. Р. Электронное правосудие как средство реализации принципа доступности гражданского судопроизводства // Уч. зап. Казанского университета. Сер.: Гуманитарные науки. 2021. Т. 163. № 2. С. 67–75. DOI: 10.26907/2541-7738.2021.2.67-75. EDN WJEIWW
15. Елина Н. К. Доступность и качество медицинской помощи — главный принцип здравоохранения // Медицинское право: теория и практика. 2017. Т. 3. № 2 (6). С. 60–66. EDN VSJMSQ
16. Землянская Е. Н. Образовательные результаты ФГОС НОО и принцип доступности обучения // Гносеологические аспекты образования : международный сборник научных трудов, посвященный профессору С. П. Баранову, Елец, 13–14 октября 2016 г. / отв. ред. А. Ж. Овчинникова, Л. З. Цветанова-Чурукова. Елец : ЕГУ им. И. А. Бунина, 2016. С. 23–29. EDN XGOSYJ
17. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве Российской Федерации : монография / отв. ред. В. И. Фадеев. М. : Норма; ИНФРА-М, 2023. 208 с.

18. *Истомина Е. А.* Доступность как требование к информационной составляющей правового регулирования социального обеспечения // Пермский юридический альманах. 2019. № 2. С. 556–565 [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dostupnost-kak-trebovanie-k-informatsionnoy-sostavlyayuschey-pravovogo-regulirovaniya-sotsialnogo-obespecheniya> (дата обращения: 23.05.2024).
19. *Калашников К. Н.* Качество и доступность для населения медицинской помощи (региональный аспект) // Проблемы развития территории. 2023. № 4. С. 113–128 [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-i-dostupnost-dlya-naseleniya-meditsinskoj-pomoschi-regionalnyy-aspekt> (дата обращения: 23.05.2024).
20. *Кирилловых А. А.* Доступность высшего образования как принцип государственной образовательной политики: перспективы институционализации // Журнал российского права. 2022. Т. 26. № 5. С. 108–123. DOI: 10.12737/jrl.2022.056. EDN YFPFWY
21. *Коженко Я. В., Мамычев А. Ю.* Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации // Власть. 2010. № 3. С. 44–46.
22. *Козак Д. Н.* Суд в современном мире: проблемы и перспективы // Российская юстиция. 2001. № 9. С. 3–6.
23. *Кончугов А. В.* Социальное обеспечение и социальная защита: некоторые вопросы теории и практики // Власть. 2017. № 4. С. 117–122 [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnoe-obespechenie-i-sotsialnaya-zaschita-nekotorye-voprosy-teorii-i-praktiki> (дата обращения: 23.05.2024).
24. *Крисько В. С.* К вопросу о реализации принципа доступности правосудия и создания единого информационного пространства судебной системы // Администратор суда. 2019. № 1. С. 54–56. EDN YXBFNZ
25. *Лазарева М. В.* Принципы формирования цифровой образовательной среды ДОО как средства повышения качества и доступности дошкольного образования / М. В. Лазарева, Н. В. Стрельникова // Антропоцентрические науки в образовании : сб. науч. статей XVII Международной научно-практической конференции, Воронеж, 24–25 ноября 2022 г. Воронеж : Научная книга, 2022. С. 82–85. EDN TLTKFT
26. *Лекомцева Е. Н.* Подходы, принципы повышения доступности реализации дополнительных общеобразовательных программ для детей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации // Педагогика и психология современного образования: теория и практика : материалы 73-й научно-практической конференции, Ярославль, 05–06 марта 2019 г. / под науч. ред. Л. В. Байбородовой. Т. 1. Ярославль : ЯГПУ им. К. Д. Ушинского, 2019. С. 29–32. EDN TVJYMV
27. *Новиков М. В.* Оценка доступности образования // Отечественная и зарубежная педагогика. 2012. № 2 (5). С. 11–14 [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-dostupnosti-obrazovaniya> (дата обращения: 23.05.2024).
28. *Олимпиев А. Ю.* О некоторых аспектах принципа доступности правосудия в решениях Конституционного Суда Российской Федерации / А. Ю. Олимпиев, Е. И. Майорова // Вестник Московского университета МВД России. 2020. № 2. С. 34–36. DOI: 10.24411/2073-0454-2020-10065. EDN LPNFQT
29. *Сиземова О. Б., Бурова А. Ю.* О принципах построения правового механизма цифрового профилирования граждан // Вестник Университета им. О. Е. Кутафина (МГЮА). 2023. № 1 (101). С. 139–150.
30. *Ступаева М. А.* Принцип доступности как основной принцип проекта многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // В мире науки и инноваций : сб. ст. международной научно-практической конференции : в 8 ч. Пермь, 25 декабря 2016 г. Ч. 8. Пермь : Аэтерна, 2016. С. 169–170. EDN XHNGON
31. *Талалина Э. В., Козяр Д. Ю.* Проактивные государственные услуги: на пути к алгоритмизации // Вопросы государственного и муниципального управления. 2023. № 2. С. 7–32. DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-2-7-32
32. *Тремполец Л. А.* Принцип доступности в системе принципов административного судопроизводства РФ: проблемы определения и закрепления // Образование и право. 2022. № 6. С. 154–158. DOI: 10.24412/2076-1503-2022-6-154-158. EDN FOFFOT
33. *Тремполец Л. А.* Содержание принципа доступности административного судопроизводства в Российской Федерации // Евразийская адвокатура. 2022. № 3 (58). С. 47–54. DOI: 10.52068/2304-9839\_2022\_58\_3\_47. EDN COBQCS
34. *Трофимова И. А.* Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг: административный аспект : учеб. пособие. М. : ИОП РГУП, 2024. С. 118.

