

**Лунев Александр Николаевич**

доктор технических наук,  
профессор кафедры технологии  
машиностроительных производств  
Казанского национального  
исследовательского технического  
университета им. А.Н. Туполева – КАИ  
dom-hors@mail.ru

**Lunev Alexander Nikolayevich**

Dr. Sci.,  
Professor of the Machine Building  
Technologies Department,  
Kazan National Research  
Technical University  
dom-hors@mail.ru

**Пугачева Наталья Борисовна**

доктор педагогических наук,  
профессор кафедры производственной  
безопасности и права  
Казанского государственного  
архитектурно-строительного университета  
dom-hors@mail.ru

**Pugacheva Natalia Borisovna**

D.Phil. in Education Science,  
Professor of the Process Safety  
and Law Department,  
Kazan State University of  
Architecture and Construction  
dom-hors@mail.ru

## **НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

## **RESEARCH METHODOLOGICAL GUIDELINES FOR ASSESSMENT OF QUALITY AND ACCESSIBILITY OF STATE AND MUNICIPAL SERVICES**

---

### **Аннотация:**

*В статье представлена методика оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, позволяющая определить эффективность мер по обеспечению физических и юридических лиц доступными и качественными государственными и муниципальными услугами, предоставляемыми региональными органами власти и их ведомствами, а также муниципальными органами управления по итогам календарного года. В качестве основных критериев данной методики выбраны уровень качества государственных и муниципальных услуг, уровень доступности государственных и муниципальных услуг, уровень доверия потребителей услугодателям.*

### **Ключевые слова:**

*методика оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, уровень качества государственных и муниципальных услуг, уровень доступности государственных и муниципальных услуг, уровень доверия потребителей услугодателям, своевременность и оперативность предоставления государственных и муниципальных услуг; стандарт государственных и муниципальных услуг, административный регламент государственных и муниципальных услуг, запросы услугополучателей, комфортность ожидания и получения государственных и муниципальных услуг.*

---

---

### **Summary:**

*The article present a methodology of assessment of quality and accessibility of state and municipal services, which allows to define the efficiency of the state and municipal services provided by the regional and municipal authorities and their departments to individuals and businesses by the results of the calendar year. As the main criteria of the methodology the authors chose a level of quality and accessibility of the state and municipal services and a level of consumer confidence in providers of the services.*

### **Keywords:**

*methodology of assessment of quality and accessibility of state and municipal services, level of quality of the state and municipal services, level of accessibility of the state and municipal services, level of consumer confidence in service providers, timeliness and efficiency of services providing, standard of state and municipal services, administrative regulations of the state and municipal services, inquiries of service recipients, convenience of waiting and receiving of state and municipal services.*

---

В настоящее время и за рубежом, и в России разработаны вариативные методики оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Основные недостатки существующих методик обусловлены недостаточным вниманием разработчиков к

методам их измерения, в свою очередь обусловленным трудностями формализации и анализа критериев оценки.

Цель предлагаемой нами методики оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг – определить эффективность мер по обеспечению физических и юридических лиц доступными и качественными государственными и муниципальными услугами, предоставляемыми региональными органами власти и их ведомствами, а также муниципальными органами управления по итогам календарного года.

Источниками информации для проведения оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг могут быть: нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление государственных и муниципальных услуг [1]; статистические данные, официальные интернет-ресурсы государственных и муниципальных органов управления [2]; результаты проверок, проведенных государственными органами в оцениваемых государственных и муниципальных органах управления; результаты опросов потребителей государственных и муниципальных услуг; сведения общественных объединений [3].

В качестве основных критериев методики оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг выбраны следующие:

1) уровень качества государственных и муниципальных услуг, характеризующийся своевременностью и оперативностью предоставления услуги; соответствием стандарту услуги, административному регламенту и запросам услугополучателя;

2) уровень доступности государственных и муниципальных услуг, учитывающий комфортность ожидания и получения услуг; простоту и рациональность; контактность и эффективность; открытость и прозрачность;

3) уровень доверия потребителей услугодателям.

Оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг производится по величине комплексного показателя (Q):

$$Q = Q1 + Q2 + Q3,$$

который рассчитывается в баллах, исходя из критериев Q1 (уровня качества государственных и муниципальных услуг), Q2 (доступности качества государственных и муниципальных услуг), Q3 (доверия потребителей услугодателям) (см. табл. 1).

**Таблица 1 – Критерии и показатели оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг**

Критерии оценки	Показатели оценки	Способ расчета	Баллы	
1	2	3	4	
<p>Q1 Уровень качества государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Доля случаев предоставления услуг в установленный срок с момента сдачи документов (Q1.1)</p>	<p><b>Q1=Q1.1+Q1.2+Q1.3+Q1.4</b></p>	<p><math>Q1.1 = \sum_{i=1}^k \frac{S}{k_j}</math>, где <math>S_{пред.ij}</math> – случаи предоставления i-й услуги j-го вида в установленный срок; <math>k_j</math> – количество услуг, принимавших участие в оценке по данному показателю</p> <p>Доля случаев более 50 % – <b>5</b></p>	
	<p>Доля случаев от 20 % до 50% – <b>3</b></p>		<p>Доля случаев менее 20 % – <b>2</b></p>	
	<p><b>Q1.1 – выбирается один из вариантов</b></p>		<p><b>Q1.1 – выбирается один из вариантов</b></p>	
	<p>Доля потребителей, ожидавших получения конкретной услуги в очереди не более 40 минут (Q1.2)</p>		<p><math>Q1.2 = \sum_{i=1}^n \frac{P_{ожид.ij}}{n_j}</math>, где <math>P_{ожид.ij}</math> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, получивших ее не позднее 40 минут; <math>n_j</math> – количество потребителей услуг j-го вида</p>	<p>Доля потребителей более 50 % – <b>5</b></p>
	<p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>3</b></p>			<p>Доля потребителей менее 20 % – <b>2</b></p>
	<p><b>Q1.2 – выбирается один из вариантов</b></p>			<p><b>Q1.2 – выбирается один из вариантов</b></p>

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4		
<p>Q1 Уровень качества государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления конкретной услуги (Q1.3)</p>	<p><b>Q1=Q1.1+Q1.2+Q1.3+Q1.4</b></p>	$Q1.3 = \sum_{i=1}^k \frac{p_{\text{кач.}ij}}{k_j},$ <p>где  <math>p_{\text{кач.}ij}</math> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных качеством процесса;  <math>k_j</math> – количество оказываемых услуг j-го вида</p>	<p>Доля потребителей более 50 % – <b>5</b></p>	
			<p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>3</b></p>		
			<p>Доля потребителей менее 20 % – <b>2</b></p>		
			<p><b>Q1.3 – выбирается один из вариантов</b></p>		
	<p>Доля случаев правильно оформленных документов (правильно произведенных начислений, расчетов и т.д.) (Q1.4)</p>			$Q1.4 = \sum_{i=1}^k \frac{s}{k_j},$ <p>где  <math>s_{\text{прав.}ij}</math> – случаи предоставления правильно оформленной i-й услуги j-го вида;  <math>k_j</math> – количество услуг j-го вида, принимавших участие в оценке по данному показателю</p>	<p>Доля случаев более 50 % – <b>5</b></p>
			<p>Доля случаев от 20 % до 50 % – <b>3</b></p>		
	<p>Доля случаев менее 20 % – <b>2</b></p>				
	<p><b>Q1.4 – выбирается один из вариантов</b></p>				

