

Рукавишникова Анна Викторовна

соискатель кафедры теории
и социологии управления
Уральской академии государственной службы,
заведующая отделением профилактики
социального неблагополучия
Государственного областного учреждения
социального обслуживания населения
Свердловской области
«Организационно-методический центр
социальной помощи»
тел.: (343) 231-13-19

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Аннотация:

В статье анализируется мониторинг качества государственных услуг органами государственной власти на предмет выявления возможных практических направлений совершенствования их оказания. При этом особое внимание уделено мониторингу качества государственных услуг в социальной сфере. При проведении исследования изучались нормативно-правовая база оказания государственных услуг, результаты мониторинга в 2010 г. и предложения Минэкономразвития РФ на дальнейшие периоды, а также меры, направленные на увеличение полезности мониторинговых мероприятий для развития социального обслуживания населения.

Ключевые слова:

государственные услуги, качество услуг, социальное обслуживание, система мониторинга.

Rukavishnikova Anna Viktorovna

PhD student of the Theory and Sociology of
Management Department,
Ural Academy of Public service,
Manager of the Preventive Maintenance of
Social Trouble Department,
Regional State Educational Institution of
Social Services in Sverdlovsk Region
“Organizational and Methodical
Center of Social Help”
tel.: (343) 231-13-19

MONITORING OF THE STATE SERVICES QUALITY PERFORMED BY GOVERNMENT AUTHORITIES

The summary:

The article analyzes the monitoring of the state services quality performed by government authorities in order to reveal the practical directions of rendering services improvement, particularly in the social issues. The author researches the regulatory data basis of state services rendering, the results of monitoring in 2010 and proposition of Ministry of Economic Development and Trade of the Russian Federation for the future periods, as well as the steps taken to improve the monitoring activities for the development of social services.

Keywords:

state services, quality of services, social service, monitoring system.

Актуальность темы исследования состоит в том, что формирование эффективной системы предоставления государственных услуг является одним из важнейших направлений модернизации российской экономики. Отдельные ее отрасли, в частности образование, здравоохранение и социальное обслуживание, оказывают значительное влияние на качество человеческого капитала нашей страны [1]. Это и определяет значимость мероприятий, нацеленных на достижение высокого уровня качества государственных услуг.

Новое решение задачи заключается в необходимости постановки системы мониторинга на службу развития рынка государственных услуг. Мониторинг должен иметь своей целью не только подтверждение соответствия оказываемых услуг, установленных стандартами, и изучение удовлетворенности населения процессом оказания услуг, но и выявлением резервов для совершенствования системы оказания государственных услуг на основе имеющейся научной базы (экономических, социологических и прочих инструментов), а также передового отечественного и зарубежного опыта.

Информационно-эмпирической базой исследования явились законодательные и нормативные акты, а также доклады Минэкономразвития РФ о мониторинге качества гос-

ударственных услуг. При проведении исследования применялись общенаучные методы исследования: эмпирические – описание, измерение, сравнение, экспертные оценки; логические – определение понятий, классификация и типология, обобщение, доказательство, индукция и дедукция, анализ и синтез.

Государственные услуги – это, согласно ст. 2 Закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», осуществляемая в соответствии с запросами заявителей деятельность органов исполнительной власти и местного самоуправления в рамках переданных им полномочий. В перечень государственных услуг входят услуги, осуществляемые в сферах здравоохранения, образования, культуры, физкультуры и спорта, социального обслуживания, труда и занятости, архивного фонда, жилищно-коммунального хозяйства и строительства [2].

Для оптимизации процесса предоставления государственных услуг Минэкономразвития России осуществляет мониторинг их качества. В 2008–2009 гг. выявлялась степень соблюдения качества государственных услуг установленным стандартам. На 2010 г. данная деятельность была дополнена учетом обращений заявителей, а именно оценкой их материальных и временных затрат. Методы мониторинга включали подтверждение соответствия осуществляемых процессов разработанным стандартам (для каждой государственной услуги предусмотрен нормативно-правовой акт «Порядок предоставления...»), выборочное анкетирование и интервьюирование заявителей, фокус-группы с представителями органов власти.

Основные параметры оценки государственных услуг для физических лиц: число физических посещений, интервал стоимости и средняя стоимость, интервал времени и среднее время предоставления результатов. Выявлено, что в среднем для получения государственной услуги гражданину РФ в 2010 г. были необходимы два физических посещения (не считая визитов, связанных с консультациями), средние затраты на получение государственной услуги – около 800 руб., время предоставления результата – 14 дней. Закрепленные в нормативно-правовых актах условия работы соблюдались почти в 100 % случаев. Проблемы, по большому счету, возникали только с выдачей загранпаспортов из-за нерегламентированного взаимодействия ФМС России и ФСБ России: соблюдение сроков – только по 82 % от всех обращений. Если подробнее о социальной сфере, то в ней услуги были, как правило, бесплатными, но при этом не исключались затраты для ускорения их оказания (например, платная сдача анализа для ускорения получения направления на высокотехнологичную медицинскую помощь), и разница во времени получения результата могла быть весьма значительной.

