

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (НА
МАТЕРИАЛАХ МЭРИИ Г. ГРОЗНОГО)**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
заочной формы обучения, группы 05001255
Датченко Валерии Владимировны

Научный руководитель
кандидат социологических наук,
профессор Захаров В.М.

БЕЛГОРОД 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ	9
РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В Г. ГРОЗНОМ	28
РАЗДЕЛ III. ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ (НА ПРИМЕРЕ Г. ГРОЗНОГО)	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	61
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	66
ПРИЛОЖЕНИЯ	75

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Одним из главных направлений совершенствования системы государственного и муниципального управления в России является повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 г. должен составлять не менее 90%; доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме – не менее 70%¹.

Государственные и муниципальные услуги являются важнейшей составной частью всей сферы услуг. Организация их предоставления, степень удовлетворенности граждан качеством оказываемых услуг оказывает существенное влияние на социально-экономическую ситуацию в стране. Только при повсеместном внедрении прогрессивных технологий в различные сферы человеческой деятельности в полной мере может быть реализован потенциал проводимых реформ государственного управления. Использование старых методов и принципов управления, имеющих в своей основе традиционную (бумажную) технологию обработки информации не может обеспечить должного качества управления и обслуживания населения, снижает оперативность принятия управленческих решений, способствует возникновению очередей при обращении граждан в органы власти.

В настоящее время внедряются новые принципы управления – программы электронного правительства, основной целью которых является

¹ Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления : Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

повышение эффективности взаимодействия правительства с потребителями государственных услуг и повышение качества государственных услуг.

Для обеспечения качества и доступности массовых и общественно значимых государственных услуг гражданам Министерством экономического развития России проводится ежегодный мониторинг качества и доступности государственных услуг, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления по предоставлению государственных и муниципальных услуг и осуществлению контрольно-надзорных функций.

Тем не менее, в теоретико-методологическом обосновании, разработке и внедрении технологий оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на муниципальном уровне в настоящее время ощущается определенная недостаточность, что и определяет актуальность дипломной работы.

Анализ степени изученности темы исследования.

Проблемам оценки качества и совершенствования процесса предоставления государственных и муниципальных услуг посвящено значительное число работ, среди которых следует отметить труды А.С. Абубекирова, Т.В. Губаревой, О. Жидких, М.В. Коптева, Ю.В. Рагулиной, Ж.Н. Скаковой, А.М. Степановой, И.М. Шелякова и др.¹

¹ Абубекиров А.С., Шевко Н.Р. Предоставление государственных услуг в электронном виде: реалии современности // Ученые записки Казанской государственной академии ветеринарной медицины им. Н.Э. Баумана. 2014. Т. 218. № 2; Губарева Т.В., Ефимова А.А., Попова А.А. Предоставление государственных и муниципальных слуг в электронном виде // Проблемы социально-экономического развития Сибири. 2013. № 1 (11); Жидких О. Этапы предоставления государственных услуг в электронном виде // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. 2013. № 1; Коптев М.В. Оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде // Проблемы современной науки и образования. 2014. № 7 (25); Рагулина Ю.В., Авакян Н.С., Скакова Ж.Н. Предоставление государственных услуг в электронном виде // Вестник Академии. 2014. № 2; Скакова Ж.Н. Предоставление государственных услуг в электронном виде // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. 2014. № 1-2; Степанова А.М. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде: исследование, анализ, направления совершенствования // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. 2014. № 1 (9);

Различные аспекты, связанные с внедрением электронного правительства и повышением на этой основе качества предоставления государственных и муниципальных услуг, были рассмотрены в работах Е.В. Алдошенко, Е.Г. Дьяковой, Ю. Перевозкина, Е.А. Плюсниной, А.Н. Швецова, И.В. Шкурат и др.¹

Проблемы внедрения информационных технологий в деятельность органов государственной и муниципальной власти и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг отражены в работах Д.Н. Капля, А.Н. Неверова, С.И. Петросяна, Л.Р. Фионовой и др.²

Вместе с тем, отдельные аспекты деятельности государственных и муниципальных учреждений по предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также по оценке их качества не получили должного освещения в литературе и нуждаются в дополнительной разработке.

В качестве **проблемы** исследования выступает противоречие между необходимостью повышения качества предоставления государственных и

Шеляков И.М. Предоставление государственных услуг в электронном виде в сфере государственного кадастра недвижимости в республике Башкортостан // Кадастр недвижимости. 2013. № 4 (33).

¹ Алдошенко Е.В. Электронное правительство как этап становления электронной демократии // Социум и власть. 2014. № 2; Дьякова Е.Г. Переход к электронному правительству в международных и российских рейтингах // Современные исследования социальные проблем. 2012. № 8. Перевозкин Ю. Электронное правительство. Часть I. URL: <http://www.pc.uz/publish/doc/text-38817> (дата обращения: 12.10.2016); Плюснина Е.А. Интерактивное социальное управление как феномен информационного общества // Наука и общество. 2012. № 1; Швецов А.Н. От ведомственной информатизации к «электронному правительству»: удался ли инновационный прорыв? // Проблемный анализ и государственно-управленческое проектирование. 2012. Т. 5. № 6 (26); Шкурат И.В., Сидоренко Н.О. Использование показателей индекса развития электронного правительства в государственном управлении: методология расчета и статистический учет // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. 2014. № 2.

² Капля Д.Н. Информационный мониторинг в процессе стратегического управления социально-экономическим развитием региона // Вестник Алтайской государственной педагогической академии. 2013. № 17; Неверов А.Н., Неверова А.В., Губайдуллина Г.Г. Экспериментальное изучение психологической готовности россиян к электронному правительству: экономико-психологический подход // Наука и общество. 2013. № 1 (10); Петросян С.И. Политическое управление и информационные технологии в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. 2015. № 3-2 (53); Фионова Л.Р. Оценка готовности государственных служащих к работе в электронном правительстве // Теория и практика общественного развития. 2014. № 1.

муниципальных услуг на муниципальном уровне и недостаточным теоретическим и методическим обеспечением данного процесса в Мэрии г. Грозного.

Объектом исследования является предоставление государственных и муниципальных услуг населению.

В качестве **предмета** исследования выступает совершенствование качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению в г. Грозном.

Цель исследования – разработка рекомендаций по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Грозном.

Для решения поставленной цели необходимо выполнение следующих **задач**:

- 1) изучить теоретические основы качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению;
- 2) проанализировать практику предоставления и качество государственных и муниципальных услуг населению в г. Грозном;
- 3) предложить пути совершенствования качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению в г. Грозном.

Теоретико-методологической основой выпускной квалификационной работы послужила концепция управления качеством продукта Э. Деминга и У. Шухарта¹, а также концепции организации государственного управления посредством электронных технологий (Ф.Р. Азизов)².

В качестве методов исследования были использованы: методы логического и сравнительного анализа, обобщения, а также анализ нормативно-правовых актов, отчетной документации МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и

¹ См.: Скорова О.А., Воронов М.П. Формирование теоретической основы управления качеством // Научное обозрение. Экономические науки. 2016. № 2.

² Азизов Ф.Р. Электронное правительство как элемент электронного государства // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. 2014. № 4 (35).

муниципальных услуг города Грозного», анкетирование для сбора информации в рамках авторского социологического исследования, линейная группировка данных для обработки полученной информации.

Эмпирическую базу выпускной квалификационной работы составили:

- федеральные нормативно-правовые акты и целевые программы¹;
- нормативно-правовые акты и целевые программы Чеченской республики²;
- отчетная документация МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного», Мэрии г. Грозного³;

¹ О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р // Российская газета. – 2010. – 16 ноября; О концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р // Российская газета. – 2013. – 30 декабря; Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 15 февраля 2016 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 (с изм. на 9 октября 2015 г.) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». ». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² О создании государственного бюджетного учреждения Чеченской Республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» : Распоряжение правительства Чеченской республики от 05 декабря 2013 г. № 387-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. Банк «Регион. вып. Чеченская республика»; Об утверждении Перечня государственных услуг и типового перечня муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах Чеченской Республики : Постановление правительства Чеченской республики от 01 октября 2013 г. № 246 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. вып. Чеченская республика»; Об утверждении республиканской целевой программы «Информационное общество Чеченской Республики на 2011-2020 гг.» : Постановление правительства Чеченской республики от 29 марта 2011 г. № 37 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. Банк «Регион. вып. Чеченская республика».

³ МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного». URL: <http://www.grozny-mfc.ru/> (дата обращения: 23.12.2016).

– результаты авторского социологического исследования (опрос лиц, получавших недавно государственные и муниципальные услуги в г. Грозном, N=42, время проведения – март 2017 г.).

Практическая значимость исследования заключается в том, что его материалы могут быть использованы для совершенствования организации предоставления государственных и муниципальных услуг в различных муниципальных районах Чеченской республики.

Структура выпускной квалификационной работы включает введение, три раздела, заключение, список источников и литературы, приложения.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

Основная деятельность органов исполнительной власти и местного самоуправления состоит в обеспечении предоставления государственных и муниципальных услуг, связанных с жизнедеятельностью населения.

Согласно действующему законодательству, государственная услуга – это «деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги»¹.

Государственные услуги классифицируются по ряду признакам:

- организационно-правовому статусу поставщика государственных услуг;
- организационно-правовому статусу потребителя государственных услуг;
- форме предоставления².

