

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА УРОВНЕ РЕГИОНА

Васильева Л.П., Соловьева Н.Ю.

ANALYSIS OF THE RESULTS OF MONITORING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE REGIONAL LEVEL

Vasilyeva L.P., Solovyova N.Y.

В настоящее время удовлетворенность результатом оказания социально значимых услуг государством является одним из важнейших факторов, влияющих на качество жизни населения, но при этом остается трудно измеримой величиной. В статье рассматривается анализ мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Вологодской области.

Currently, the satisfaction of rendering the result of socially important services the state is one of the most important factors affecting the quality of life of the population, but it remains difficult to measure value. The article deals with the analysis of monitoring the quality of public and municipal services in the Vologda region.

Ключевые слова: мониторинг, государственные услуги, информационное обеспечение, региональное управление, модернизация экономики.

Key words: monitoring, public services, information technology, regional management, modernization of the economy.

Повышение эффективности государственного и муниципального управления является основной целью проводимой в современной России административной реформы. В настоящее время перед органами государственной власти стоят задачи по совершенствованию государственной гражданской службы, повышению качества и доступности государственных услуг, обеспечению доступности правовой информации для граждан. Эти задачи невозможно решить без модернизации существующей системы государственного управления, в том числе регионального уровня.

Приоритетные направления политики в сфере государственного управления определены Указом Президента Российской Федерации от 10 марта 2009 года N 261 "О федеральной программе "Реформирование и развитие системы государственной службы Российской Федерации (2009 - 2013 годы)". В соответствии с данным документом первоочередными задачами в сфере государственного управления на современном этапе являются:

- внедрение на государственной службе Российской Федерации эффективных технологий и современных методов кадровой работы;
- повышение уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
- увеличение доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг;
- увеличение доли граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- повышение информационной открытости деятельности органов государственной власти,

обеспечение доступа в сети Интернет к открытым данным, содержащимся в информационных системах органов государственной власти Российской Федерации.

Основные показатели, достижение которых будет свидетельствовать о повышении качества и доступности государственных услуг, определены Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 601 "Об основных направлениях совершенствования государственного управления". Так, к 2014 году планируется обеспечить снижение до 2 среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

К 2015 году планируется увеличить долю граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг (должна составлять не менее 90%).

К 2018 году планируется повысить уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг не менее чем до 90% и увеличить долю граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, не менее чем до 70%.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 13.08.2013 № 1414-р утверждена Государственная программа Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика». В подпрограмме № 4 «Совершенствование государственного и муниципального управления» указанного выше документа включена методика оценки уровня удовлетворенности населения качеством публичных услуг, обозначены основные проблемы данной сфере и прогноз ее развития.

На протяжении последних 10 лет в Вологодской области осуществляется комплекс мероприятий, направленных на создание и совершенствование правовых, организационных, финансовых, методологических основ государственной гражданской службы. В настоящее время по данному направлению реализован ряд мероприятий:

- созданы многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Вологде, Вологодском и Никольском муниципальных районах;
- разработаны и утверждены 260 административных регламентов предоставления государственных услуг;
- созданы государственные информационные системы области "Реестр государственных услуг (функций) области" и "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) области" (www.gosuslugi.gov35.ru).

Вместе с тем нерешенными остаются проблемы дефицита квалифицированных кадров, обладающих современными компетенциями в области регионального и муниципального управления; отсутствует

механизм стимулирования и оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих области; в системе государственной гражданской службы области наблюдается определенная закрытость, что способствует формированию отрицательного мнения о деятельности государственных органов среди населения. Дальнейшего совершенствования требуют механизмы предоставления государственных услуг, внедрение полноценной системы мониторинга качества и доступности их оказания.

В целях модернизации существующей системы государственного управления Постановлением Правительства Вологодской области от 22 октября 2012 г. N 1235 принята государственная программа «Совершенствование государственного управления Вологодской области на 2013-2018 годы». В рамках государственной программы предполагается осуществить комплекс взаимоувязанных и скоординированных по времени мероприятий (подпрограмм).

Повышение качества и доступности оказания государственных услуг должна обеспечить подпрограмма "Снижение административных барьеров и повышение доступности государственных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров". Целевыми индикаторами выполнения подпрограммы являются индикаторы: "Доля граждан, использующих механизм получения государственных услуг в электронной форме" (И 1), "Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания (И 2), их значения представлены в таблице 1.

Для расчета этих показателей, а также для оценки качества и доступности оказания государственных и муниципальных услуг в целом, возможно использование данных мониторинга.

Таблица 1

Сведения о целевых показателях программы "Снижение административных барьеров и повышение доступности государственных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров"

N п/п	Показатель	Ед. изм.	Значения показателей по годам							
			2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	индикатор 1 (И 1)	%	0	15	30	45	50	60	65	70
2.	индикатор 2 (И 2)	%	-	0	30	40	90	90	90	90

Понятие «мониторинг» (от англ. monitoring в переводе – отслеживание, на базе латинского корня – monitor – напоминающий, предупреждающий) стало общепризнанным как в науке, так и в других областях общественной практики. Мониторинг как процесс имеет следующие характеристики:

- 1) систематическое повторяющееся наблюдение;
- 2) комплексное использование информации из разных источников (статистическая отчетность, социологические обследования, внутренняя отчетность);

- 3) методологическое обеспечение (единая система показателей и классификаций, гармонизированный инструментарий, оценка качества данных и др.);
- 4) комплексный анализ, в т.ч. построение рейтингов;
- 5) распространение данных, полученных по результатам мониторинга [4].