Продолжение таблицы 1

1	2	3		4		
<p>Q2 Уровень доступности государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Доля потребителей, удовлетворенных техническим оснащением места ожидания конкретной услуги (Q2.1)</p>	<p><b>Q2 = Q2.1+Q2.2+Q2.3+Q2.4+Q2.5+Q2.6+Q2.7+Q2.8+Q2.9+Q2+Q2.11+Q2.12+Q2.13+Q2.14+Q2.15+Q2.16+Q2.17</b></p>	<p><b>Q2.1</b> = <math>\sum_{i=1}^n \frac{p_{тех.ij}}{n_j}</math>, где p<sub>тех.ij</sub> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных техническим оснащением места ожидания; n<sub>j</sub> – количество потребителей услуг j-го вида</p>	<p>Доля потребителей более 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>2</b></p> <p>Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>		
	<p>Доля потребителей, удовлетворенных санитарно-гигиеническими условиями помещения оказания конкретной услуги (Q2.2)</p>		<p><b>Q2.2</b> = <math>\sum_{i=1}^n \frac{p_{сан.ij}}{n_j}</math>, где p<sub>сан.ij</sub> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных санитарно-гигиеническими условиями помещения; n<sub>j</sub> – количество потребителей услуг j-го вида</p>	<p>Доля потребителей более 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>2</b></p> <p>Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>		
	<p>Доля потребителей, удовлетворенных эстетическим оформлением помещения оказания конкретной услуги (Q2.3)</p>		<p><b>Q2.3</b> = <math>\sum_{i=1}^n \frac{p_{эстет.ij}}{n_j}</math>, где p<sub>эстет.ij</sub> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных эстетическим оформлением помещения; n<sub>j</sub> – количество потребителей услуг j-го вида</p>	<p>Доля потребителей более 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>2</b></p> <p>Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>		
				<b>Q2.1 – выбирается один из вариантов</b>		
				<b>Q2.2 – выбирается один из вариантов</b>		
				<b>Q2.3 – выбирается один из вариантов</b>		

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	
<p>Q2 Доступность государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Доля потребителей, удовлетворенных временем ожидания конкретной услуги (Q2.4)</p>	<p><b>Q2 = Q2.1+Q2.2+Q2.3+Q2.4+Q2.5+Q2.6+Q2.7+Q2.8+Q2.9+Q2.10+Q2.11+Q2.12+Q2.13+Q2.14+Q2.15+Q2.16+Q2.17</b></p>	<p><b>Q2.4 = <math>\sum_{i=1}^n \frac{p_{тожд.ij}}{n_j}</math>,</b> где p<sub>тожд.ij</sub> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных временем ожидания; n<sub>j</sub> – количество потребителей услуг j-го вида</p>	<p>Доля потребителей более 50 % – <b>3</b></p>
			<p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>2</b></p>	<p>Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>
	<p>Доля потребителей, удовлетворенных возможностью дистанционного получения конкретной услуги (Q2.5)</p>		<p><b>Q2.5 = <math>\sum_{i=1}^n \frac{p_{дист.ij}}{n_j}</math>,</b> где p<sub>дист.ij</sub> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных дистанционным обслуживанием; n<sub>j</sub> – количество потребителей услуг j-го вида</p>	<p><b>Q2.4 – выбирается один из вариантов</b> Количество потребителей более 50 % – <b>3</b></p>
	<p>Доля потребителей, удовлетворенных режимом «одного окна» (Q2.6)</p>		<p>Количество потребителей от 20 % до 50 % – <b>2</b></p>	<p>Количество потребителей менее 20% – <b>1</b></p>
			<p><b>Q2.6 = <math>\sum_{i=1}^n \frac{p_{реж.ij}}{n_j}</math>,</b> где p<sub>реж.ij</sub> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных режимом «одного окна»; n<sub>j</sub> – количество потребителей услуг j-го вида</p>	<p><b>Q2.5 – выбирается один из вариантов</b> Доля потребителей более 50 % – <b>3</b></p>
			<p><b>Q2.6 – выбирается один из вариантов</b></p>	<p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>2</b> Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	
<p>Q2 Доступность государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Доля потребителей, удовлетворенных ценой конкретной услуги (Q2.7)</p>	<p><b>Q2 = Q2.1+Q2.2+Q2.3+Q2.4+Q2.5+Q2.6+Q2.7+Q2.8+Q2.9+Q2.10+Q2.11+Q2.12+Q2.13+Q2.14+Q2.15+Q2.16+Q2.17</b></p>	<p><b>Q2.7 = <math>\sum_{i=1}^n \frac{p_{цен.ij}}{n_j}</math>,</b> где p<sub>цен.ij</sub> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных ценой конкретной услуги; n<sub>j</sub> – количество потребителей услуг j-го вида</p> <p>Доля потребителей более 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>2</b></p> <p>Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>	
	<b>Q2.7 – выбирается один из вариантов</b>			
	<p>Доля потребителей, удовлетворенных транспортной и шаговой доступностью услугодателя (Q2.8)</p>		<p><b>Q2.8 = <math>\sum_{i=1}^n \frac{p_{транс.ij}}{n_j}</math>,</b> где p<sub>транс.ij</sub> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных транспортной и шаговой доступностью услугодателя; n<sub>j</sub> – количество потребителей услуг j-го вида</p> <p>Доля потребителей более 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>2</b></p> <p>Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>	
	<b>Q2.8 – выбирается один из вариантов</b>			
	<p>Доля потребителей, удовлетворенных физической доступностью (Q2.9)</p>		<p><b>Q2.9 = <math>\sum_{i=1}^n \frac{p_{физ.ij}}{n_j}</math>,</b> где p<sub>физ.ij</sub> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных физической доступностью; n<sub>j</sub> – количество потребителей услуг j-го вида</p> <p>Доля потребителей более 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>2</b></p> <p>Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>	
	<b>Q2.9 – выбирается один из вариантов</b>			

