

МЕТОДИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Обосновывается актуальность административной реформы, рассматривается сущность понятий: государственная услуга, административный регламент, анализируется значение государственных услуг в реализации данной реформы. Приводятся показатели мониторинга качества предоставления государственных услуг.

Ключевые слова: государственная услуга; административный регламент, показатели качества мониторинга.

Особое место в ряду осуществляемых в последние годы в нашей стране преобразований занимает административная реформа. Главной целью данной реформы является изменение порядка работы органов исполнительной власти, ориентированного на интересы населения.

Ключевые направления совершенствования системы государственного управления обозначены в программных документах: «Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011–2013 годы»¹ и Указе Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»². Принятые документы принципиально меняют подход к оказанию услуг и обозначают переход к сервисному государству.

Одной из приоритетных задач поставленных руководством страны является задача повышения качества и доступности государственных услуг населению. Как отметил Путин: «Надо переходить к стандартам государственных услуг нового поколения – основанным не на позиции исполнителя, а на позиции потребителя этих услуг»³. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг к 2018 году должен составлять не менее 90 %⁴.

* Казанцева Людмила Борисовна – магистрант, кафедра социологии и социальной работы, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, dgushkina@yandex.ru.

¹ Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011–2013 годы: распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р // [электронный ресурс] // Консультант Плюс. Версия Проф.

² Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>.

³ Демократия и качество государства /В. Путин // Коммерсантъ, 2012, 6 февр.

⁴ Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>.

Само понятие «государственные услуги» стало использоваться в России только в связи с проведением административной реформы.

Государственные услуги – это услуги, которые предоставляются гражданам и организациям по их запросу федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами управления государственных внебюджетных фондов Российской Федерации в рамках их компетенции⁵.

Исходя из данного определения, государственная услуга рассматривается как одна из разновидностей функций государства по оказанию услуг, включающих защиту прав и законных интересов граждан и организаций; распределение материальных ресурсов; предоставление информации, консультаций и методической помощи.

В ходе реализации концепций административной реформы в России был принят Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁶, в котором заложены основные направления их оптимизации: формирование реестра услуг; проведение стандартизации и регламентации услуг; разработка административных регламентов.

Данный закон устанавливает обязательства государственных органов перед гражданами и ответственность должностных лиц за нарушение порядка оказания услуг. Важным моментом является закрепление права граждан на своевременное предоставление услуг; на получение полной, актуальной и достоверной информации.

Министерством экономического развития России проведена инвентаризация государственных услуг, сформирован реестр и информационная система доступная гражданам с помощью интернет–портала (gosuslugi.ru).

Стандартизация позволила ликвидировать противоречивые множественные инструкции и ведомственные приказы, устранить дублирование действий сотрудников государственных органов, автоматизировать административные процессы.

В результате разработки административных регламентов установлены порядок и стандарт предоставления услуг, а также персональная ответственность должностных лиц за их соблюдение; определены показатели доступности и качества предоставления услуг.

Для обеспечения повышения качества и доступности государственных услуг проводится мониторинг, позволяющий получить объективную информацию о степени удовлетворенности граждан качеством полученных услуг.

Мониторинги предусмотрены как на федеральном, так и региональном уровнях. Министерством экономического развития России проводится ежегодный мониторинг качества предоставления общественно значимых государственных услуг.

С целью проведения мониторинга на территории Иркутской области министерством экономического развития области в 2011 году утверждены мето-

⁵ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ // Рос. газ. – 2010. – 30 июля.

⁶ Там же.

дические рекомендации. Основными задачами мониторинга являются: анализ и оценка параметров качества и доступности предоставления услуг, степень удовлетворенности жителей Иркутской области предоставляемыми услугами; подготовка предложений по улучшению качества и доступности, контроль результативности мер по их улучшению.

В рамках мониторинга исследуются услуги, содержащиеся в реестре государственных услуг утвержденном министерством экономического развития Иркутской области⁷. Мониторинг рекомендуется проводить в несколько этапов (см. табл. 1).