По организационно-правовому статусу поставщика государственных услуг выделяются следующие группы:

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 15 февраля 2016 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Гримашевич О.Н., Руденко И.А. Оценка качества предоставления государственных услуг органами власти // Актуальные проблемы управления: теория и практика : материалы международной научно-практической конференции. Энгельс, 2014. С. 35.

– услуги, предоставляемые потребителям непосредственно государственными органами;

– услуги, предоставляемые потребителям государственными учреждениями, не являющихся государственными органами, деятельность которых финансируется из средств государственного бюджета;

– услуги, предоставляемые потребителям государственными и частными организациями, выигравшими тендер по государственным закупкам на их целевую реализацию.

По организационно-правовому статусу потребителя государственных услуг выделяются следующие группы:

– услуги, предоставляемые физическим лицам;

– услуги, предоставляемые юридическим лицам.

По форме предоставления различают услуги, предоставляемые:

– на бумажном носителе;

– посредством информационно-коммуникационных средств связи;

– на электронном носителе информации;

– в устной форме при непосредственном контакте.

Различают также элементарные и композитные государственные услуги. Под элементарными государственными услугами понимаются услуги, запрошенные гражданами, бизнесом или другими ведомствами, которые реализуются и оказываются в рамках взаимодействия с одним ведомством (например, выдача свидетельства о рождении или общегражданского паспорта).

Композитная государственная услуга состоит из нескольких элементарных услуг. Композитные услуги связаны с разрешением того или иного жизненного эпизода или бизнес-ситуации.

С точки зрения «поддержки процесса оказания и доставки услуги государственные услуги могут быть классифицированы следующим образом:

– полностью автоматизированные – государственные услуги, в которых соответствующие процессы (принятие заявлений, производство услуги, оплата, доставка и пр.) выполняются в электронной форме; личный контакт и участие человека (государственных служащих) при оказании таких услуг минимизированы или отсутствуют вовсе;

– автоматизированные частично – государственные услуги, в которых часть процессов выполняется в электронной форме, а часть – вручную;

– выполняемые вручную – государственные услуги, в которых все соответствующие процессы не автоматизированы»¹.

Муниципальная услуга – «деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации и уставами муниципальных образований»².

Заявитель – физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

¹ Гримашевич О.Н., Руденко И.А. Оценка качества предоставления государственных услуг органами власти // Актуальные проблемы управления: теория и практика : материалы международной научно-практической конференции. Энгельс, 2014. С. 36.

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 15 февраля 2016 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

1) «правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими данные услуги, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями, указанными в части 2 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹;

2) «заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

3) правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

5) доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

6) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя»².

Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с административными регламентами.

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 15 февраля 2016 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Там же.

Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

Структура административного регламента включает:

- 1) общие положения;
- 2) стандарт предоставления государственной услуги;
- 3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме;
- 4) формы контроля за исполнением административного регламента;
- 5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих.

Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги предусматривает:

- 1) «наименование государственной или муниципальной услуги;
- 2) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- 3) результат предоставления государственной услуги;
- 4) срок предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 5) правовые основания для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 6) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по

собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия;

7) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;

8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

9) размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги;

11) срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

12) требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги;

13) показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг;

14) иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах»¹.

Одним из важных направлений реформирования системы государственного управления в России является повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Согласно Указу Президента РФ от 07 мая 2012 года № 601, «основными направлениями совершенствования системы государственного управления является достижение Правительством РФ следующих показателей:

а) уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году – не менее 90%;

б) доля 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, к 2015 году – не менее 90%;

в) доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году – не менее 70%»².

Отсюда очевидно, что «государственные и муниципальные услуги как вид деятельности органов государственной и местной власти вышли на первый план государственной управленческой деятельности, стали приоритетной задачей с определением конкретных сроков осуществления, также наполнили понятие «государственное управление» новым смыслом»³.

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 15 февраля 2016 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления : Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

³ Кисилева Н.В. Оказание государственных и муниципальных услуг в системе государственного управления // Новая наука: современное состояние и пути развития. 2015. № 6-3. С. 200.

Действенным инструментом для обнаружения проблем, связанных с оказанием государственных (муниципальных) услуг, отслеживания динамики показателей, характеризующих их качество и доступность является мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Мониторинг проводится на федеральном и региональном уровне, в разные регионах разрабатываются свои методики внедрения мониторинга, осуществляется доработка административных регламентов – включение разделов, посвященных показателям доступности и качества государственных (муниципальных) услуг.

К задачам проводимого мониторинга относятся:

- определение уровня общей удовлетворенности населения качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления;

- анализ отношения граждан к нововведениям при получении указанных государственных и муниципальных услуг, в том числе: к МФЦ, к административным регламентам и стандартам услуг, к процедурам обжалования, к предоставлению услуг в электронном виде.

При этом следует отметить, что в целом в законодательстве, и в научной литературе нет четкого понимания и разграничения понятий «качество» и «доступность» услуги. Так, в литературе приводится значительное число трактовок понятия «качество». Рассмотрим ряд определений, и попытаемся выделить основные сущностные черты данной категории.

В целом качество товара или услуги в традиционном для маркетинга смысле подразумевает степень удовлетворения потребностей клиента, соответствие его (ее) потребностям и ожиданиям определенной целевой группы.

Международная организация по стандартизации (ISO) определяет качество как «совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые

потребности»¹. В стандарте ГОСТ Р ISO 9000-2005 указано, что «качество – это степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта некоторым требованиям»². Российские исследователи С.И. Неделько и А.В. Осташков рассматривают качество услуг со следующих позиций: «как степень соблюдения предписанных требований и стандартов; с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости; как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя»³. Американский ученый У.Э. Деминг на вопрос, что такое качество, отвечал, что «качество можно определить, только пользуясь системой оценок того человека, который пользуется товаром, кто судит о качестве»⁴.

Таким образом, можно сделать вывод, что качество представляет собой набор неких характеристик, свойств объекта, призванных удовлетворять определенные потребности человека, отвечать некоторым требованиям. Качество – понятие субъективное, справедливость и возможности практического применения каждого из перечисленных определений ограничиваются субъективностью восприятия свойств и полезности вещи каждым отдельным индивидом.

Ряд авторов предлагает определить и разграничить понятия «качество государственной услуги» и «качество обслуживания при предоставлении государственной услуги». Соответственно, «качество обслуживания при предоставлении услуги характеризуется доступностью информации о предоставляемой услуге, величиной времени ожидания заявителя,

¹ Цукарь С.С. Особенности оценки качества предоставления государственных услуг в электронной форме // Управленческие консультации. 2014. № 10 (70). С. 138.

² Международный стандарт ИСО 9000-2005 : ГОСТ Р ИСО 9000-2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. URL: http://www.opengost.ru/iso/2291-gost-r-iso-9000-2008-iso-9000_2005-sistemy-menedzhmenta-kachestva.-osnovnye-polozheniya-i-slovar.html (дата обращения: 14.01.2017).

³ Неделько С.И., Осташков А.В. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации. М., 2008. С. 34.

⁴ Кучерова Е.Н. Современные подходы к определению содержания категории «качество». URL: http://www.kucherova.ru/predmet_i_obl/sovremennue_podh_sod/index.html (дата обращения: 14.01.2017).

территориальной шаговой доступностью места получения государственной услуги, комфортностью условий, в которых осуществляется прием заявки и выдача конечных документов, и обеспечивается четкой работой подразделения ведомства, отвечающее за работу с клиентами:

- качеством работы справочной службы ведомства и отделений обслуживания заявителей, включая компетенцию персонала и комфортность помещений;

- качеством совокупности информационных систем, включая базы данных и справочники, направленных на автоматизацию процессов взаимодействия с заявителем.

Качество государственной услуги характеризуется качеством внутренних процессов ведомства и обеспечивается четкой работой операционно-учетного подразделения, так называемого «бэк-офиса»:

- четким исполнением административного регламента предоставления государственной услуги и соблюдением правовых норм законодательства, требований стандартов;

- квалифицированным исполнением государственными и муниципальными служащими своих служебных регламентов;

- полнотой, целостностью, актуальностью и достоверностью используемых информационных ресурсов;

- использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий»¹.

Так же существует множество трактовок и терминологических подходов к определению понятия доступности. Толковые словари русского языка трактуют термин «доступный» как: 1) физический объект, к которому легко подойти; 2) физический объект, посетить который легко; 3) информация, представленная в форме, легкой для понимания; 4) дешевый продукт или продукт за умеренную плату. Таким образом, в характеристике

¹ Коптев М.В. Оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде // Проблемы современной науки и образования. 2014. № 7 (25). С. 117.

параметра «доступность» услуги традиционно выделяют транспортную (пешую) и ценовую доступность, которые в совокупности представляют собой общую доступность. Общую доступность, соответственно, следует трактовать как возможность использования какого-либо блага различными категориями населения. Следовательно, любое предложение хозяйствующего субъекта также можно охарактеризовать с позиций доступности для отдельных групп потребителей¹. В концепции создания системы контроля качества предоставления услуг связи в Российской Федерации «доступность услуги определяется как свойство услуги быть предоставленной тогда, когда это необходимо пользователю»². С.И. Неделько и А.В. Осташков представляют категорию «доступности» следующими видами:

1. «Информационная доступность (объем, носители, воспринимаемость).
2. Финансовая доступность (цена услуги и дополнительные издержки).
3. Территориальная доступность (транспортная и шаговая).
4. Физическая доступность (пандусы, лифты, режим работы)»³.