35. Тюшняков В. Н. Анализ практики применения технологий электронного правительства в системе предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. 5: Экономика. 2018. № 4 (230). С. 194–200.
36. Фиалковская И. Д. Принципы предоставления публичных услуг: система и содержание // NB: Административное право и практика администрирования. 2024. № 1 [Электронный ресурс]. URL: [https://nbpublish.com/library\\_read\\_article.php?id=69515](https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=69515) (дата обращения: 10.06.2024). DOI: 10.7256/2306-9945.2024.1.69515. EDN VEKFI
37. Харинов И. Н. Предоставление публичных услуг и защита прав их получателей: административно-правовое исследование : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Екатеринбург, 2019.
38. Цукарь С. С. Обеспечение доступности государственных услуг в рамках реализации концепции электронного государства // Вестник ПАГС. 2016. № 2 (53). С. 141–147 [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obespechenie-dostupnosti-gosudarstvennyh-uslug-v-ramkah-realizatsii-kontseptsii-elektronного-gosudarstva> (дата обращения: 22.06.2024).
39. Чубарова Т. В. Обеспечение доступности здравоохранения в России: инструменты государственной политики // Государственное управление : электронный вестник. 2022. № 95. С. 93–107 [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obespechenie-dostupnosti-zdravoohraneniya-v-rossii-instrumenty-gosudarstvennoy-politiki> (дата обращения: 23.05.2024).

#### Об авторах:

**Сергеевич Сергей Львович**, декан, заведующий кафедрой теории и истории права и государства юридического факультета Северо-Западного института управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Санкт-Петербург, Российская Федерация), доктор юридических наук, профессор, заслуженный юрист Российской Федерации; [sergevnin-sl@ranepa.ru](mailto:sergevnin-sl@ranepa.ru)

**Алехина Ирина Сергеевна**, доцент кафедры конституционного и административного права юридического факультета Северо-Западного института управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Санкт-Петербург, Российская Федерация), кандидат юридических наук, доцент; [alekhina-is@ranepa.ru](mailto:alekhina-is@ranepa.ru)

**Соловьева Анна Константиновна**, заведующий кафедрой конституционного и административного права юридического факультета Северо-Западного института управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Санкт-Петербург, Российская Федерация), кандидат юридических наук, доцент; [soloveva-ak@ranepa.ru](mailto:soloveva-ak@ranepa.ru)