Таблица 1

Этапы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг⁸

Этапы мониторинга	Мероприятия (Рекомендации)
Организационный	– определение перечня показателей качества и доступности услуги; – выбор методов сбора информации; – утверждение технического задания проведения мониторинга;
Подготовительный	– анализ правовой базы, мнений экспертов, заявителей услуги; – выбор объекта наблюдения, описание типовых характеристик порядка получения услуги; – разработка методик и инструментария сбора информации; – разработка форм для регистрации информации; – формирование выборки для проведения опросов; – определение способов обработки информации. – подготовка интервьюеров к проведению опросов
Выявление значений параметров качества и доступности услуги	– определение установленных значений параметров услуги; – проведение «полевого этапа» исследования; – сбор первичных данных и их обработка; – выборочный контроль исполнителей; – заполнение отчетных форм предоставления информации
Анализ и оценка значений параметров качества и доступности услуги	– определение минимальных и максимальных значений; – сопоставление фактических и установленных значений; – выявление нормативно не установленных параметров; – сравнение полученных значений с данными предыдущего мониторинга; – систематизация выявленных проблем
Подготовка предложений по улучшению качества и доступности предоставления услуги.	– подготовка отчета с выводами об устранении выявленных проблем предоставления услуги

Поэтапность позволит организовать, подготовить и осуществить качественное исследование. При проведении мониторинга есть необходимость при-

⁷ Об утверждении реестра государственных услуг Иркутской области, приказ Министерства экономического развития Иркутской области от 15 февр. 2012 № 3-мпр [электронный ресурс] // Консультант Плюс. Версия Проф.

⁸ Методические рекомендации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области, приказ министерства экономического развития Иркутской области от 02 нояб. 2011 № 22-мпр [электронный ресурс] // Консультант Плюс. Версия Проф.

менять комплексный подход, который включается в себя несколько социологических методов сбора и анализа данных, как количественных, так и качественных (см. табл. 2).

Таблица 2

Методы сбора и анализа информации при проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг

Метод ⁹	Участники метода ¹⁰	Возможности метода ¹¹
Метод наблюдения	Экспертная группа	Позволит оценить соответствие процесса предоставления государственных услуг прописанному в регламенте стандарту предоставления государственных услуг
Полуформализованное интервьюирование или анкетирование	Получатели услуг	Позволит провести экспертный анализ качества инфраструктуры и оптимальность процедуры получения государственной услуги
Метод групповых интервью	Государственные служащие	Позволит оценить качество работы сотрудников государственных учреждений по предоставлению государственных услуг

Групповые интервью с представителями органов власти, а также анкетирование и интервьюирование получателей услуг позволят определить насущные проблемы, с которыми на практике сталкиваются производители и потребители государственных услуг. Такие исследования способствуют принятию решений о совершенствовании нормативно-правового, материально-технического, кадрового и прочего обеспечения сектора государственных услуг.

По итогам мониторинга составляется отчет, в котором отражаются результаты реализации стандарта и определенного качества предоставления государственных услуг; перечень и анализ отклонений от стандартов. По результатам мониторинга принимаются решения по устранению обнаруженных проблем, определяются меры по улучшению качества и доступности государственных услуг, осуществляется контроль динамики результативности мер по их улучшению.

В качестве примера приведем основные результаты мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительными органами Иркутской области за 2013 год. В рамках проведенного мониторинга были исследованы и проанализированы 72 государственные услуги Иркутской области, что на 56 % выше уровня прошлого года. Опрошено 11 418 респондентов, что в сравнении с 2012 годом больше чем в 2,5 раза. Мониторинг проведен при помощи следующих методов сбора первичной информации:

⁹ Методические рекомендации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области, приказ министерства экономического развития Иркутской области от 02 нояб. 2011 № 22-мпр [электронный ресурс] // Консультант Плюс. Версия Проф.

¹⁰ Там же.

¹¹ Бахматова Т. Г. Потенциал количественного и качественного подходов в исследовании социальных проблем / Т. Г. Бахматова // Известия Иркутской государственной экономической академии // <http://eizvestia.isea.ru/reader/article.aspx?id=13879> 2010 № 5.