Таким образом, понятие доступности услуги представляет собой возможность потребления данной услуги гражданами без ограничений. Ограничениями доступа к услуге могут быть «цена, время, информация, организационные, правовые и территориальные ограничения, которые выступают некими барьерами для полноценного потребления услуги целевой аудиторией. Все перечисленные факторы связаны с характеристиками услуги, способными удовлетворять потребности граждан (в случае отсутствия ограничений) или препятствовать потреблению услуги (в случае

¹ Поворина Е.В. Современные подходы к трактовке доступности услуг (на примере высшего образования) // Социально-политические науки. 2013. № 1. С. 187.

² Проект концепции создания системы контроля качества предоставления услуг связи в Российской Федерации // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство».

³ Неделько С.И., Осташков А.В. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации. М., 2008. С. 143.

наличия барьеров). Поэтому в данном случае доступность может выступать одним из критериев качества услуги»¹.

Рассмотрим место «доступности» в категории «качества» с учетом этапов предоставления услуги. В целом качество государственной (муниципальной) услуги может быть представлено: качеством подготовительного (дозаявительного) этапа; качеством процесса получения услуги; качеством содержания ее конечного результата.

Под подготовительным (дозаявительным) этапом получения услуги понимается процесс зарождения идеи или формирования потребности в услуге, а также обеспечение мер для начала процесса оказания услуги, в том числе организация сбора необходимой информации. Под процессом оказания услуги понимается непосредственный акт коммуникации и взаимодействия потребителя с поставщиком услуги по вопросам ее предоставления. Под содержанием конечного результата услуги понимаются результаты, соответствующие стандарту и регламенту в части полноты и своевременности оказания (например, потребитель получает в установленный регламентом срок полный комплект верно составленных и заполненных документов и пр.).

Второй этап (получения услуги) начинается с того момента, когда услуга уже стала доступной, т. е. проблемы доступности характерны главным образом для подготовительного этапа получения услуги. В этом смысле и есть особый статус этой категории, ее обособленность – категория доступности выходит за границы самой услуги, доступность есть основной критерий качества подготовительного (дозаявительного) этапа. Таким образом, качество определяет уровень удовлетворенности услугой, а доступность определяет возможность получения (потребления) самой услуги. В частности, в случае с государственными услугами доступность является

¹ Цукарь С.С. Особенности оценки качества предоставления государственных услуг в электронной форме // Управленческие консультации. 2014. № 10 (70). С. 139.

первичным звеном коммуникации между государственным органом и гражданином.

Таким образом, доступность является частью категории качества, но при этом есть основания выделять доступность в отдельную категорию, характеризующую качество подготовительного этапа оказания услуги.

Оценка качества предоставления услуг невозможна без системы критериев, на основе которых можно судить о степени качества.

В соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, оценка эффективности деятельности руководителей должна осуществляться гражданами по результатам предоставления государственных услуг¹.

«Мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг (с оценкой по 5-балльной шкале) включает оценку по следующим основным критериям:

- а) время предоставления государственных услуг;
- б) время ожидания в очереди при получении государственных услуг;
- в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг;

¹ Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей (с изменениями и дополнениями от 6 марта, 23 сентября 2015 г., 12 ноября 2016 г.) : Постановление Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги;

д) доступность информации о порядке предоставления государственных услуг»¹.

Следовательно, показатели доступности и качества государственных услуг используются для осуществления оценки и контроля деятельности как поставщиков государственных услуг в целом, так и отдельных должностных лиц.

Показатели подразделяются на две основные группы: количественные и качественные.

В группу количественных показателей доступности, которые характеризуются измеримыми показателями, позволяющими объективно оценивать деятельность поставщиков государственных услуг, входят:

- время ожидания услуги; график работы учреждения;
- место расположения учреждения, предоставляющего услуги;
- количество документов, требуемых для получения услуги;
- стоимость конечного результата услуги (для платных услуг);
- наличие льгот для определенных категорий потребителей услуги.

В число качественных показателей доступности предоставляемых услуг входят: степень сложности требований, которые необходимо выполнить для получения услуги; достоверность информации о предоставляемых услугах; наличие различных каналов получения услуги; простота и ясность информационных и инструктивных документов.

¹ Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей (с изменениями и дополнениями от 6 марта, 23 сентября 2015 г., 12 ноября 2016 г.) : Постановление Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

В группу количественных показателей оценки качества предоставляемых услуг входят: соблюдение сроков предоставления услуг; количество обоснованных жалоб.

К качественным показателям относятся: точность выполняемых обязательств по отношению к потребителю; культура обслуживания (вежливость, эстетичность); качество результатов труда персонала (профессиональное мастерство). Содержание и конкретные их значения определяются спецификой самой услуги, а также возможностями поставщика государственных услуг.

Таким образом, качество предоставления государственных и муниципальных услуг представляет собой удовлетворенность их потребителей количественными и качественными параметрами оказания услуг, к которым относятся, прежде всего, время ожидания услуги и время предоставления услуги, комфортность помещения, в котором предоставляются услуги, культура обслуживания, профессионализм персонала, занимающегося оказанием услуг.

Важным шагом на пути повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг является деятельность МФЦ. Многофункциональный центр – это организация, наделенная региональными органами исполнительной власти полномочиями показанию гражданам «комплекса взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг с участием представителей различных ведомств на основе единого помещения, организованного по принципу «одного окна» и соответствующего всем необходимым требованиям комфортности предоставления государственных услуг (возможность предварительной записи по телефону, организованный call-центр, электронная очередь, оборудованные места для ожидания, удобство расположения и т. д.), включая

возможность оплатить необходимые пошлины и сборы (наличие отделений банков, автоматов для приема платежей)»¹.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме предполагает оказание услуг населению с использованием информационно-телекоммуникационных технологий (портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств) и включает осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

Портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

Для получения государственных и муниципальных услуг пользователь может лично обратиться в орган власти или учреждение или воспользоваться Интернет-сервисами (портал органов государственного и муниципального управления, через Личный кабинет на едином портале государственных и муниципальных услуг, портал многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг).

Процесс внедрения механизма получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде предполагал несколько этапов.

Первый этап был связан с размещением информации об услуге в сводном реестре услуг и на портале государственных и муниципальных

¹ Калинина А.Э., Соколов А.Ф. Организационное, институциональное и информационное обеспечение функционирования многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 3: Экономика. Экология. 2013. № 2 (23). С. 39.

услуг, а также о том, куда заявитель должен обратиться, какие бланки заполнить. Второй этап предполагал размещение форм заявлений и иных документов для копирования и заполнения их в электронном виде, необходимых для получения той или иной услуги. Третий этап предоставлял возможность представлять посредством портала документы в соответствующие органы без личной явки. На четвертом этапе заявители получили возможность отслеживать, как документ проходит по всем этапам согласования и принятия решения. Пятый этап обеспечил право получения результатов предоставления услуги в электронном виде на едином портале, если это не запрещено федеральным законом.

В настоящее время оказание государственной (муниципальной) услуги в электронном виде включает три этапа: 1) обращение с заявлением; 2) работа с пакетом документов, которые гражданин должен предоставить для получения услуги; 3) достижение конечного результата – выдача желаемого документа (получение результата услуги).

Получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде возможно при соблюдении определенных условий. Традиционно к ним относится соответствие социально-демографических характеристик и правового статуса (гражданство, наличие удостоверяющего личность документа) параметрам, необходимым для получения услуги.

В настоящее время, по мере развития информационно-коммуникационных технологий и увеличения перечня услуг, которые можно получить в электронном виде, к условиям оказания государственных и муниципальных услуг относится наличие информационно-коммуникационных средств и технологий, у заявителей, с одной стороны, и исполнителей, с другой.

Современный этап развития электронных государственных и муниципальных услуг отличается как ростом количественных показателей (количество личных кабинетов граждан, количество обращений, количество предоставляемых услуг и т.д.), так и качественными изменениями. В рамках

развитию межведомственного взаимодействия в 2015 году был реализован пилотный проект по интеграции личных кабинетов ведомственных и региональных порталов с личным кабинетом единого портала государственных и муниципальных услуг. На заседании Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг в июле 2015 года была одобрена Концепция создания единого личного кабинета (ЕЛК) гражданина. В результате реализации проекта пользователи ЕПГУ в своем личном кабинете получили возможность отслеживать статус заявлений, историю обращений, сведения о заявителе, хранить результаты взаимодействия заявителя с органами исполнительной власти, получать данные из МФЦ и иметь доступ к единому личному кабинету с любого из официальных ведомственных, региональных и муниципальных порталов. В числе дальнейших мер по расширению сервиса предполагается получение гражданами информации о платежах, уведомление о необходимости получить ту или иную государственную услугу, а также осуществить досудебное обжалование решений органов власти или должностных лиц и предоставление пользователям информации о ходе рассмотрения жалоб. «Реализация данного проекта обеспечит интеграцию учетных записей официальных порталов с Единой системой идентификации и аутентификации (ЕСИА) и позволит заявителям, имеющим учетную запись в ЕСИА, пользоваться Единым порталом госуслуг и любым официальным ведомственным или региональным порталом. Внедрение ЕЛК в конечном итоге направлено на возрастание доли граждан, получающих услуги в электронном виде»¹.