Продолжение таблицы 1

1	2		3	4
<p>Q2 Доступность государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг (Q2.10)</p>	<p><b>Q2 = Q2.1+Q2.2+Q2.3+Q2.4+Q2.5+Q2.6+Q2.7+Q2.8+Q2.9+Q2.10+Q2.11+Q2.12+Q2.13+Q2.14+Q2.15+Q2.16+Q2.17</b></p>	<p><b>Q2.10</b> = <math>\sum_{i=1}^n \frac{g_{обосн.ij}}{n_j}</math>,</p> <p>где  <math>g_{обосн.ij}</math> – количество обоснованных жалоб по i-й услуге j-го вида;  <math>n_j</math> – общее количество обслуженных потребителей по j-му виду услуги</p>	<p>Отношение более 0,5 – <b>1</b></p> <p>Отношение от 0,2 до 0,5 – <b>2</b></p> <p>Отношение менее 0,2 – <b>3</b></p>
	<b>Q2.10 – выбирается один из вариантов</b>			
	<p>Доля обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленные сроки (Q2.11)</p>		<p><b>Q2.11</b> = <math>\sum_{i=1}^r \frac{g_{удовл.ij}}{r_j}</math>,</p> <p>где  <math>r_{удовл.ij}</math> – количество обоснованных жалоб по i-й услуге j-го вида, удовлетворенных в установленные сроки;  <math>r_j</math> – количество поступивших жалоб по j-му виду услуг</p>	<p>Доля жалоб, удовлетворенных в срок, более 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля жалоб, удовлетворенных в срок, от 20 % до 50 % – <b>2</b></p> <p>Доля жалоб, удовлетворенных в срок, менее 20 % – <b>1</b></p>
	<b>Q2.11 – выбирается один из вариантов</b>			
	<p>Доля потребителей удовлетворенных существующим порядком обжалования (Q2.12)</p>		<p><b>Q2.12</b> = <math>\sum_{i=1}^n \frac{p_{обж.ij}}{n_j}</math>,</p> <p>где  <math>p_{обж.i}</math> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных существующим порядком обжалования;  <math>n_j</math> – количество потребителей услуг j-го вида</p>	<p>Доля потребителей более 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>2</b></p> <p>Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>
	<b>Q2.12 – выбирается один из вариантов</b>			



