

УДК 338.465.4

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РОССИИ

Попова А.А. (Санкт-Петербургский филиал Финансового университета При Правительстве РФ)

Аннотация: предметом исследования научной статьи является деятельность органов государственной власти по предоставлению населению социальных услуг. Автором рассматриваются основные критерии оценки качества предоставляемых населению государственных услуг. Также в статье анализируется влияние пандемии коронавируса на уровень удовлетворенности населения оказанными услугами. В работе выявляются основные проблемы, которые снижают качество оказываемых государством услуг, и предлагаются возможные пути их устранения.

Введение. Одним из основных направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества оказания государственных услуг. Повышение качества государственных услуг необходимо по ряду причин, которые включают в себя следующие: формирование репутации органов государственной власти, минимизация социальной напряжённости, предупреждение скрытой дискриминации, улучшение качества жизни населения.

Важно понимать, что задача повышения качества государственных услуг весьма актуальна и является одним из наиболее приоритетных направлений как в работе Правительства, так и в работе региональных властей. Для ее успешной реализации необходимо обеспечить тесное взаимодействие получателей государственных услуг с органами, ответственными за оказание этих услуг. Подобное взаимодействие позволит обеспечить комплексный подход к системе оценивания, а также будет гарантировать максимальную достоверность и объективность.

Основная часть. Процесс повышения качества государственных услуг в целом включает в себя следующие направления: интеграцию в процесс потребителей услуг; передачу выполнения определенных услуг в частный сектор; постоянный мониторинг хода исполнения услуг со стороны государственных органов и общества; создание эффективной системы стимулирования субъектов, оказывающих государственные услуги; конституционной защитой прав получателей.

Основными критериями качества при оказании государственных услуг являются показатели эффективности и результативности, оперативности реагирования на запросы получателей, прозрачности и открытости перед обществом, что влечет за собой повышение ответственности органов, отвечающих за реализацию услуг, доступности, а также соответствия нормам законодательства.

Впервые целевые показатели качества предоставления государственных услуг были установлены Указом Президента РФ от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». Документ закрепил показатели, которые необходимо обеспечить к 2018 году в целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления, представленные в документе показатели были взяты автором за целевые. Далее целесообразно проанализировать текущий уровень качества оказания государственных услуг и сравнить его с целевыми показателями.

Заместитель министра экономического развития России С.В. Шипов отметил: «среднее время, которое россияне проводят в ожидании очереди на получение государственных услуг по итогам 2018 года сократилось до 15 минут, что соответствует целевому показателю». В 2012 году время ожидания составляло более 55 минут, к 2018 году время сократилось до 15 минут. Таким образом, можно сделать вывод, что в России удалось сократить время предоставления государственных услуг, что положительно сказалось на доле получателей услуг, которые остались довольны оперативным обслуживанием.

Во многом данная проблема была решена благодаря открытию большого количества новых многофункциональных центров. Так к началу 2013 года в России функционировало порядка 850 МФЦ, к концу 2020 года их число поднялось до уровня более 13 тысяч. Удалось достигнуть роста числа центров более, чем в 15 раз, что сказалось не только на сокращении времени предоставления услуг, но и на их доступности. Причем, увеличилось не только количество многофункциональных центров, но и уровень эффективности организации их деятельности в стране и в регионах.

Опубликованные данные Росстата по состоянию на начало 2020 года свидетельствуют о том, что доля граждан, использующих механизм получения услуг в электронной форме составила более 77%. Что также говорит о достижении целевого показателя, отмеченного ранее.

На сегодняшний момент основной проблемой при оказании государственных услуг является их доступность. Низкий уровень доступности услуг, как правило, приводит к последующему уменьшению числа получателей. Еще одной серьезной проблемой является низкое качество оказания услуг на региональном и муниципальном уровне, что подтверждают данные, представленные в рейтинге регионов по качеству предоставления госуслуг. Средний балл качества по всем регионам за 2020 год составляет – 47,1 (максимальный балл - 120). Услуги исследовались на предмет соответствия положениям действующего законодательства, оценка формировалась как доля выполненных и применимых для нее требований.

Кроме того, хотелось бы проанализировать данные, оценивающие общий уровень удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг, представленные на Интернет-портале «Ваш контроль». Результаты приведенного исследования показывают, что в целом население страны довольно качеством оказываемых государственных услуг. Более 96% из 1 млн опрошенных лиц удовлетворены качеством услуг.

Выводы. Подведя итог всему вышесказанному, можно сделать ключевой вывод, что качество оказания государственных услуг за последнее время существенно возросло, однако, остались некоторые проблемы, которые требуют дальнейшего оперативного решения. А также следует отметить негативное влияние пандемии коронавируса, которая снизила показатель оценки качества предоставляемых социальных услуг.

Государству необходимо завершить формирование клиенториентированной среды, которая бы смогла обеспечить эффективное взаимодействие населения и государства. В качестве основных направлений для достижения данной цели автором были предложены следующие мероприятия: дальнейшее развитие межведомственного информационного взаимодействия с помощью внедрения цифровых технологий и платформенных решений в сферах оказания государственных услуг; улучшение качества государственных услуг именно на региональном и муниципальном уровне; создание мобильных МФЦ (МФЦ 2.0), что увеличит доступность государственных услуг; применение принципов многоканальности; предоставление услуг в соответствии с индивидуально-определенными характеристиками заявителя; вовлечение населения в использование цифровых технологий при получении государственных услуг, отмена заявительного характера, где это представляется возможным.

Важно понимать, что при реализации мер по повышению эффективности качества предоставления государственных услуг необходимо минимизировать формальный подход и ориентироваться на реальные потребности общества.