Таким образом, оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме способствует повышению эффективности взаимодействия органов государственного и муниципального управления с

¹ Старцев М.В., Худабердыев И.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде в России: история и современное состояние // Информационные технологии в экономике, бизнесе и управлении : материалы III международной научно-практической конференции. Тамбов, 2016. С. 253.

населением и организациями, способствует совершенствованию качества предоставляемых учреждениями и ведомствами услуг.

Рассмотрев теоретические основы исследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению, можно сделать следующие выводы.

1. Под государственными и муниципальными услугами в целом понимается деятельность органов государственной власти и местного самоуправления по удовлетворению запросов населения в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и ее субъектов полномочий органов, предоставляющих данные услуги. В зависимости от организационно-правового статуса поставщика услуг, организационно-правового статуса потребителя, формы предоставления, поддержки процесса оказания и доставки услуги выделяют различные виды государственных и муниципальных услуг.

2. Одним из важных направлений реформирования системы государственного управления в России является повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Качество представляет собой набор неких характеристик, свойств объекта, призванных удовлетворять определенные потребности человека, отвечать некоторым требованиям. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг невозможна без системы критериев, которые подразделяются на количественные и качественные.

3. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг представляет собой удовлетворенность их потребителей количественными и качественными параметрами оказания услуг, к которым относятся, прежде всего, время ожидания услуги и время предоставления услуги, комфортность помещения, в котором предоставляются услуги, культура обслуживания, профессионализм персонала, занимающегося оказанием услуг.

РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ В Г. ГРОЗНОМ

Город Грозный является столица Чеченской Республики, центром Грозненского района. Город является отдельным муниципальным образованием, образуя городской округ «город Грозный». Является вторым по площади и третьим по численности населения городом Северного Кавказа (287 410 чел. на 2016 год, что составляет 20,33 % населения республики¹).

Мэрия города Грозного является исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления города Грозного (сокращенное наименование – Мэрия г. Грозного), наделенным Уставом города Грозного полномочиями по решению вопросов местного значения, а также отдельными государственными полномочиями в соответствии с федеральными законами, законами Чеченской Республики.

Одним из важных направлений деятельности органов государственного и муниципального управления Чеченской республики является «повышение качества взаимоотношений государства и общества путем расширения возможности доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти, повышения оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения единых стандартов обслуживания населения». Для решения этих и других задач реализуется республиканская целевая программа «Информационное общество Чеченской Республики на 2011-2020 годы»².

В рамках направления «Создание функциональных элементов инфраструктуры электронного правительства» реализуются следующие мероприятия:

¹ Численность населения РФ по муниципальным образованиям на 1 января 2016 г. URL: <http://www.gks.ru/opendata/dataset/7708234640-ca-08-003> (дата обращения: 21.02.2017).

² Об утверждении республиканской целевой программы «Информационное общество Чеченской Республики на 2011-2020 гг.» : Постановление правительства Чеченской республики от 29 марта 2011 г. № 37 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Чеченская республика».

- «создание и развитие информационной системы для предоставления государственных и муниципальных услуг на основе многофункциональных центров;
- создание и развитие системы реестров и республиканских порталов государственных и муниципальных услуг;
- создание инфраструктуры общественного доступа к информации о деятельности органов государственной власти и их услугам, предоставляемым с помощью сети Интернет;
- обеспечение регламентированного доступа органов государственной власти, граждан и организаций к сведениям, содержащимся в государственных информационных системах;
- развитие центров телефонного обслуживания граждан и организаций;
- обеспечение открытости информации о деятельности органов государственной власти и доступности государственных информационных ресурсов для граждан и организаций»¹ и др.

Повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг способствует создание многофункциональных центров, в которых обеспечивается:

- своевременное информирование о порядке и об условиях предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о ходе их оказания через сеть Интернет, центры телефонного обслуживания граждан, информационные киоски, расположенные в многофункциональном центре;
- сокращение затрат времени заявителей при оказании государственных и муниципальных услуг в электронном виде;
- сокращение количества ошибок при обращении заявителей в органы государственной власти и органы местного самоуправления в процессе предоставления государственных или муниципальных услуг;

¹ Об утверждении республиканской целевой программы «Информационное общество Чеченской Республики на 2011-2020 гг.» : Постановление правительства Чеченской республики от 29 марта 2011 г. № 37 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Чеченская республика».

– снижение трудоемкости сбора заявителем комплекта документов, необходимых для заказа услуг, за счет использования системы электронного взаимодействия между различными органами государственной власти, предоставляющими государственные и муниципальные услуги на базе многофункциональных центров.

На начало 2016 г. в республике функционировало 17 многофункциональных центров, в которых установлено 134 автоматизированных рабочих места межведомственного электронного взаимодействия¹.

С целью систематизации информации об услугах (функциях), предоставляемых (исполняемых) в Чеченской Республике, а также для обеспечения открытого доступа граждан для получения полной и достоверной информации об условиях и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики был создан Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики. Информация об условиях и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики, внесенная в Реестр, размещена в информационной части Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) – gosuslugi.ru и Портала государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики – pgu.gov-chr.ru.

Наполнением и актуализацией Реестра государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики занимаются должностные лица органов власти Чеченской Республики. Реестр государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики повышает прозрачность деятельности органов государственной власти субъекта федерации, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций. Реестр

¹ Динамика социально-экономического развития Чеченской Республики: аналитический обзор по итогам 2015 года. URL: <http://mtischr.ru/images/stories/novosti2016/201521042016.pdf> (дата обращения: 21.02.2017).

государственных и муниципальных услуг (функций) установлен в 16 органах государственной власти и в 17 органах местного самоуправления.

Государственная информационная система Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)», официальный адрес в сети Интернет www.pgu.sov-chr.ru (далее Портал), является Интернет-ресурсом, посвященным государственным и муниципальным услугам, предоставляемым органами государственной и муниципальной власти гражданам, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям (заявителям) на территории Чеченской Республики. Портал включает в себя две главные составляющие:

1. Информационная часть Портала – содержит обширную справочную информацию, связанную с предоставлением государственных услуг в Чеченской Республике;

2. Интерактивная часть Портала – «Электронная приемная».

В настоящее время на Портале размещена информация о 112 государственных и муниципальных услугах, их перечень, административные регламенты, места и способы предоставления; формы документов, используемых органами государственной (муниципальной) власти в процессе оказания государственных услуг – 12 образцов заявлений, справок и т.п.; информация о 75 органах власти Чеченской Республики и других организациях, участвующих в предоставлении государственных услуг, о деятельности Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики¹. По состоянию на конец 2015 г. на Портале технологически реализована возможность подачи в электронном виде заявлений на получение 127 государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики. Доступ заявителей к государственным и муниципальным услугам Чеченской

¹ Портал государственных и муниципальных услуг Чеченской республики. URL: <http://pgu.gov-chr.ru/about> (дата обращения: 21.02.2017).

Республики, которые оказываются в электронном виде, реализован через раздел «Электронная приемная» Портала¹.

Государственное бюджетное учреждение Чеченской республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (ГБУ «РМФЦ») было создано на основании распоряжения правительства Чеченской республики от 05 декабря 2013 г. № 387-р. Основной целью деятельности учреждения является «координация деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, создаваемых муниципальными образованиями Чеченской республики, а также организация предоставления государственных и муниципальных услуг в привлекаемых организациях, расположенных на территории Чеченской республики»².

К основным направлениям деятельности ГБУ «РМФЦ» относятся:

- межведомственное взаимодействие органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги на базе многофункциональных центров и привлекаемых организаций, расположенных на территории Чеченской республике, посредством заключения соглашений о взаимодействии;

- ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии с многофункциональными центрами, привлекаемыми организациями, а также реестра указанных многофункциональных центров, привлекаемых организаций, расположенных на территории Чеченской республике;

- обеспечение соблюдения стандартов комфортности, требований к организации взаимодействия с заявителями, установленных Правилами, административными регламентами, при предоставлении государственных и

¹ Динамика социально-экономического развития Чеченской Республики: аналитический обзор по итогам 2015 года. URL: <http://mtischr.ru/images/stories/novosti2016/201521042016.pdf> (дата обращения: 21.02.2017).

² Устав ГБУ Чеченской республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» : утвержден Приказом министерства экономического, территориального развития и торговли Чеченской республики от 11 сентября 2014 г. № 97-п. URL: <http://rmfc-95.ru/rmfc/ustav.html> (дата обращения: 21.02.2017).

муниципальных услуг многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, расположенными на территории Чеченской республике;

- координация организации обучения и повышения квалификации работников многофункциональных центров, расположенных на территории Чеченской республике;

- методическое обеспечение деятельности многофункциональных центров, расположенных на территории Чеченской республике;

- подготовка предложений по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и в электронной форме в Чеченской республике;

- участие в подготовке перечней государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах, расположенных на территории Чеченской республике;

- организация и проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Чеченской республике.

Согласно Стандарту комфортности обслуживания посетителей в ГБУ «РМФЦ»¹, помещения, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах и имеют отдельных вход. В случае расположения помещений (офисов) на втором и последующих этажах здание оснащается лифтом, в помещении организуется бесплатный туалет для заявителей, в том числе для лиц с ограниченными возможностями.