Продолжение таблицы 1

1	2		3	4	
<p>Q2 Доступность государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Доля потребителей, удовлетворенных сроками обжалования (Q2.13)</p>	<p><b>Q2 = Q2.1+Q2.2+Q2.3+Q2.4+Q2.5+Q2.6+Q2.7+Q2.8+Q2.9+Q2+Q2.11+Q2.12+Q2.13+Q2.14+Q2.15+Q2.16+Q2.17</b></p>	$Q2.13 = \sum_{i=1}^n \frac{p_{срок.ij}}{n_j},$ <p>где  <math>p_{срок.ij}</math> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных сроками обжалования;  <math>n_j</math> – количество потребителей услуг j-го вида</p>	<p>Доля потребителей более 50 % – <b>6</b></p> <p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>	
	<b>Q2.13 – выбирается один из вариантов</b>				
	<p>Доля потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала (Q2.14)</p>		$Q2.14 = \sum_{i=1}^n \frac{p_{веж.ij}}{n_j},$ <p>где  <math>p_{веж.ij}</math> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных вежливостью персонала;  <math>n_j</math> – количество потребителей услуг j-го вида</p>	<p>Доля потребителей более 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>2</b></p> <p>Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>	
	<b>Q2.14 – выбирается один из вариантов</b>				
	<p>Доля потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления конкретной услуги (Q2.15)</p>		$Q2.15 = \sum_{i=1}^n \frac{p_{инф.ij}}{n_j},$ <p>где  <math>p_{инф.ij}</math> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, удовлетворенных качеством информации ;  <math>n_j</math> – количество потребителей услуг j-го вида</p>	<p>Доля потребителей более 50 % – <b>6</b></p> <p>Доля потребителей от 20 % до 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля потребителей менее 20 % – <b>1</b></p>	
	<b>Q2.15 – выбирается один из вариантов</b>				

Продолжение таблицы 1

1	2		3	4
<p>Q2 Доступность государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Доля случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза (Q2.16)</p>	<p><b>Q2 = Q2.1+Q2.2+Q2.3+Q2.4+Q2.5+Q2.6+Q2.7+Q2.8+Q2.9+Q2+Q2.11+Q2.12+Q2.13+Q2.14+Q2.15+Q2.16+Q2.17</b></p>	$Q2.16 = \sum_{i=1}^k \frac{S}{k_j}$ <p>где  <math>S_{\text{прав.}ij}</math> – случаи правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза по i-й услуге j-го вида;  <math>k_j</math> – количество услуг j-го вида, принимавших участие в оценке по данному показателю</p>	<p>Доля случаев более 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля случаев от 20 % до 50 % – <b>2</b></p> <p>Доля случаев менее 20 % – <b>1</b></p>
	<p>Доля услуг, информация о которых доступна через Интернет (Q2.17)</p>		<p><b>Q2.16 – выбирается один из вариантов</b></p> $Q2.17 = \sum_{i=1}^k \frac{U}{k_j}$ <p>где  <math>U_{\text{инт.}ij}</math> – i-я услуга j-го вида, информация о которой доступна через Интернет;  <math>k_j</math> – количество услуг j-го вида, принимавших участие в оценке по данному показателю</p>	<p><b>Q2.17 – выбирается один из вариантов</b></p> <p>Доля услуг более 50 % – <b>6</b></p> <p>Доля услуг от 20 % до 50 % – <b>3</b></p> <p>Доля услуг менее 20 % – <b>1</b></p>

Продолжение таблицы 1

1	2		3	4	
<p>Q3 Уровень доверия потребителей услугодателям</p>	<p>Доля потребителей, доверяющих услугодателям, предоставляющим услуги в центрах коллективного пользования, определяемая ежеквартально, при опросе не менее 1 % от общего числа потребителей конкретного вида услуги (Q3.1)</p>	<p><b>Q3 = Q3.1+ Q3.2</b></p>	$Q3.1 = \sum_{i=1}^n \frac{p_{\text{дов.цкп.ij}}}{n_j},$ <p>где  <math>p_{\text{дов.цкп.ij}}</math> – количество потребителей i-ой услуги j-го вида, доверяющих услугодателям, предоставляющим услуги в центрах коллективного пользования;  <math>n_j</math> – общее количество опрошенных потребителей (не менее 1 % от общего числа получателей по конкретному виду услуги) j-го вида услуги</p>	<p>Отношение более 0,5 – <b>10</b></p> <p>Отношение от 0,2 до 0,5 – <b>5</b></p> <p>Отношение менее 0,2 – <b>2</b></p>	
	<p>Доля потребителей, доверяющих услугодателям, предоставляющим услуги через интернет-ресурс организации, определяемая ежеквартально, при опросе не менее 1 % от общего числа потребителей конкретного вида услуги (Q3.2)</p>		$Q3.2 = \sum_{i=1}^n \frac{p_{\text{дов.инт.ij}}}{n_j},$ <p>где  <math>p_{\text{дов.инт.ij}}</math> – количество потребителей i-й услуги j-го вида, доверяющих услугодателям, предоставляющим услуги через интернет-ресурс организации;  <math>n_j</math> – общее количество опрошенных потребителей (не менее 1 % от общего числа получателей по конкретному виду услуги) j-го вида услуги</p>	<p>Отношение более 0,5 – <b>10</b></p> <p>Отношение от 0,2 до 0,5 – <b>5</b></p> <p>Отношение менее 0,2 – <b>2</b></p>	
	<b>Q3.1 – выбирается один из вариантов</b>				
	<b>Q3.2 – выбирается один из вариантов</b>				

