Содержание

ВВЕДЕНИЕ… 3

1. Содержание досудебного обжалования в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг 8
   1. Понятие и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг 8
   2. Субъекты досудебного обжалования в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг 20
   3. Нормативное правовое регулирование досудебного обжалования предоставления государственных и муниципальных услуг 32
2. Проблемные аспекты правового регулирования досудебного обжалования государственных и муниципальных услуг 44
   1. Правовые и технические аспекты цифровизации досудебного обжалования предоставления государственных и муниципальных услуг… 44
   2. Особенности досудебного обжалования в отдельных сферах предоставления государственных услуг 52
   3. Правовые проблемы управлением качеством предоставления государственных и муниципальных услуг 57

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 68

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 72](#_TOC_250000)

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования предопределена существующими в Российской Федерации преобразованиями системы государственного управления, переходящей от принципов жесткого администрирования «сверху», к предоставлению гражданам особого вида социальных услуг: государственных и муниципальных услуг.

Концепция «электронного правительства» в России была принята в 2008 г. как «инновационная форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно- коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов» [26].

Однако многие сопутствующие вопросы процессов предоставления государственных (муниципальных) услуг, не нашли концептуального содержания в организационных актах Правительства России, к ним, в частности, относятся вопросы обжалования некачественного предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Если в 2020 году гражданами России было получено 79 миллионов услуг, по итогам 11 месяцев 2021 года –196 миллионов услуг. В 2023 году оказано более 340 млн. услуг – это на 100 млн больше, чем в 2022 году. Тенденция роста получения государственных (муниципальных) услуг гражданами свидетельствует о востребованности данной формы взаимодействия личности и государства, но и приводит к значительному массиву досудебных жалоб граждан на процесс их оказания. Так, например, в 2023 году рассмотрено 8 318 жалоб, поданных через портал досудебного обжалования госуслуг, на две тысячи

больше, чем в 2022 году (по данным официальной статистики портала

«Госуслуги» https://do.gosuslugi.ru/stat/org/).

Степень разработанности темы. Несмотря на то, что Федеральный закон

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ (далее по тексту ‒ Федеральный закон № 210) [9] вступил в законную силу более десяти лет назад, многие аспекты досудебного обжалования предоставления государственных услуг остаются малоизученными. В основном, исследования ученых затрагивают общую процедуру оказания государственных и муниципальных услуг, доктринальные аспекты содержания государственной услуги, ее отличие от гражданско-правовой и социальной услуги, общей процедуры досудебного обжалования (С.С. Алексеев, М.Н. Марченко, , В.А. Мещерягина, А.В. Савоськин, , А. Р. Исаков,, И. Н. Рычкова, И. П. Давыдова, В. В. Федотов, С.А. Широбоков, Е. В. Юрченко), они лишены комплексного изучения содержания права на досудебное обжалование государственных (муниципальных) услуг, его соотношение с общим конституционным правом на обращение, закрепленным в ст. 33 Конституции РФ [1].

Теоретический и методологический базис исследования опирается на научные труды российских ученых и нормативные правовые акты в сфере досудебного обжалования предоставления государственных услуг, публикации в научных изданиях и сборниках научно – практических конференций.

Методологический инструментарий. В процессе выполнения поставленных задач автором использовались различные методы: общенаучные (анализ и синтез, индукция и дедукция, мониторинг и обобщение, классификация и систематизация) и специальные методы исследования, такие как, формально- юридический (согласно которому за основу исследования выбирались ключевые нормативные правовые акты, регулирующие досудебное обжалование), метод

юридического моделирования (например, для фиксации конструкций основных терминов).

Основой информационно-эмпирической базы исследования послужили: нормативные правовые акты, статистические данные интернет-портала

«Госуслуги», правовые позиции Верховного суда Российской Федерации (далее

 ВС РФ) и Конституционного Суда Российской Федерации (далее  КС РФ), административные регламенты предоставления государственных услуг, аналитические и статистические обзоры органов исполнительной власти.

Целью исследования является изучение нормативно-правового регулирования досудебного обжалования предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также соотношение данных правовых норм с развивающимися общественными отношениями в цифровизации деятельности.

Отдельным вопросом является выявление проблемных аспектов в сфере досудебного обжалования предоставления государственных услуг в Российской Федерации и поиске путей их преодоления.

Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

* сформулировать понятие и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг;
* определить круг субъектов досудебного обжалования в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
* рассмотреть нормативное правовое регулирование досудебного обжалования предоставления государственных и муниципальных услуг;
* обозначить правовые и технические аспекты цифровизации досудебного обжалования предоставления государственных и муниципальных услуг;
* проанализировать правовые проблемы управлением качеством

предоставления государственных и муниципальных услуг в России.

Объект исследования выпускной квалификационной работы: организационно-правовой механизм функционирования системы досудебного обжалования в Российской Федерации.

Предметом исследования выступают общественные отношения в сфере досудебного обжалования предоставления государственных (муниципальных) услуг в России.

Проблематика исследования заключается в создании оптимальной модели нормативного правового регулирования процедуры досудебного обжалования государственных услуг, которая находится на стыке норм общего законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан и специального правового регулирования управления государственными (муниципальными) услугами в России.

Положения, обладающие научной новизной. Новизна содержащихся в работе заключений состоит в разработке теоретических основ и практических предложений по совершенствованию нормативного правового регулирования досудебного обжалования предоставления государственных услуг в России.