Помещение МФЦ делится на 2 функциональные зоны:

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

Сектор информирования должен быть оборудован:

¹ Стандарт комфортности обслуживания посетителей на базе ГБУ Чеченской республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг : утвержден Приказом директора ГБУ «РМФЦ» от 14.01.2015 № 03-П. URL: <http://rmfc-95.ru/upload/docs/03-p-14-01-15-pdf560ba440981601443603520.pdf> (дата обращения: 22.02.2017).

- информационными стендами, содержащими актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг;

- программно-аппаратным комплексом, обеспечивающим доступ заявителей к единому portalу государственных и муниципальных услуг, региональному portalу, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

- платежным терминалом (терминалом для электронной оплаты);

- стульями, кресельными секциями и столами (стойками) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг.

Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени и отчества специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 000 жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ.

При предоставлении государственных (муниципальных) услуг должны обеспечиваться следующие условия обслуживания заявителей: время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут, прием заявителей осуществляется не менее 5 дней в неделю.

ГБУ «РМФЦ» осуществляет:

- консультирование;

- прием заявлений и документов;

- выдачу результата предоставления услуги в соответствии с соглашением о взаимодействии.

На базе ГБУ Чеченской республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и

муниципальных услуг» осуществляется предоставление 148 услуг, из них: 50 – федеральные, 60 – государственные и 38 – муниципальные услуги.

В 2016 г. перед ГБУ «РМФЦ» была поставлена задача оказать 174 000 услуг, по итогам года план был перевыполнен – оказано более 240 125 услуг и 35 141 консультаций, из них:

– непосредственно ГБУ «Республиканский многофункциональный центр» – 67 167; ТОСПы сельских поселений Грозненского, Шатойского, Шаройского и Итум-Калинского районов – 34 374;

– филиал ГБУ «РМФЦ» по Веденскому району – 20 982; ТОСПы сельских поселений Веденского района – 12 8840;

– филиал ГБУ «РМФЦ» по Наурскому району – 25 991; ТОСПы сельских поселений Наурского района – 13 920;

– филиал ГБУ «РМФЦ» по Надтеречному району – 23 418; ТОСПы сельских поселений Надтеречного района – 13 712;

– филиал ГБУ «РМФЦ» по Ножай-Юртовскому району – 15 270; ТОСПы сельских поселений Ножай-Юртовского района – 20 483;

– филиал ГБУ «РМФЦ» по Сунженскому району – 9 628; ТОСПы сельских поселений Сунженского района – 1 331;

– филиал ГБУ «РМФЦ» по Шелковскому району – 12 169.

За период с 01.10.2016 г. по 31.01.2016 г. в ГБУ «РМФЦ» выдано 1 911 готовых документов, из них:

– свидетельства о государственной регистрации права (выписка из ЕГРП) – 1 248;

– градостроительный план земельного участка – 1;

– кадастровый паспорт – 526;

– разрешение на строительство – 6;

– справка ГИБДД – 4;

В среднем время ожидания – 15 минут

Оказание услуги тоже занимает 15-20 минут. По продолжительности больше всего времени занимает – оформление документов на материнский капитал.

В настоящее время в МФЦ г. Грозного можно получить около 50% услуг.

Согласно отчетной документации Мэрии г. Грозного по оказанным муниципальным услугами, в 2015 г. было оказано 66 068 услуг, из них 7201 – через МФЦ, в 2016 г. – 175192, в том числе по перечню обязательных услуг – 13294, через МФЦ – 36843, по перечню обязательных услуг – 10202. Наиболее востребованными услугами в 2016 г. являлись:

- предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметных дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках – 51378;

- предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости – 48061;

- выдача справок, акта проверки жилищных условий и выписки из похозяйственных книг – 31150;

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных – 11561;

- предоставление информации о результатах экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаниях – 6999;

- прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в муниципальные бюджетные дошкольные образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (детские сады) – 6327;

- зачисление в образовательные учреждения – 5859;

- присвоение адреса объекту недвижимости – 2359;

- предоставление информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях – 1030;
- предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий – 781;
- выдача разрешения на строительство при осуществлении строительства, реконструкции объектов ИЖС – 768;
- предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования по основным общеобразовательным программам – 601;
- выдача предварительного разрешения отделом опеки и попечительства, затрагивающего осуществление имущественных прав подопечного – 325;
- предоставление в собственность земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, собственность на которых не разграничена, собственникам расположенных на них зданий, строений, сооружений – 313;
- предоставление в собственность земельных участков садоводам, огородникам, дачникам и их садоводческим, огородническим и дачным некоммерческим объединениям на территории г. Грозного – 252;
- предоставление выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения – 236;
- согласование размещения и приема в эксплуатацию нестационарных (временных, мобильных) объектов – 231;
- утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории – 224;

– прием заявлений, документов, а также постановка на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 165 и др.

С целью эмпирического исследования качества предоставления отдельных государственных и муниципальных услуг в г. Грозном был проведен опрос лиц, получавших недавно те или иные услуги в МФЦ и др. учреждениях г. Грозного (N=42). Среди респондентов 57,1% составили мужчины, 42,9% – женщины, по возраст опрошенные распределились следующим образом: до 30 лет – 38,1%, от 30 до 40 лет – 47,6%, 41-55 лет – 9,5%.

Среди услуг, которые получали опрошенные, наиболее часто фигурируют:

- регистрация права собственности на земельный участок, недвижимость;
- замена паспорта;
- получение пособия на ребенка;
- оформление загранпаспорта;
- замена водительского удостоверения;
- градостроительный план земельного участка;
- разрешение на строительство.

Чуть более половины опрошенных (52,4%) испытывали те или иные затруднения, связанные с процессом получения услуги, у 47,6% никаких сложностей не возникло (рисунок 1).



Рис. 1. Результаты ответа на вопрос: Были ли у Вас какие-то сложности, связанные с получением данной услуги?

Наибольшие трудности, как показано на рисунке 2, вызывает необходимость ожидания в очереди при подаче документов и получении результата услуги (76,2%), а также сложность заполнения бланков и дороговизна пошлин (по 19%). Реже пользователи услуг сталкиваются с такими проблемами, как необходимость хождения по многим кабинетам, отсутствие необходимой информации, невозможность получить консультацию и др.

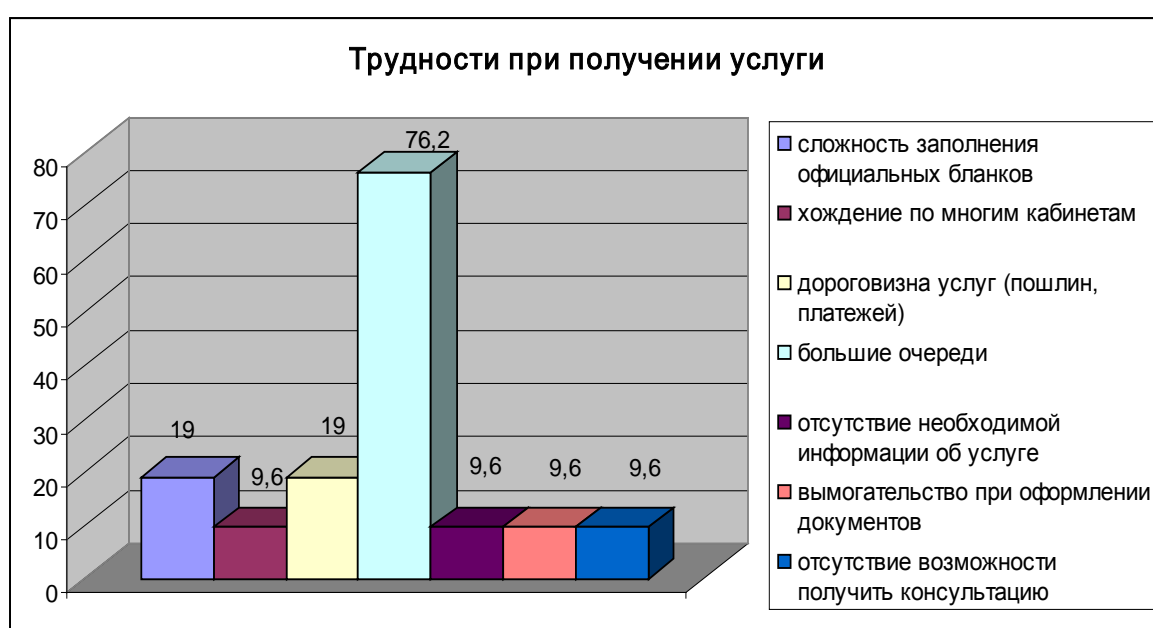


Рис. 2. Результаты ответа на вопрос: «Если у Вас были сложности в процессе получения услуг, то с чем они были связаны?»

