

DOI:

Д.А. Киприянова, П.Ю. Кузнецова

Пермский национальный исследовательский политехнический университет

**НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МФЦ**

Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг является важнейшим направлением совершенствования государственного и муниципального управления. В статье анализируются теоретические и нормативно-правовые основы оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Исследуется система оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ Пермского края. Определены проблемы системы оценки услуг, предоставляемых в МФЦ, и разработаны направления ее совершенствования, в том числе, методика оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и предложения по совершенствованию технологий оценки.

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, многофункциональный центр, доступность услуг, качество услуг, мониторинг, оценка качества и доступности услуг.

Повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью оказания государственных и муниципальных услуг, в том числе, предоставляемых посредством МФЦ, является приоритетным направлением совершенствования государственного управления в РФ на современном этапе. В настоящее время Министерством экономического развития РФ осуществляется подготовка проекта Концепции по совершенствованию предоставления государственных услуг и развитию системы МФЦ [1]. Концепция предусматривает развитие многофункциональных центров (далее – МФЦ) как центров инноваций, перспективное расширение функций МФЦ в связи с закрытием фронт-офисов органов власти, расширение электронных

сервисов предоставления услуг. Таким образом, планируется, что к 2024 году государственные и муниципальные органы власти полностью прекратят прием граждан и передадут эту функцию МФЦ. Следовательно, возрастет нагрузка на МФЦ, усложнится их задача по обеспечению качества и доступности оказания услуг. При этом существующие методики и технологии оценки качества услуг МФЦ не позволяют в полной мере определить уровень удовлетворенности граждан, своевременно выявить проблемы в деятельности как органов государственного и муниципального управления, так и непосредственно МФЦ. Актуальным является разработка подходов к оценке качества и доступности услуг МФЦ, позволяющих максимально полно оценить предоставление государственных и муниципальных услуг.

Одной из целей административной реформы в РФ являлось повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. В силу высокой социальной значимости государственных и муниципальных услуг, максимальной заинтересованности общества в их получении, их доступность и качество стали важнейшими критериями оценки эффективности их предоставления. При этом, анализ нормативно-правовых основ организации предоставления государственных и муниципальных услуг позволил определить, что на законодательном уровне крайне нечетко установлено само определение данных понятий. Так в ст.5 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в перечне прав заявителей предусмотрено получение государственных и муниципальных услуг своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги и с единым стандартом; получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг; возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и через МФЦ, если соблюдены установленные законом условия [2]. Таким образом, речь идет об обеспечении временной, информационной доступности получения услуг, а также об условиях предоставления услуг, предусмотренных стандартом.

Стандарт предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с тем же законом является составной частью административного регламента. В соответствии со ст. 14 ФЗ №210, в структуре стандарта должны быть определены показатели качества и доступности государственных и муниципальных услуг [2]. Вместе с тем, в законе не устанавливаются подходы к формированию критериев доступности и качества государственных и муниципальных услуг.

Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. №373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» определяет требования к содержанию стандарта предоставления государственных услуг, в том числе, необходимость установления показателей доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами, их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме, возможность получения услуги в соответствии с экстерриториальным принципом [3]. Вместе с тем, все указанные показатели характеризуют различные виды доступности услуг (территориальная, временная, информационная), но не позволяют оценить их качество. В субъектах РФ и в муниципальных образованиях разрабатываются аналогичные постановления, регламентирующие разработку и утверждение административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг соответственно. При этом, как правило, данные документы дублируют содержание вышеуказанного Постановления №373, не расширяя требования к критериям доступности и качества услуг.

Проблемы оценки доступности и качества государственных и муниципальных услуг уже длительное время являются объектом научных исследований. Вместе с тем, анализ теоретических подходов показывает, что нет единообразной позиции определения понятий качества и доступности услуг

и среди исследователей. В частности, ряд исследователей полагает, что доступность услуг является лишь одним из параметров ее качества [4, с. 170]. Другие исследователи считают, что доступность и качество – это различные характеристики услуг [5, с. 54]. Мы считаем, что под качеством услуг следует понимать как результат оказания услуги, так и качество обслуживания при ее предоставлении. Под доступностью услуг мы понимаем отсутствие ограничений при получении государственных и муниципальных услуг и комфортность условий их оказания.