По заявке Департамента государственной службы и кадровой политики Вологодской области специалистами НОУ ВПО Вологодский институт бизнеса был проведен мониторинг на базе бюджетного учреждения в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг «Многофункциональный центр в г. Вологде». В рамках мониторинга протестировано 95 государственных услуг, при этом использовались методы сбора первичной информации в виде опроса (анкетирования) и невключенного структурированного наблюдения по месту предоставления государственной услуги. В опросе приняли участие 507 человек.

Результаты проведенного мониторинга показали, что качество предоставления услуг в целом оценено положительно. Всеми участниками опроса был дан положительный ответ о содержательности и доступности информации о порядке предоставления услуг. Ни один из респондентов при получении услуг не понес дополнительных материальных расходов. Основным источником получения информации об услугах МФЦ является личное обращение – 47,5 %, окружение – 26,0 %, средства массовой информации – 23,1 %. Менее популярным источником получения информации являются нормативно-правовые акты – 6,1%, обращение по телефону к консультантам МФЦ – 4,1%, Интернет-портал – 3,9% (рис. 1).

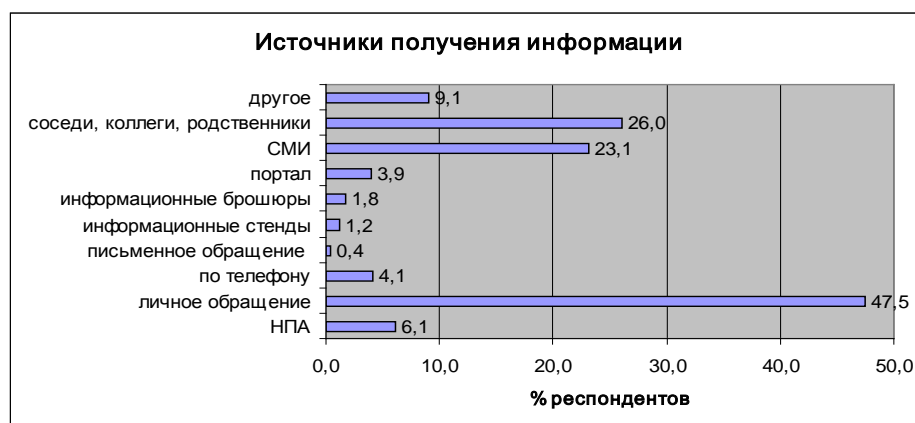


Рис. 1. Источники получения информации.

Качеством консультирования удовлетворено подавляющее большинство респондентов (99,1%). За предварительной консультацией к специалистам МФЦ обращались 66,5% респондентов, из них 82,2% потратили на получение информации менее 15 мин, остальные не более 30 мин.

Анализ данных показал, что время ожидания приема для получения услуг, их предоставления и получения результатов соответствует принятым административным регламентам. Лишь в единичных случаях длительность ожидания превышала 30 мин.

69,8 % опрошенных оценили качество предоставляемых услуг на «отлично», 27,6 % – на «хорошо». Респонденты довольны комфортностью помещений (74 %), удобным графиком работы (75,7 %), оперативностью приема (72 %), компетентностью персонала (67,9 %). 2,6 % респондентов оценили качество предоставляемых услуг на «удовлетворительно» в связи с длительностью ожидания приема (1%), наличием очередей (1,4 %), некомпетентностью сотрудников (0,4 %) (рис. 2).



Рис. 2. Оценка качества предоставляемых услуг в МФЦ.

50% респондентов связывают совершенствование процесса предоставления услуг МФЦ с уменьшением очередей, 27,3% – с уменьшением количества предъявляемых документов, 6,8% – с повышением квалифицированности персонала, 6,8% – с увеличением количества персонала, по 2,3% респондентов считают

необходимым давать более подробную информацию о правилах заполнения и перечне требуемых документов, разместить в здании МФЦ электронного табло рейтинга специалистов (рис. 3).