В ходе опроса респондентам было предложено оценить доступность и качество предоставляемых в г. Грозном государственных и муниципальных услуг по ряду критериев (таблица 1). Так, доступность информации о порядке предоставления услуги была в основном оценена на «хорошо» – 57,1%, но здесь же 19,0% оценили ее как удовлетворительную. Полнота и понятность предоставленной информации большинством оценена на «хорошо» – 66,7%, по 14,3% опрошенных отметили такие значения по данному критерию как «плохо» и «удовлетворительно». Для половины

участников опроса вежливость сотрудников оказалась на должном уровне, но 19% оценили ее как удовлетворительную. Не все учреждения имеют, исходя из результатов опроса, все необходимые условия для комфортного оказания услуги – 23,8% оценили данный показатель на «плохо», хотя более, чем в половине случаев (57,1%) пользователи были довольные условиями оформления документов, ожидания и т.п.). График работы учреждений был в целом оценен как хороший и удовлетворительный, получение информации о стадии рассмотрения обращения находится на довольно высоком уровне – 61,9% оценили его на «хорошо» и 19,0% – на «очень хорошо».

Таблица 1

Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?, %

	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо
Доступность информации о порядке предоставления услуги	4,8	4,8	19,0	57,1	14,3
Полнота и понятность предоставленной информации		14,3	14,3	66,7	4,8
Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу		4,8	19,0	52,4	23,8
Комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.)		23,8	9,5	57,1	9,5
Удобство графика работы			28,6	57,1	9,5
Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов)			19,0	66,7	14,3
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	4,8	4,8	9,5	61,9	19,0

Почти треть опрошенных (28,6%) заявила, что им приходилось использовать услуги сторонних организаций, посредников для получения всей услуги или отдельных документов (процедур), 71,4% услугами посредников не пользовались (рисунок 3).



Рис. 3. Результаты ответа на вопрос: «Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников) для получения всей услуги или отдельных документов (процедур)?», %

Необходимость привлечения посредников, как видно на рисунке 4, обусловлена желанием сократить время на получение услуги (83,3%), обеспечить более качественное и оперативное оформление документов (33,3%), а также сложностями процедур получения той или иной услуги (16,7%).

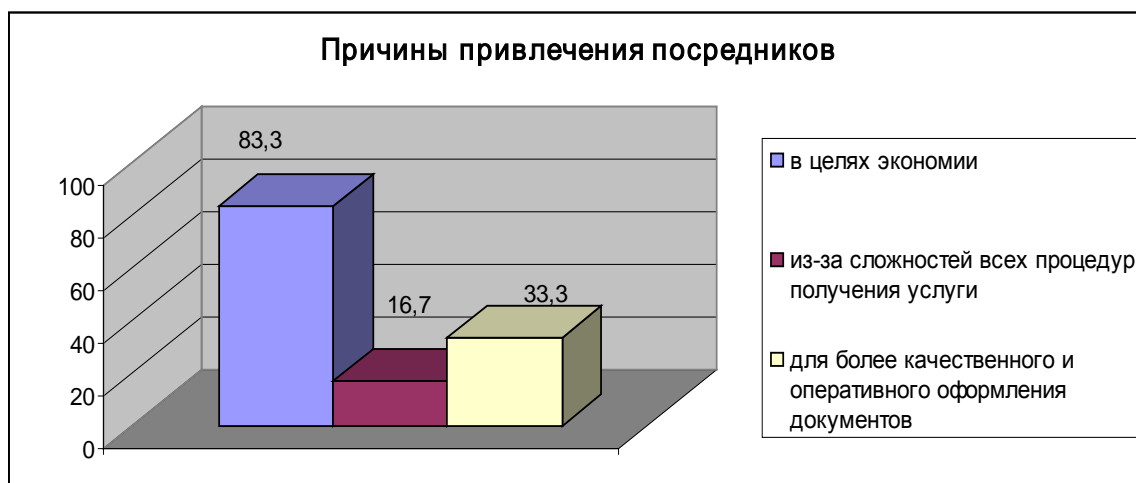


Рис. 4. Результаты ответа на вопрос: «Если Вы привлекали стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов), то почему?», % от тех, кто обращался посредникам

Наибольшие трудности, как показывают данные на рисунке 5, у опрошенных вызывает этап сбора необходимых для получения услуги документов (на это указали 42,9%), а также получение результата услуги (38,1%).

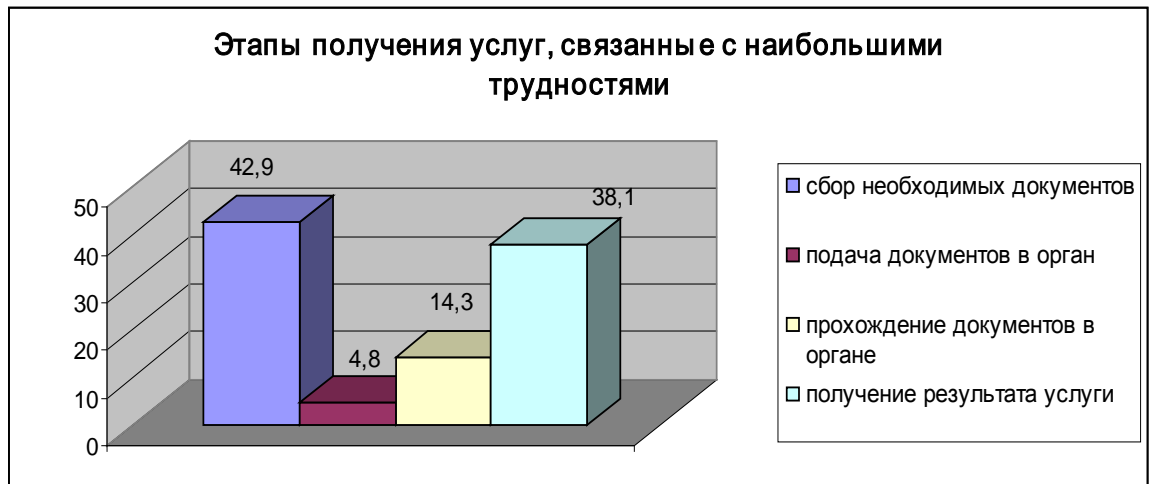


Рис. 5. Результаты ответа на вопрос: Скажите, пожалуйста, на каком этапе получения услуги Вы испытали наибольшие трудности?, %

В рамках опроса респонденты указывали количество дней, которое они потратили на сбор необходимых для получения услуги документов и число минут ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги. Средние данные по всем опрошенным выглядят следующим образом:

- сбор необходимых для получения услуги документов – 8 дней;
- ожидание в очереди в органе для подачи документов – 44 минуты;
- ожидание в очереди в органе для получения результата услуги – 42 минуты.

По данным ГБУ «Республиканский многофункциональный центр», среднее время ожидания для подачи документов составляет 15 минут, что расходится с данными, предоставленными опрошенными. Очевидно, имеет место недостаточно эффективная работа персонала МФЦ, что вызывает необходимость более длительного ожидания, как при подаче документов, так и при получении результата услуги.

Практически все опрошенные не испытывали необходимости тем или иным способом мотивировать государственных (муниципальных) служащих для ускорения (упрощения) порядка получения услуги (90,5%), по 4,8% отметили, что им приходилось использовать денежное вознаграждение или подарок.



Рис. 6. Результаты ответа на вопрос: «Что, по Вашему мнению, может улучшить качество предоставления данной услуги?», %

Для улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, по мнению опрошенных (рисунок 6), необходимо переводить услуги в электронный вид (76,2%), а также налаживать более эффективное взаимодействие между органами (42,9%).

Таким образом, проанализировав обеспечение качества представления государственных и муниципальных услуг в г. Грозном, можно сделать следующие выводы.

1. Органы государственного и муниципального управления Чеченской республики реализуют мероприятия по повышению качества и оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения стандартов комфортности обслуживания населения. В республике функционирует 17 многофункциональных центров, в частности в г. Грозном работает 4 МФЦ. Перечень государственных и муниципальных услуг, административные регламенты, места и способы предоставления; формы документов, используемых органами государственной (муниципальной)

власти в процессе оказания государственных услуг представлены в информационной части Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Портала государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики.

2. В ГБУ «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» разработан и действует Стандарт комфортности обслуживания посетителей, который устанавливает требования к качеству и доступности предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе учреждения. На базе ГБУ «РМФЦ» осуществляется предоставление 148 услуг, из них: 50 – федеральные, 60 – государственные и 38 – муниципальные услуги. В 2016 г. было запланировано оказание 174 000 услуг, по итогам года оказано более 240 125 услуг и 35 141 консультаций. Согласно отчетной документации Мэрии г. Грозного по оказанным муниципальным услугами, в 2015 г. было оказано 66 068 услуг, из них 7201 – через МФЦ, в 2016 г. – 175192, через МФЦ – 36843. Время ожидания в очереди на получении результата услуги по официальным данным составляет 15-20 минут.

3. Результаты авторского социологического исследования показали, что пользователи наиболее удовлетворены такими показателями качества предоставления услуг, как вежливость сотрудников, доступность информации о порядке предоставления услуги, стадии рассмотрения обращения, удобство графика работы. С другой стороны, 52,4% отметили, что столкнулись с определенными трудностями в процессе получения услуг: большие очереди, сложность заполнения официальных бланков, отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию; необходимость хождения по многим кабинетам (учреждениям); недостаточно комфортные условия оказания услуги; необходимость привлечения посредников.