#### References

1. Avdokhina Ya. V., Selek A. A. Availability of public and municipal services in the Russian Federation [Sistemny'e tehnologii]. 2017. N 24. P. 5–7. (In Russ.)
2. Alekhina I. S. Legal electoral standards of the Russian Federation and their implementation in the constituent entities of the Russian Federation (on the example of the North-West Federal District): specialty 12.00.02 "Constitutional law; constitutional litigation; municipal law": author's abstract. dis. ... candidate of legal sciences. Saint Petersburg, 2005. 25 p. (In Russ.) EDN ZMYHX
3. Alekhina I. S. Legal electoral standards for organizing and holding elections in the digital environment [Nauchny'e trudy Severo-Zapadnogo instituta upravleniya RANXIGS]. 2023. V. 14. N 2 (59). P. 114–118. (In Russ.) EDN FSOSYW
4. Belova O. A. Interaction of state and municipal bodies with the MFC in the provision of state and municipal services // Public power in modern Russia: problems and prospects: collection of scientific papers based on the materials of the All-Russian scientific and practical conference (Saratov, December 4, 2020) / ed. by doctor of Law, Associate Professor Yu. V. Soboleva; Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Saratov State Law Academy". Saratov : Publishing House of the Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Saratov State Law Academy", 2020. P. 141–144. (In Russ.)
5. Borisova V. F. Procedural guarantees of accessibility of justice when applying to a court of general jurisdiction [Zakony' Rossii: opyt, analiz, praktika]. 2015. N 5. P. 56–60. (In Russ.) EDN TSLKAB

6. Bychkova N. P., Gorlova E. A. Actual indicators for assessing the quality of state and municipal services provided on the basis of the MFC [Vestnik Akademii znaniy]. 2019. N 35 (6). P. 99–107. (In Russ.)
7. Vasilyeva A. F. Service state: administrative and legal study of the provision of public services in Germany and Russia: monograph. Moscow : RAP, 2012. 332 p. (In Russ.)
8. Vatoropin A. S., Khvatov A. E. Factors hindering the population from receiving public services in electronic form [Voprosy upravleniya]. 2017. N 3 (46). P. 53–61. (In Russ.)
9. Voronin S. A. Accessibility of justice as a constitutional principle for the implementation of judicial activity [Uspexi sovremennoj nauki]. 2016. Vol. 3. N 2. P. 34–38. (In Russ.) EDN VOHXDL
10. Gareeva I. A. Accessibility of the healthcare system for the population in the context of social differentiation [Vlast' i upravlenie na Vostoke Rossii]. 2012. N 1. P. 164–170 [Electronic resource]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dostupnost-sistemy-zdravoohraneniya-dlya-naseleniya-v-usloviyah-sotsialnoy-differentsiatsii> (accessed: 23.05.2024). (In Russ.)
11. Gafurzoda A. D. The principle of information availability in investment legal relations [Vlast' i upravlenie na Vostoke Rossii]. 2021. N 1 (50). P. 125–130. (In Russ.) EDN UNNZIL
12. Gilovaya E. A. Linguomethodological principle of accessibility of a foreign-language text on a specialty in light of the cognitive nature of perception [Mir nauki, kul'tury, obrazovaniya]. 2020. N 2 (81). P. 283–286. DOI: 10.24411/1991-5497-2020-00296. (In Russ.) EDN HAUWAY