Важнейшее место в системе оказания государственных и муниципальных услуг занимают многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. В Пермском крае реализована централизованная модель МФЦ: открыто 56 филиала и 223 территориально обособленных структурных подразделения, действует 746 окон приема [6].

Учредителем МФЦ является Министерство информационного развития и связи Пермского края. Ежегодно Министерством формируется государственное задание для МФЦ, важнейшим показателем которого является уровень удовлетворенности качеством услуг.

Ежегодно в МФЦ оказывается более 3 млн. услуг, т.е. ежедневно филиалы МФЦ посещают более 14900 человек. Количество оказываемых услуг составляет 973, из них: 70 федеральных услуг, 103 региональных, 726 муниципальных, 74 иных. Охват населения составляет 99,05% [6].

В системе работы МФЦ предусмотрен систематический мониторинг качества предоставляемых услуг с определенной периодичностью и применением одной и той же системы индикаторов. Анализируется временная доступность услуг (время предоставления услуги, время ожидания в очереди при получении услуги), информационная доступность (доступность информации о порядке предоставления услуг), физическая (комфортность условий в помещении) и качество обслуживания (вежливость и компетентность сотрудника)[7]. Однако за пределами оценки остались территориальная, техни-

ческая доступность услуг и оценка качества результата получения государственной и муниципальной услуги.

Отметим, что при анализе качества услуг оценивается только качество обслуживания заявителей при приеме. Ответственность за качество результата, в т.ч., за соблюдение сроков административных регламентов со стороны органов власти, МФЦ ответственности не несет.

Способы, которые применяются при оценке качества услуг заявителями, подразделяются на официальные (отчеты по ним направляются учредителю) и неофициальные (мнение населения, обозначенное на сторонних сайтах и др.).

Проблемами системы оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых МФЦ, являются: во-первых, невозможность отследить оценки конкретного специалиста; во-вторых, отсутствие дифференциации данных по конкретным оценкам из 5 критериев; в-третьих, отсутствие возможности определения вида услуги, которая оценивалась. Проблема оценки качества услуг заключается в отсутствии возможности выделения среднего балла по каждому из критериев. Из-за отсутствия разбивки оценок по услугам или по органам, нет общего понимания проблем (предоставление услуг каких органов вызывает наибольшие проблемы, чему стоит уделить внимание при обучении сотрудников).

Таким образом, нами был определен ряд проблем в сфере оценки качества и доступности оказания услуг МФЦ. Для решения проблем нами была разработана и апробирована методика оценки качества и доступности предоставления услуг на базе МФЦ. Было опрошено 50 респондентов – получателей государственных и муниципальных услуг в центральном офисе МФЦ. В основу методики положен социологический опрос по группам вопросов, отражающих критерии качества и доступности услуг. Вопросы делятся на ряд блоков и позволяют оценить временную, физическую, информационную, техническую, транспортную доступность получения услуг, а также оценить

качество обслуживания и качество итогового результата государственных и муниципальных услуг, предоставляемых посредством МФЦ.

При анализе качества предоставления услуг в МФЦ (качество итогового результата и качество обслуживания заявителей) более 80% опрошенных полностью удовлетворены качеством итогового результата предоставления услуг в МФЦ. Качеством обслуживания полностью удовлетворены 70%.

При анализе физической доступности - уровень удобства мест ожидания 58% респондентов оценили на «отлично». Причинами неудовлетворенности были названы: непригодность помещений для ожидания и недостаточное количество мест ожидания.

При анализе информационной доступности, 68% положительно оценили достаточность информации о порядке предоставлении услуг, 66% опрошиваемых оценивает полноту, актуальность и достоверность информации, предоставленной сотрудниками на «отлично». Причиной неудовлетворенности отмечена некомпетентность сотрудников при консультации.

При анализе временной доступности, сроки ожидания в очереди при подаче документов для получения услуг превышались в 20% случаях, для получения результата – в 12%. Также отмечалось, что заявители сталкивались с нарушением сроков предоставления результата со стороны органа власти. При анализе технической доступности услуг, только 12% респондентов сообщили о плохом качестве работы оборудования. При анализе транспортной доступности филиалов МФЦ, 88% респондентов удовлетворены.