РАЗДЕЛ III. ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ (НА ПРИМЕРЕ Г. ГРОЗНОГО)

Анализ качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению в городе Грозном показал, что органы государственного и муниципального управления городского округа ведут работу по дальнейшему совершенствованию качества и доступности услуг. В 2015-2016 гг. имела место положительная динамика количества оказанных услуг, вырос удельный вес услуг, которые можно получить в электронном виде, разработан и внедрен стандарт комфортности обслуживания посетителей в МФЦ г. Грозного. Вместе с тем, результаты анкетирования пользователей услуг показали, что заявители испытывают определенные трудности, связанные со сбором документов и процессов их подачи, а также получения результат услуги. В их числе следует отметить:

- большие очереди, более длительный, в отличие от заявленного в стандарте (15 минут) период ожидания для подачи документов и получения результата услуги (в среднем 44 и 42 минуты);

- сложность заполнения официальных бланков, отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих услуги или сведения, необходимые для подачи документов;

- необходимость хождения по многим кабинетам (учреждениям);

- недостаточно комфортные условия оказания услуги;

- необходимость привлечения посредников в лице сторонних организаций для экономии времени, обеспечения более качественного и оперативного оформления документов и др.

Таким образом, для совершенствования качества предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Грозном предлагается реализовать ряд направлений, включающих мероприятия по оптимизации

процесса оказания услуг. В качестве мероприятий, рекомендуемых для проведения, можно предложить следующие.

1. Развитие и совершенствование межведомственного взаимодействия органов власти различного уровня, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Межведомственное взаимодействие может быть реализовано как сотрудничество различных организаций (учреждений) для совместного предоставления услуг гражданам. Ведомства-партнеры могут быть государственными, муниципальными или негосударственными организациями. Интеграция в процессе предоставления услуг возможна в различных формах и предполагает разные масштабы объединения: например, объединение независимых учреждений в фактически или юридически новую организацию по совместному предоставлению услуг; сотрудничество в сфере информационного обмена, создание общего интерфейса для работы с клиентами.

Внедрение в практику оказания государственных и муниципальных услуг различных интеграционных моделей дает возможность органам государственного и муниципального управления:

- более оперативно удовлетворять потребности и интересы пользователей;
- снижать административные и другие барьеры для получения качественных услуг;
- сокращать время сбора, подачи документов и ожидания результата услуги;
- более эффективно расходовать бюджетные средства учреждений и ведомств, занимающихся оказанием государственных и муниципальных услуг.

Внедряя единые формы работы с клиентами, государственные и муниципальные учреждения могут исключить дублирующие функции в области информационного обеспечения деятельности по оказанию услуг,

учета персональных данных и работы с клиентами. Также появляется возможность сокращения офисных площадей или объединения информационно-коммуникационных ресурсов. Выделяют следующие «модели интеграции» предоставления услуг ведомствами:

1) «совместное использование (разделение) ведомствами некоторых систем и поведомственное взаимодействие с пользователями: в этой группе моделей ведомства совместно используют определенные функции, системы и даже офисные площади, но не используют совместно функции доставки услуг;

2) сотрудничество ведомств в целях обеспечения беспрепятственного предоставления ряда услуг: в этой группе моделей многочисленные государственные органы, на самом деле, несут совместную ответственность за предоставление услуг клиентам или пользователям»¹.

Выбор той или иной интегративной модели обусловлен рядом фактором, прежде всего степенью сложности целевых результатов услуг: уровень интеграции повышается по мере усложнения целевых результатов.

2. Большую роль в обеспечении качества предоставления государственных и муниципальных услуг играет эффективная деятельность многофункциональных центров. Анализ качества предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Грозном, проведенный в рамках второго раздела выпускной квалификационной работы показал, что, несмотря на включение в число ключевых направлений деятельности ГБУ «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» организации и проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», фактически он не проводится, не разработан алгоритм оценки эффективности деятельности МФЦ.

¹ Шестакова С.В., Зуденков С.А. О возможных путях решения проблем организации межведомственного взаимодействия в системе предоставления государственных и муниципальных услуг // Сервис в России и за рубежом. 2012. № 11. С. 54.

Таким образом, представляется целесообразным реализация проекта «Внедрение мониторинга оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ г. Грозного».

Создание учреждений на базе МФЦ, которые осуществляют оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с технологией «одного окна», в последнее время находится в фокусе пристального внимания органов государственного и муниципального управления. Количество учреждений растет из года в год, что неизбежно ставит вопрос о необходимости разработки и реализации комплекса мероприятий по оценке эффективности их деятельности.

Мониторинг деятельности МФЦ (мониторинг качества предоставления услуг в МФЦ) «представляет собой специально организованное, систематическое комплексное изучение процессов организации предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ, включая организацию управления данными процессами, а также основных характеристик МФЦ с целью их оценки, контроля и прогноза»¹.

1. Цели и задачи внедрения проекта.

Целями предлагаемого к реализации проекта является:

1) получение информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе многофункциональных центров и офисов привлекаемых организаций, в том числе:

– степень информированности получателей услуг о возможностях получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ и офисов привлекаемых организаций (ОПО);

– результативность деятельности МФЦ и ОПО;

– комфортность условий, в которых предоставляются услуги по принципу «одного окна» на базе МФЦ и ОПО;

¹ Самотой Н.В. Совершенствование системы мониторинга деятельности многофункциональных центров // Мы продолжаем традиции российской статистики : материалы I Открытого российского статистического конгресса. Новосибирск, 2016. С. 362.

– степень удовлетворенности получателей услуг их качеством и доступностью услуг;

2) повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе многофункциональных центров г. Грозного;

3) координация деятельности многофункциональных центров и офисов привлекаемых организаций.

Задачи проекта:

– выбор оптимальных, с учетом существующей практики предоставления государственных и муниципальных услуг направлений, показателей и индикаторов мониторинга;

– разработка инструментария для измерения значений показателей (шкал);

– создание и апробация инструментария для проведения опроса пользователей МФЦ (анкета) и телефонного интервью с сотрудниками МФЦ для диагностики доступности телефонной связи и качества консультаций, оказываемых по телефону (бланк интервью);

– определение показателей и критериев оценки эффективности деятельности центров предоставления услуг;

– разработка и внедрение предложений по совершенствованию качества предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Грозном.

2. Сроки реализации проекта.

Проект является краткосрочным и рассчитан на 1,5 года (с 1 июля 2017 по 31 декабря 2018).

3. Перечень мероприятий (с описанием).

3.1. Подготовка к внедрению мониторинга (июль – сентябрь 2017 г.).

В рамках данного этапа реализуются следующие мероприятия.

1) Изучение и обобщение регионального опыта мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг и

деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, по результатам которого отбираются оптимальные для г. Грозного направления, показатели и индикаторы мониторинга.

2) Определение объекта и предмета мониторинга.

В качестве объекта мониторинга в рамках настоящего проекта предлагаются многофункциональные центры города Грозного, а именно:

- МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного»;
- ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Заводского района г. Грозного»;
- ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Старопромысловского района г. Грозного»;
- ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Октябрьского района г. Грозного».

Предметом мониторинга выступает качество и доступность оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ г. Грозного.

3) Определение направлений мониторинга, показателей и индикаторов мониторинга.

Принципы проведения мониторинга включают следующие основополагающие моменты:

- обязательность исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг;
- единство требований к государственным услугам на всей территории Чеченской республики;
- снижение затрат пользователей, связанных с получением услуг;
- учет субъективных оценок заявителей, характеризующих различные параметры качества предоставляемых услуг;

– непрерывное совершенствование процессов предоставления государственных услуг.

Мониторинг может проводиться по следующим направлениям:

– полнота и достоверность информации об услугах, полнота правового регулирования порядка предоставления услуг, размещенных на Едином портале, а также полнота информации об услугах, размещенных на региональных порталах (достоверность информации и полнота правового регулирования услуг);

– возможность подать заявление на предоставление услуги в электронной форме и получить обратную связь от ведомства (экспертный мониторинг);

– пользовательский опыт получателей приоритетных услуг в электронной форме (контрольные закупки);

– возможность дозвониться по контактными номерам, опубликованным на сайте МФЦ (доступность телефонной связи);

– лучшая услуга для каждого МФЦ, участвующего в проведении мониторинга (лучшая услуга).

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества:

– соблюдение стандартов качества, в том числе стандарта комфортности предоставления услуг на базе МФЦ (всестороннее информирование заявителей о том, что необходимо сделать для получения государственных и муниципальных услуг на сайте МФЦ и информационных стендах, наличие образцов бланков документов; возможность доступа к порталу; комфортные условия ожидания; возможность получения консультаций непосредственно в МФЦ или посредством Интернет или телефонной связи);

– вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуги;

– проблемы, возникающие у получателей при получении услуги;

- удовлетворенность получателей услуги ее качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги;

- количество и состав обращений пользователя услуг в МФЦ, необходимые для получения конечного результата услуги: сопоставление фактических и установленных в административном регламенте значений;

- финансовые затраты получателя услуг при получении им конечного результата: нормативно установленные и реальные, наличие отклонения фактических затрат от нормативно установленных значений;

- временные затраты получателя услуг при подаче документов и получении результата услуги: нормативно установленные и реальные, масштаб отклонений фактических временных затрат от установленных в стандарте;

- наличие фактов стимулирования работников МФЦ деньгами или подарками;

- привлечение получателями услуг посредников в получении услуги на базе МФЦ.

4) Выбор методов сбора информации.