13. Public and municipal services: dynamics and problems of citizen satisfaction / ed. by V. N. Yuzhakov, E. I. Dobrolyubova. Moscow : “Delo” RANEPА, 2014. 336 p. (In Russ.)
14. Dolotin R. R. Electronic justice as a means of implementing the principle of accessibility of civil proceedings [Ucheny'e zapiski Kazanskogo universiteta]. 2021. Vol. 163. N 2. P. 67–75. DOI: 10.26907/2541-7738.2021.2.67-75. EDN WJENW (In Russ.)
15. Elina N. K. Availability and quality of medical care — the main principle of health care [Medicinskoje pravo: teoriya i praktika]. 2017. Vol. 3. N 2 (6). P. 60–66. (In Russ.) EDN VSJMSQ
16. Zemlyanskaya E. N. Educational results of the Federal State Educational Standard of Primary General Education and the principle of accessibility of education // Gnoseological aspects of education: an international collection of scientific papers dedicated to Professor S. P. Baranov, Yelets, October 13–14, 2016 / ed. by A. Zh. Ovchinnikova, L. Z. Tsvetanova-Churukova. Yelets : ESU named after I. A. Bunin, 2016. P. 23–29. (In Russ.) EDN XGOSYJ
17. Institute of public and municipal services in the modern law of the Russian Federation: monograph / ed. by V. I. Fadeev. Moscow : Norma; INFRA-M, 2023. 208 p. (In Russ.)
18. Istomina E. A. Accessibility as a requirement for the information component of legal regulation of social security [Permskij yuridicheskij al'manah]. 2019. N 2. P. 556–565 [Electronic resource]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dostupnost-kak-trebovanie-k-informatsionnoj-sostavlyayuschey-pravovogo-regulirovaniya-sotsialnogo-obespecheniya> (accessed: 05.23.2024). (In Russ.)
19. Kalashnikov K. N. Quality and availability of medical care for the population (regional aspect) [Problemy razvitiya territorij]. 2023. N 4. P. 113–128 [Electronic resource]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-i-dostupnost-dlya-naseleniya-meditsinskoj-pomoschi-regionalnyy-aspekt> (accessed: 23.05.2024). (In Russ.)
20. Kirillovykh A. A. Accessibility of Higher Education as a Principle of State Educational Policy: Prospects for Institutionalization [Zhurnal rossijskogo prava]. 2022. Vol. 26. N 5. P. 108–123. DOI: 10.12737/jr1.2022.056. (In Russ.) EDN YFPFWY
21. Kozhenko Ya. V., Mamychev A. Yu. Service State: Problems of Theory and Practice of Implementation [Vlast']. 2010. N 3. P. 44–46. (In Russ.)
22. Kozak D. N. Court in the Modern World: Problems and Prospects [Rossijskaya yusticiya]. 2001. N 9. P. 3–6. (In Russ.)
23. Konchugov A. V. Social security and social protection: some issues of theory and practice [Vlast']. 2017. N 4. P. 117–122 [Electronic resource]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnoe-obespechenie-i-sotsialnaya-zaschita-nekotorye-voprosy-teorii-i-praktiki> (accessed: 23.05.2024). (In Russ.)
24. Krisko V. S. On the issue of implementing the principle of accessibility of justice and creating a single information space of the judicial system [Administrator suda]. 2019. N 1. P. 54–56. (In Russ.) EDN YXBFNZ
25. Lazareva M. V. Principles of formation of digital educational environment of preschool educational institutions as a means of improving the quality and accessibility of preschool education / M. V. Lazareva, N. V. Strelnikova // Anthropocentric sciences in education: collection of scien-