Значимость критериев по предлагаемой методике представлена в таблице 2.

**Таблица 2 – Значимость критериев Q**

Критерий	Значимость в %			Значимость в баллах	
	Значимость критерия	Показатели	Значимость показателя критерия	Баллы по критерию	Баллы по показателям
Q1 Уровень качества государственных и муниципальных услуг	20	Q1.1	25	20	5
		Q1.2	25		5
		Q1.3	25		5
		Q1.4	25		5
Q2 Доступность государственных и муниципальных услуг	60	Q2.1	5	60	3
		Q2.2	5		3
		Q2.3	5		3
		Q2.4	5		3
		Q2.5	5		3
		Q2.6	5		3
		Q2.7	5		3
		Q2.8	5		3
		Q2.9	5		3
		Q2.10	5		3
		Q2.11	5		3
		Q2.12	5		3
		Q2.13	10		6
		Q2.14	10		3
Q2.15	5	6			
Q2.16	5	3			
Q2.17	10	6			
Q3 Уровень доверия потребителей услуг-дателям	20	Q3.1	50	20	10
		Q3.2	50		10
Итого:	100 %			100	100

Предложенная методика позволяет не только оценивать текущее состояние уровня качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых услугодателями как через центры коллективного пользования (ЦКП), так и через интернет-ресурсы, но и прогнозировать состояние данного вопроса на перспективу с целью повышения результатов деятельности организации [4].

Прогнозирование показателей основано на использовании экспертного метода оценки элементов качества и доступности услуг организации. Полученные экспертные значения каждого элемента, характеризующего уровень конкретного критерия, являются своего рода постоянными величинами. Они количественно определяют максимально возможное значение, которое может принять каждый элемент оцениваемого критерия. В свою очередь, переменными величинами выступают коэффициенты использования элемента оцениваемого критерия (количество случаев оказания услуг, количество потребителей услуг, количество видов предоставляемых услуг, количество принятых рекламаций и жалоб и т. д.).

Предложенная нами методика вносит определенный вклад в теорию и методологию управления и создает основу для роста эффективности управленческого воздействия на составляющие качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

**Ссылки:**

1. Кривко С.Р., Пугачева Н.Б. Модель государственного регулирования развития сферы услуг в проблемных регионах РФ // Вестник Тульского государственного университета. 2013. № 2.
2. Безрукова Т.Л., Борисов А.Н., Шанин И.И. Анализ финансово-хозяйственной деятельности организаций // Общество: политика, экономика, право. 2013. № 1.

3. Бухвальд Е.М. Муниципальная реформа в России: мифы и реальность // Общество: политика, экономика, право. 2013. № 1.
4. Татарина И.П., Шевцова В.В., Лунев А.Н. Экономические механизмы создания и эффективного развития отраслевых кластеров // Экономические и гуманитарные исследования регионов. 2012. № 2. С. 204–210.

#### **References:**

1. Krivko, SR & Pugacheva, NB 2013, 'Model of state regulation of the service sector in the troubled regions of the Russian Federation', *Bulletin of the Tula State University*, no. 2.
2. Bezrukova, TL, Borisov, AN & Shanin, II 2013, 'Analysis of financial and economic activities of organizations', *Society: politics, economics, law*, no. 1.
3. Bukhvald, EM 2013, 'Municipal reform in Russia: Myths and Reality', *Society: politics, economics, law*, no. 1.
4. Tatarinova, IP, Shevtsova, VV & Lunev, AN 2012, 'Economic mechanisms and create effective development of industrial clusters', *Economic and humanities areas*, no. 2, p. 204-210.