

УДК 330

**КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
НАСЕЛЕНИЮ И ПУТИ ЕГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

Головин Алексей Анатольевич,

д.э.н, доцент

Скиба Максим Сергеевич

Студент

ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет»

Научный руководитель: Пархомчук Марина Анатольевна

д.э.н, доцент

ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет»

Аннотация: В данной статье затрагивается вопрос оценки качества оказания муниципальных услуг в электронной форме. Получение обратной связи от заявителя является стимулом для дальнейшего совершенствования данной системы.

Ключевые слова: муниципальные услуги, оказание, оценка качества, электронная форма.

**QUALITY OF MUNICIPAL SERVICES TO THE POPULATION AND
WAYS TO IMPROVE IT**

Golovin Alexey Anatolyevich,

Skiba Maxim Sergeevich

Research supervisor: Marina Anatolyevna Parhomchuk

Abstract: This article addresses the issue of evaluating the quality of municipal services rendered in electronic form. Receiving feedback from the applicant is an incentive for further improvement of this system.

Keywords: Municipal services, rendering, quality assessment, electronic form.

Доступность и качество государственных и муниципальных услуг являются важнейшими критериями оценки эффективности их предоставления органами государственного и муниципального управления в рамках административной реформы. При этом, на законодательном уровне крайне нечетко установлено само определение данных понятий. Нет единообразной позиции и среди исследователей. Поэтому актуальным представляется осуществление анализа теоретических подходов к исследованию понятий качества и доступности государственных и муниципальных услуг, а также нормативно-правовых основ оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг как важнейших направлений деятельности органов государственного и муниципального управления.

В настоящее время совершенствование системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме является приоритетным направлением административной реформы в Российской Федерации. Система оказания муниципальных и государственных услуг в электронной форме является одной из составных частей электронного правительства. Мировой опыт показывает, что внедрение информационных технологий в систему взаимодействия власти и общества имеет как положительные, так и отрицательные стороны. Информационное взаимодействие граждан и власти требует постоянного контроля и совершенствования данного процесса. Получение положительной «обратной связи» от граждан должно являться основным критерием работоспособности указанного процесса. То есть оценка качества процесса оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде одним из основных моментов на который, поставщик услуг должен обращать внимание.

Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» является одним из главных, который регулирует сферу оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде. «В нем нашли отражения основные требования, предъявляемые к процессу оказания услуг, но то же время необходимо отметить, что вопросы его качества остались практически не раскрытыми. Только в одной статье 210-ФЗ, относящейся к стандарту оказания услуги, мы находим упоминание показателей ее доступности и качества» [1].

Анализ применяемых методик оценки качества предоставляемых государственных услуг показал, что в большинстве анализируемых субъектах Российской Федерации для этого используются методы анкетного мониторинга организаций, оказывающих услуги и социологические опросы.

К параметрам, используемым для оценки качества предоставления государственной услуги относятся:

- структурированные параметры, закрепленные регламентами или полученные по факту оказания услуги (время получения услуги, плановое время исполнения, возможность обжалования действий персонала, соблюдение норм потребления товаров и услуг при оказании государственных услуг т.п.);

- результаты анкетирования как поставщиков, так и потребителей услуг (доступность услуги для потребителя, компетентность персонала, степень удовлетворенности качеством оказания услуги, условия обслуживания (удобство, вежливость, время оказания государственной услуги, полнота выполнения процедур, необходимых для оказания государственных услуг и т.п.)» [2].

Также к критериям оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг может осуществляться по следующим критериям:

- время предоставления государственных и муниципальных услуг;

- время ожидания в очереди при получении государственных и муниципальных услуг;
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные и муниципальные услуги;
- доступность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

Если рассматривать оценку качества оказания муниципальных и государственных услуг в электронной форме, то как правило обратная связь с потребителем услуги сводится к заполнению им анкеты об удовлетворенности процессом получения услуги. Нежелание потребителей государственных и муниципальных услуг заполнять всевозможные анкеты и опросники для получения их мнения об использовании информационного ресурса. Данный процесс занимает время и утомляет, так как зачастую указанные анкеты состоят из однотипных вопросов.

Анкетирование граждан с целью выявления уровня их удовлетворенности процессом и результатом получения государственной или муниципальной услуги является субъективным показателем качества. Данный показатель основан исключительно на оценочных суждениях и мнениях потребителей услуг и представителей общественных организаций, этот показатель качества также является сложносоставным и дробным. Также следует учитывать и объективный показатель качества эффективности системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде. К объективным показателям следует отнести внедрения регламентов и исполнения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с регламентами. Это сложный собирательный показатель, состоящий из набора более дробных индикаторов и индексов, отражающих соответствие процесса предоставления государственных и муниципальных услуг принятым административным регламентам [3].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что государственные и муниципальные услуги в наше время играют роль «моста» между физическими/юридическими лицами и государством по вопросам решения различных ситуаций, сопровождающиеся документальными процедурами. Меры по предоставлению государственных и муниципальных услуг четко регламентированы, и направлены в текущий момент времени на снижение временных, административных, материальных издержек на их реализацию. Первоначально идея сокращения издержек и повышения доступности граждан к перечню государственных и муниципальных услуг была заложена в создании единых многофункциональных центров и Концепции формирования электронного правительства. Индивидуальный подход, стремление помочь в решении различных ситуаций, грамотная документальная концепция - вот к чему стремится сама идея создания многофункциональных центров.

Список литературы

1. Погодина Е. А., Мингачев Р. М. Организация и оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде // УЭКС. 2017. №6 (42). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsiya-i-otsenka-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-v-elektronnom-vide> (дата обращения: 18.11.2020).
2. Воронина Л.И., Костина С.Н., Томильцев А.В. / под общ. ред. проф. Т. М. Резер. Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления: монография /; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федерал. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. — 139 с.
3. Родионов М.Г. Методики оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник СИБИТа. 2018. №1 (25). С. 62 - 66.