- tific articles of the XVII international scientific and practical conference, Voronezh, November 24–25, 2022. Voronezh : Nauchnaya kniga, 2022. P. 82–85. (In Russ.) EDN TLTKFT
26. Lekomtseva E. N. Approaches, principles of increasing the accessibility of implementation of additional general educational programs for children in difficult life situations // Pedagogy and psychology of modern education: theory and practice: materials of the 73rd scientific and practical conference, Yaroslavl, March 5-6, 2019 / ed. by L. V. Bayborodova. P. 1. Yaroslavl : Yaroslavl State Pedagogical University named after K. D. Ushinsky, 2019. P. 29–32. (In Russ.) EDN TBJYMV
  27. Novikov M. V. Assessment of accessibility of education [Otechestvennaya i zarubezhnaya pedagogika]. 2012. N 2 (5). P. 11–14 [Electronic resource]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-dostupnosti-obrazovaniya> (accessed: 23.05.2024). (In Russ.)
  28. Olimpiyev A. Yu. On some aspects of the principle of accessibility of justice in the decisions of the Constitutional Court of the Russian Federation / A. Yu. Olimpiyev, E. I. Mayorova [Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii]. 2020. N 2. P. 34–36. (In Russ.) DOI: 10.24411/2073-0454-2020-10065. EDN LPNFQT
  29. Sizemova O. B., Burova A. Yu. On the principles of constructing a legal mechanism for digital profiling of citizens [Vestnik Universiteta imeni O. E. Kutafina (MGYUA)]. 2023. N 1 (101). P. 139–150. (In Russ.)
  30. Stupaeva M. A. The principle of accessibility as the main principle of the project of multifunctional centers for the provision of state and municipal services // In the world of science and innovation: a collection of articles from the international scientific and practical conference: in 8 parts. Perm, December 25, 2016. P. 8. Perm : Aeterna, 2016. P. 169–170. (In Russ.) EDN XHHGOH
  31. Talapina E. V., Kozyar D. Yu. Proactive public services: towards algorithmization [Voprosy gosudarstvennogo i municipal'nogo upravleniya]. 2023. N 2. P. 7–32. (In Russ.) DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-2-7-32
  32. Trempolets L. A. The principle of accessibility in the system of principles of administrative proceedings of the Russian Federation: problems of definition and consolidation [Obrazovanie i pravo]. 2022. N 6. P. 154–158. (In Russ.) DOI: 10.24412/2076-1503-2022-6-154-158. EDN FOFFOT
  33. Trempolets L. A. The content of the principle of accessibility of administrative proceedings in the Russian Federation [Evrazijskaya advokatura]. 2022. N 3 (58). P. 47–54. (In Russ.) DOI: 10.52068 / 2304-9839\_2022\_58\_3\_47. EDN COBQCS
  34. Trofimova I. A. Legal regulation of state and municipal services: administrative aspect: textbook. manual. Moscow : IOP RGUP, 2024. P. 118. (In Russ.)
  35. Tyushnyakov V. N. Analysis of the practice of applying e-government technologies in the system of providing state and municipal services [Vestnik Adygejskogo gosudarstvennogo universiteta]. Ser. 5: Economy. 2018. N 4 (230). P. 194–200. (In Russ.)
  36. Fialkovskaya I. D. Principles of Providing Public Services: System and Content [NB: Administrativnoe pravo i praktika administrirovaniya]. 2024. N 1. [Electronic resource]. URL: [https://nbpublish.com/library\\_read\\_article.php?id=69515](https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=69515) (accessed 10.06.2024). (In Russ.) DOI: 10.7256/2306-9945.2024.1.69515 EDN VEKFIJ
  37. Kharinov I. N. Provision of Public Services and Protection of the Rights of Their Recipients: An Administrative-Legal Study: Abstract of Cand. Sci. (Law). Yekaterinburg, 2019. (In Russ.)
  38. Tsukar S. S. Ensuring the Availability of Public Services within the Framework of the Implementation of the E-Government Concept [Vestnik PAGS]. 2016. N 2 (53). P. 141–147 [Electronic resource]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obespechenie-dostupnosti-gosudarstvennyh-uslug-v-ramkah-realizatsii-kontseptsii-elektronnogo-gosudarstva> (accessed: 22.06.2024). (In Russ.)
  39. Chubarova T. V. Ensuring the availability of healthcare in Russia: instruments of state policy [Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyj vestnik]. 2022. N 95. P. 93–107. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obespechenie-dostupnosti-zdravoohraneniya-v-rossii-instrumenty-gosudarstvennoy-politiki> (accessed: 05.23.2024). (In Russ.)

#### **About the authors:**

**Sergey L. Sergevnin**, Dean, Head of the Department of Theory and History of Law and State, Faculty of Law, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (North-West Institute of Management of RANEPa), Saint Petersburg, Russian Federation, Doctor of Law, Professor, Honored Lawyer of the Russian Federation; [sergevnin-sl@ranepa.ru](mailto:sergevnin-sl@ranepa.ru)

**Irina S. Alekhina**, Associate Professor of the Department of Constitutional and Administrative Law, Faculty of Law, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (North-West Institute of Management of RANEPa), Saint Petersburg, Russian Federation, Candidate of Legal Sciences, Associate Professor; [alekhina-is@ranepa.ru](mailto:alekhina-is@ranepa.ru)

**Anna K. Soloveva**, Head of the Department of Constitutional and Administrative Law, Faculty of Law, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (North-West Institute of Management of RANEPa), Saint Petersburg, Russian Federation, Candidate of Legal Sciences, Associate Professor; [soloveva-ak@ranepa.ru](mailto:soloveva-ak@ranepa.ru)