- изучение административных регламентов предоставления государственных услуг Иркутской области;
- анализ информационных материалов на стендах, официальных сайтах органов власти Иркутской области;
- полужформализованное интервьюирование и анкетирование получателей услуг Иркутской области (см. табл. 3)

Таблица 3

Основные результаты мониторинга качества предоставления государственных услуг органами власти Иркутской области за 2013 год¹²

№ п/п	Показатель качества	Результат	Уровень качества
1	Количество обращений для получения услуги	В среднем 2 обращения, не включая консультацию	Высокий уровень соответствия количества и состава обращений заявителей нормативно установленным значениям
2	Стоимость получения услуг.	Предоставляется на безвозмездной основе	Низкий уровень финансовых затрат заявителя при получении конечного результата, отсутствие неформальных платежей
3	Сроки предоставления услуг	Соответствуют срокам, установленным административными регламентами. Среднее время ожидания в очереди составляет 18 минут	Низкий уровень временных затрат
4	Обращения в посреднические организации	Цели привлечения коммерческих и подведомственных организаций: – повышение комфортности получения услуги; – снижение количества обращений в органы власти; – подготовка документов для получения услуги в соответствии с законодательством; – получение обязательных документов	Отсутствие фактов привлечения посредников
5	Соблюдение стандартов предоставления услуг.		Высокий уровень соблюдения стандартов

¹² Отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг Иркутской области по итогам 2013 года, утвержден председателем подкомиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг-первым заместителем Председателя Правительства Иркутской области.

№ п/п	Показатель качества	Результат	Уровень качества
6	Выявленные отклонения от стандартов предоставления услуг	<ul style="list-style-type: none"> – здания не оборудованы пандусами; – в местах для заполнения заявлений нет средств пожаротушения и оказания первой медицинской помощи; – не все сектора оборудованы информационными стендами; – не во всех залах ожидания есть столы для оформления документов; – неудобный график работы специалистов 	Низкий уровень проблем, возникающих у заявителей

Приведенная таблица отражает одинаково высокие показатели степени соблюдения стандартов и уровня удовлетворенности населения качеством и доступностью услуг, при этом уровень проблем, временных затрат достаточно низкий.

По итогам проведенного в 2013 году мониторинга видно, что недостатки, выявленные в 2012 году, такие как: отсутствие информационных стендов, стульев в залах ожидания предоставления услуг в большинстве случаев устранены.

Результаты мониторинга 2013 года свидетельствуют о высоком уровне соблюдения стандартов, о высокой степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления услуг.

Список использованной литературы

1. Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011–2013 годы: распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р [электронный ресурс] // Консультант Плюс. Версия Проф.

2. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 [электронный ресурс] / Официальный интернет-портал правовой информации, URL: <http://www.pravo.gov.ru> (07.05.2012).

3. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный закон от 27 июля. 2010 № 210-ФЗ // Рос. газ. – 2010. – 30 июля.

4. Бахматова Т. Г. Потенциал количественного и качественного подходов в исследовании социальных проблем / Т. Г. Бахматова [электронный ресурс] // Известия Иркутской государственной экономической академии URL: <http://eizvestia.isea.ru/reader/article.aspx?id=13879> 2010 № 5.

5. Демократия и качество государства /В. Путин [электронный ресурс] / Коммерсантъ, 2012, 6 февр. // URL: <http://www.kommersant.ru/doc/1866753>.

6. Методические рекомендации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области: приказ Министерства экономического развития Иркутской области от 02 нояб. 2011 № 22-мпр [электронный ресурс] // Консультант Плюс. Версия Проф.

7. Об утверждении реестра государственных услуг Иркутской области, приказ Министерства экономического развития Иркутской области от 15 февр. 2012 № 3-мпр// [электронный ресурс] // Консультант Плюс. Версия Проф.

8. Отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг Иркутской области по итогам 2013 года [электронный ресурс] // URL: http://www.irkobl.ru/sites/economy/Zakon%20210-FZ/Monitoring_2013.pdf.