

**Митрофанова Светлана Викторовна, Малько  
Виктория Анатольевна  
СОСТОЯНИЕ И АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОРОДЕ  
СТАВРОПОЛЕ**

*В статье рассматривается состояние деятельности многофункциональных центров в Ставропольском крае с позиции государственных стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг; анализируется на основе пилотажного исследования, насколько деятельность МФЦ соответствует административному регламенту работы, а также удовлетворенность заявителей доступностью и качеством предоставляемых стандартизированных услуг.*

**Ключевые слова:** *многофункциональный центр, государственные и муниципальные услуги, стандарт государственной услуги, удовлетворенность стандартизированными услугами.*

**Svetlana Mitrofanova, Viktoria Malko  
STATUS AND PERFORMANCE  
ANALYSIS OF MULTIFUNCTIONAL  
CENTERS OFFERING PUBLIC AND  
MUNICIPAL SERVICES IN STAVROPOL**

*The article discusses the activities at the multifunctional centers in the Stavropol region from the perspective of the standards for offering public and municipal services; the analysis is based a pilot study, done in order to see how much the activities of MFCs complies with the relevant administrative regulations, as well as to measure the level of satisfaction among the applicants regarding the accessibility and the quality of standardized services.*

**Keywords:** *multifunctional center, public and municipal services, standard for public services, satisfaction with standardized services*