Работа с фокус-группами с представителями государственных органов власти и местного самоуправления позволила составить перечень так называемых типовых проблем сектора государственных услуг: завышенное время ожидания в очередях при подаче документов или получении результата, недостаточное качество консультирования, плохое состояние помещений для обслуживания заявителей.

Выборочное анкетирование и интервьюирование заявителей показало, что люди не удовлетворены объемом и качеством предоставления информации о государственных услугах, необходимостью обращения к коммерческим посредникам, затребованием чрезмерного количества документов, низким уровнем комфортности мест предоставления государственных услуг [3].

Указанные проблемы, по мере возможности, решаются. Например, с 1 июля 2011 г. вступила в силу ст. 7 Закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: органы, предоставляющие услуги, не вправе требовать от заявителей

информацию, которая уже находится в их базах данных. Все отраслевые акты должны быть отредактированы в соответствии с новым требованием Закона [4].

Сложнее с материально-техническим и кадровым обеспечением, совершенствование которого требует значительных финансовых затрат.

На 2011 г. предметом мониторинга предложены количество обращений заявителя, необходимые для получения конечного результата, временные затраты и материальные издержки заявителя, соблюдение стандартов обслуживания, типовые проблемы предоставления государственных услуг [5].

Выводы и рекомендации:

1. В ходе исследования установлено, что первоочередной мерой по мониторингу качества оказания государственных услуг выступает подтверждение соответствия осуществляемых процессов действующим нормативно-правовым актам. Соблюдение законодательства необходимо, но практически не решает проблемы эффективного управления качеством функционирования и развития рынка государственных услуг. Актуальные потребительские запросы в действующей нормативно-правовой базе учитываются слабо. Внесение изменений по объективным причинам, связанным с существующим законодательным порядком, не могут характеризоваться оперативностью.

2. Выявлено, что полезным дополнением к процедурам подтверждения соответствия оказания государственных услуг действующему законодательству являются фокус-группы с представителями органов власти, а также анкетирование и интервьюирование заявителей. Именно указанные мероприятия и позволяют сегодня определять все насущные проблемы, с которыми на практике сталкиваются производители и потребители государственных услуг. На основе результатов таких исследований принимаются решения о совершенствовании нормативно-правового, материально-технического, кадрового и прочего обеспечения сектора государственных услуг.

3. По нашему мнению, сформированному на основе изучения изменений в нормативно-правовой базе, а также анализа деятельности Минэкономразвития по мониторингу качества государственных услуг в социальной сфере в 2008–2010 гг., разрабатываемые стандарты («Порядок предоставления...») социальных услуг перманентно отстают от фактических требований. И это надо связывать прежде всего с форсированным развитием социальных технологий в нашей стране и соответствующим ростом потребительских запросов. Актуальные требования учитываются системой в лучшем случае на следующий год. Поэтому в социальном секторе, в отличие от прочих секторов рынка государственных услуг, необходимо рекомендовать дополнения к существующим методикам применения прогнозирования составляющих рынка социальных услуг. Данная мера нужна для увеличения способности системы форсированно увеличивать объем и качество социальной защиты населения.

Ссылки:

1. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 08.08.2009) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» // Собрание законодательства РФ. 24.11.2008. № 47. Ст. 5489.
2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 06.04.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. 02.08.2010. № 31. Ст. 4179.

References (transliterated):

1. Rasporyazhenie Pravitel'stva RF ot 17.11.2008 No. 1662-r (red. ot 08.08.2009) "O Kontseptsii dolgosrochnogo sotsial'no-ekonomicheskogo razvitiya Rossiyskoy Federatsii na period do 2020 goda" // Sobranie zakonodatel'stva RF. 24.11.2008. No. 47. Art. 5489.
2. Federal'niy zakon ot 27.07.2010 No. 210-FZ (red. ot 06.04.2011) "Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug" // Sobranie zakonodatel'stva RF. 02.08.2010. No. 31. Art. 4179.

3. Доклад о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти в 2010 году [Электронный ресурс] // Минэкономразвития России. URL: http://www.economy.gov.ru/minec/about/structure/depGosRegulirInEconomy/doc20110324_020 (дата обращения: 26.06.2011).
 4. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 06.04.2011). Ст. 4179.
 5. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011-2013 годы // Минэкономразвития России [Электронный ресурс]. URL: <http://www.economy.gov.ru/wps/wcm/connect/economylib4/designelements/search> (дата обращения: 26.06.2011).
3. Doklad o rezul'tatakh monitoringa kachestva predostavleniya gosudarstvennykh uslug, okazyvaemykh organami ispolnitel'noy vlasti v 2010 godu [Electronic resource] // Minekonomrazvitiya Rossii. URL: http://www.economy.gov.ru/minec/about/structure/depGosRegulirInEconomy/doc20110324_020 (date of access: 26.06.2011).
 4. Federal'niy zakon ot 27.07.2010 № 210-FZ (red. ot 06.04.2011). Art. 4179.
 5. Kontseptsiya snizheniya administrativnykh bar'erov i povysheniya dostupnosti gosudarstvennykh uslug na 2011-2013 gody // Minekonomrazvitiya Rossii [Electronic resource]. URL: <http://www.economy.gov.ru/wps/wcm/connect/economylib4/designelements/search> (date of access: 26.06.2011).