Таким образом, применение методики позволило выявить ряд проблем, которые остаются без внимания при проведении официального мониторинга деятельности МФЦ. С целью совершенствования процедур оценки мы предлагаем расширить применение цифровых технологий, в том числе, использовать электронные сервисы при оценке качества и доступности услуг, предоставляемых МФЦ. Анкету предлагается разместить на официальном сайте МФЦ и в официальной группе «ВКонтакте». Представляется возможным модернизировать уже имеющиеся электронные сервисы, а именно, предлагает-

ся: во-первых, интегрировать в приложение «Мои документы» опрос с анкетой. «Указать орган или полное наименование услуги» будет обязательным критерием. На данный момент опция оценки качества услуг в приложении отсутствует; во-вторых, для того, чтобы отследить услуги каких органов получают низкие оценки, необходимо внести этот пункт в опрос. Это можно сделать двумя способами: идентифицировать по номеру заявления (присвоится автоматически в приложении «Мои документы. Онлайн» при записи на прием через приложение), либо оставить вопрос открытым для самостоятельного заполнения. При интеграции в Приложение «Мои документы. Онлайн» предварительной записи и информации о пользователе, при заполнении стандартного примера анкеты, есть возможность получить информацию о наименовании услуги, которую получал заявитель, месте получения услуги, а также возможность получения информации о специалисте, принимавшем документы; в-третьих, в АИС МФЦ внести систему мониторинга за соблюдением сроков оказания услуг со стороны органов власти, в соответствии со сроками, указанными в административных регламентах. На основе этих данных в дальнейшем необходимо составлять корректирующие мероприятия по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

В итоге, результаты, полученные в рамках применения методики оценки качества и доступности услуг, предоставляемых МФЦ, должны освещаться ежеквартально в рамках процессов взаимодействия при предоставлении услуг, рейтинги по уровню удовлетворенности так же должны официально публиковаться, в том числе и в филиалах МФЦ. На основании мониторинга будут корректироваться регламенты предоставления услуг, вноситься изменения в соглашения о взаимодействии. Так же будет производиться работа с сотрудниками МФЦ по недопущению нарушений при предоставлении услуг.

Список литературы

1. Проект Концепции по совершенствованию предоставления государственных услуг и развитию системы МФЦ [Электронный ресурс]. – URL: http://smev.belregion.ru/wp-content/files/Concep_MFC.pdf (дата обращения: 12.03.2021).
2. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ec44362ff44a1158aa5b56cf5c77285e3c470b4e/ (дата обращения: 12.03.2021).
3. О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг. Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373 (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – URL: <http://base.garant.ru/12185976/#ixzz6qcKshuh1> (дата обращения: 12.03.2021).
4. Мирзоян Н.С. Качество жизни и доступность государственных (муниципальных) услуг // Известия ТулГУ. Экономические и юридические науки. – 2010. – №2-1. – С. 168-172.
5. Кузнецова П.Ю. Совершенствование методологии оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. – 2019. – №3. – С. 53–58.
6. Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. – URL: <http://mfc.permkrai.ru> (дата обращения: 15.03.2021).
7. Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государствен-

ных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей. Постановление Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. N 1284 [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/70282224/> (дата обращения: 15.03.2021).

D. A. Kipriyanova, P. Yu. Kuznetsova

Perm National Research Polytechnic University

**DIRECTIONS FOR IMPROVING THE QUALITY ASSESSMENT
AND ACCESSIBILITY OF STATE AND MUNICIPAL SERVICES
PROVIDED BY THE MFC**

Improving the quality and availability of the provision of state and municipal services is the most important direction for improving state and municipal management. The article analyzes the theoretical and regulatory framework for assessing the quality and availability of state and municipal services. The system for assessing the quality and accessibility of the provision of state and municipal services in the MFC of the Perm Territory is investigated. The problems of the system for assessing the services provided at the MFC were identified, and directions for its improvement were developed, including the methodology for assessing the quality and availability of the provision of state and municipal services and proposals for improving assessment technologies.

Keywords: state and municipal services, multifunctional center, availability of services, quality of services, monitoring, assessment of the quality and availability of services.