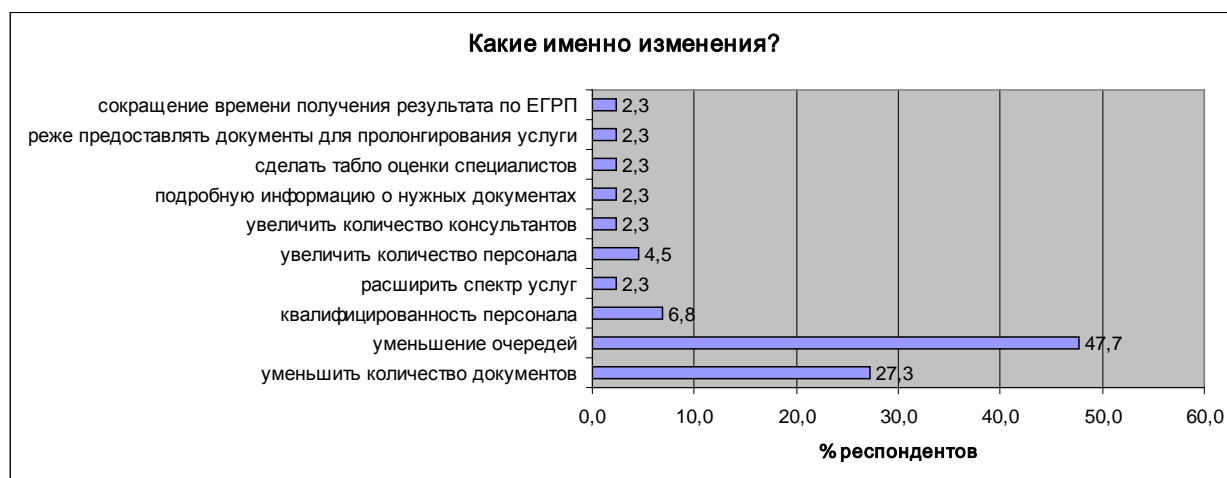


Рис. 3. Направления совершенствования оказания услуг МФЦ.

Среди других причин, негативно влияющих на качество предоставления государственных услуг и выявленных по результатам мониторинга, можно выделить следующие:

- реализацию принципа "одного окна" в деятельности многофункционального центра только по ряду услуг;
- невозможность получения государственных услуг по экстерриториальному принципу (вне зависимости от места проживания);
- отсутствие возможности подачи заявлений и других документов в электронном виде;
- отсутствие типовой автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления услуг.

Таким образом, повышение качества предоставления государственных услуг возможно посредством внедрения принципа "одного окна", в том числе развивая сеть многофункциональных центров, а также применения результатов полноценного мониторинга качества и доступности государственных услуг.

С целью повышения уровня объективности результатов мониторинга необходимо провести сравнительный анализ состояния исследуемой проблемы в г. Ярославле. По результатам проведенного мониторинга в 2012 года общий уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг составил 97%, в 2011 – 80%, таким образом, общая удовлетворенность заявителей в регионе стабильно повышается.

Однако в данной сфере были выявлены следующие недостатки: показатель среднего числа обращений для граждан (1,7) пока далек от запланированного значения (1), что требует мер по корректировке; показатель удовлетворенности качеством информирования через единый портал (93%) ниже, чем по другим источникам (личные и телефонные консультации, информационные стенды), что свидетельствует о недостаточно полной и актуальной информации, размещенной на нем, и неэффективных способах ее представления для заявителей; по результатам мониторинга,

среднее количество обращений заявителей в органы власти по большинству услуг превышает нормативно установленное, прежде всего в связи с необходимостью неоднократно обращаться для подачи документов (среднее число обращений для подачи документов – 1,2 раза).

Результаты мониторинга будут использованы при внесении изменений в нормативные правовые акты области, регулирующие порядки предоставления государственных услуг.

Список литературы:

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 601 "Об основных направлениях совершенствования государственного управления".
2. Указ Президента Российской Федерации от 10 марта 2009 года N 261 "О федеральной программе "Реформирование и развитие системы государственной службы Российской Федерации (2009 - 2013 годы)".
3. Постановление Правительства Вологодской области от 22 октября 2012 г. N 1235 «Совершенствование государственного управления Вологодской области на 2013-2018 годы».
4. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 13.08.2013 № 1414-р «Экономическое развитие и инновационная экономика».
5. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин, В.Н. Ретинская, И.А. Мурзина, И.Г. Кревский, А.В. Луканин, О.С. Кошевой, под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. – Москва, 2008. – 321 с.
6. Краткий аналитический отчет «Результаты мониторинга качества предоставления государственных услуг в Ярославской области».

Literature:

1. Decree of the President of the Russian Federation on May 7, 2012 N 601 "On main directions of improving governance."
2. Decree of the President of the Russian Federation on March 10, 2009 N 261 "On the federal program" Reform and Development of the State Service of the Russian Federation (2009 - 2013)";
3. Resolution of the Government of the Vologda region from October 22, 2012 N 1235 "Improving the governance of the Vologda region in the years 2013-2018."
4. Decree of the Government of the Russian Federation from 13.08.2013 № 1414-p "Economic development and innovative economy"
5. Monitoring of state and municipal services in the region as a strategic tool to improve the quality of regional governance: experience, problems, suggestions / SI Nedel'ko, AV Ostashkov, SV Matyukin, VN Retinskaya, IA Murzin, IG Krevo, AV Lukanin, OS Mishka, under the total. Ed. VV Markin, AV Ostashkova. - Moscow, 2008. - 321.
6. Decree of the Government of the Russian Federation from 13.08.2013 № 1414-p "Economic development and innovative economy"