Для сбора информации в рамках мониторинга планируется использование следующих методов:

- анкетирование пользователей;

- метод «Тайный покупатель»;

- телефонное интервью со специалистами МФЦ.

Форма анкеты для проведения опроса пользователей разрабатывается специально. Анкета включает блоки вопросов, характеризующие различные параметры качества и доступности государственных (муниципальных) услуг:

- доступность информации о порядке предоставления услуги (насколько понятны правила предоставления услуги получателям услуг);

- простота заполнения официальных бланков, наличие образцов;

- сроки предоставления услуги;
- комфортность оказания услуги;
- работа сотрудников, предоставляющих государственные и муниципальные услуги (вежливость, точность заполнения документов);
- наличие и характер проблем, связанных с оформлением документов, их сдаче и получением результата услуги;
- возможность получения консультаций.

В качестве индикаторов, позволяющих измерить значения показателей, выступают следующие.

Для параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг (доступность информации о порядке предоставления услуги, комфортность условий в помещении, в котором вам была предоставлена услуга, удовлетворенность вежливостью и компетентностью сотрудников, с которыми взаимодействует заявитель, консультационная поддержка, удовлетворенность временем ожидания в очереди для подачи документов и получения услуги и т.п.) предлагается вербально-числовая шкала, включающая пять позиций – от очень доволен/полностью удовлетворен (5 баллов) до совершенно недоволен/не удовлетворен (1 балл). В дальнейшем, при обработке данных, можно рассчитать коэффициент удовлетворенности, который определяется как доля получателей услуг, оценивших работу МФЦ, как «отлично» (оценка 5) и «хорошо» (оценка 4), в общем количестве опрошенных получателей услуг.

Типичные проблемы при получении государственных и муниципальных услуг и причины неудовлетворенности получателей выявляются путем простого распределения данных, полученных в ходе опроса.

Параллельно с анкетированием проводится исследование по типу «Тайный покупатель» и выявление доступности телефонной связи, в которых можно задействовать студентов Института государственного управления ЧГУ.

Результаты, полученные в ходе данных обследований, оцениваются следующим образом: 30 человек участвуют в исследовании «Тайный покупатель» и дают свою оценку деятельности МФЦ по разработанным критериям. Эти результаты не суммируются с данными, полученными в результате опроса «обычных» пользователей, а сопоставляются.

20 человек осуществляют контрольные звонки в течение одного рабочего дня на телефонные номера МФЦ, сформированные в единый список, с целью получить консультацию по тем или иным вопросам. Перечень вопросов разрабатывается заранее и охватывает различные процедуры, связанные с этапами предоставления услуг. Ответ ожидается одну минуту. На каждый телефонный номер нужно делать до 10 попыток дозвониться. Далее звонившие оценивают результаты общения с сотрудниками МФЦ по следующими критериям:

- полнота и понятность предоставленной информации;
- вежливость сотрудников;
- доступность для контакта (возможность достаточно быстро дозвониться).

Оценочная шкала также включает 5 позиций от полностью удовлетворен до полностью не удовлетворен.

Экспертный мониторинг проводится с целью проверки работоспособности интерфейсов получения услуг. При этом подаются электронные заявления с тестовыми данными и анализируются уведомления о результатах рассмотрения заявлений. Таким образом, появляется возможность выявить услуги, по которым подача электронного заявления инициирует взаимодействие с ведомством. Для ответа на вопрос, упрощает или ускоряет подача заявления в электронной форме получение услуги, можно использовать контрольные закупки.

5) Нормативно-правовое обеспечение мониторинга.

Нормативно-правовое обеспечение мониторинга осуществляется в виде постановления Мэрии города Грозного «О проведении мониторинга качества

предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного», приказа директора МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного» Ш.А. Окуева «Об утверждении правил организации и проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.2. Проведение мониторинга (октябрь 2017 – сентябрь 2018).

Анкетирование пользователей осуществляется после предоставления гражданину результата услуги в МФЦ или его структурных подразделениях. Сотрудники (консультанты) МФЦ предлагает гражданину оценить качество предоставленной услуги по обозначенным критериям. Периодичность замеров – 2 раза в год.

Для проверки доступности телефонной связи, реализации метода «Тайный покупатель» и экспертного мониторинга планируется привлечение студентов Института государственного управления Чеченского государственного университета в рамках практических занятий или прохождения производственной практики. Основание для участия студентов – письмо директора МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного» на имя директора Института государственного управления ЧГУ.

3.3. Анализ полученных данных, разработка выводов и рекомендаций (октябрь – декабрь 2018 г.).

Данный этап включает анализ данных, полученных посредством различных методов сбора данных, исследование уровня удовлетворенности получателей качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ; разработку рекомендаций по совершенствованию предоставления услуг на базе МФЦ и офисов привлекаемых организаций; оценку эффективности деятельности МФЦ. В случае участия в мониторинге нескольких учреждений можно проводить

рейтингование МФЦ с целью выявления и тиражирования лучших практик организации их деятельности.

При проведении мониторинга на нескольких площадках структурные подразделения МФЦ собирают результаты оценки в соответствии с разработанной методикой анализа удовлетворенности населения деятельностью МФЦ и направляют их в МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного».

Можно предложить следующие показатели и критерии оценки эффективности деятельности МФЦ.

Таблица 2

Показатели и критерии оценки эффективности деятельности многофункциональных центров г. Грозного

№	Показатель эффективности деятельности учреждения, руководства и работников	Критерии
1	Планирование работы	Наличие утвержденного плана работы
2	Оснащенность учреждения помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания государственных услуг	Организация защищенных каналов связи на базе технологий LAN, VLAN, VPN – 100 %; наличие автоматизированных рабочих мест для предоставления государственных и муниципальных услуг – 100 %; обеспечение сотрудников ПК и офисной техникой – 100%; исполнение плана закупок материальных ресурсов и ремонтов помещений – 100 %
3	Удовлетворенность граждан доступностью и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ	Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания государственных и муниципальных услуг – не менее 90 % к окончания периода реализации проекта (31 декабря 2018 г.)
4	Отсутствие фактов вымогательства денежных средств или иных ресурсов	Отсутствие жалоб граждан в связи с вымогательством денежных средств или иных ресурсов – 100%
5	Инновационная деятельность	Возможность получения услуг в электронном виде – 90%; осуществление межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг – 100 %

Продолжение таблицы 2

№	Показатель эффективности деятельности учреждения, руководства и работников	Критерии
6	Обеспечение информационной открытости учреждения	Наличие и обеспечение функционирования официального сайта учреждения; Доступность всех разделов сайта, возможность обратной связи
7	Время ожидания в очереди для подачи документов на получение услуги	15 минут
8	Время ожидания в очереди для получения результата услуги	15 минут
9	Укомплектованность учреждения работниками, непосредственно оказывающими государственные и муниципальные услуги	Отсутствие вакансий по основным должностям специалистов – не более 5 одновременно в отчетном периоде
10	Соблюдение сроков профессионального обучения работников учреждения, непосредственно оказывающих государственные услуги	Отсутствие нарушения сроков профессионального обучения работников учреждения, непосредственно оказывающих государственные услуги – 100 %

Результаты проведения мониторинга можно учитывать при подготовке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуг; разработке ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга; формировании перечня услуг, рекомендуемых для включения в очередной мониторинг; подведении итогов ежегодной оценки деятельности руководителей органов исполнительной власти.

4. Смета проекта.

Финансирование проекта планируется за счет средств республиканской целевой программы «Информационное общество Чеченской Республики на 2011-2020 годы», бюджета МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного». Общая стоимость реализации проекта составляет 282 000 руб., смета проекта представлена в таблице 3.

Смета расходов по проекту

№	Статья расходов	Кол-во	Стоим. за ед., руб.	Общая стоимость, руб.	Источник финансирования
1	Создание новой штатной единицы в МАУ «ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного» - специалист по мониторингу качества и доступности государственных и муниципальных услуг	1	15 000	270 000	Средства республиканской программы
2	Тиражирование анкет	500	4	2000	Средства МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного»
3	Информационное сопровождение мониторинга (на Интернет-ресурсах и на информационных стендах)	-	-	10 000	
	Всего			282 000	

5. Планируемые конкретные результаты проекта.

В результате реализации проекта планируется достижение следующих результатов.

Качественные результаты:

- методика организации и проведения мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ и офисов привлекаемых организаций г. Грозного;
- система показателей и критериев оценки эффективности деятельности многофункциональных центров г. Грозного;
- повышение мотивации работников МФЦ к выполнению своих профессиональных обязанностей;

– содействие выполнению показателей республиканской целевой программы «Информационное общество Чеченской Республики на 2011-2020 годы», в частности, совершенствование системы информирования потенциальных потребителей о государственных и муниципальных услугах и их предоставлении; внедрение системы мониторинга оценки потребителями и поставщиками качества услуг.

Количественные результаты:

- сокращение времени, необходимого на подачу документов и получение результата услуг до 15 минут;
- повышение степени удовлетворенности пользователей качеством услуг до 90%.

Таким образом, рассмотрев направления совершенствования качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению в г. Грозном, можно сделать следующие выводы.

1. Для оптимизации процесса оказания услуг и повышения качества их предоставления целесообразно развивать и совершенствовать межведомственное взаимодействие органов власти различного уровня, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, используя при этом различные модели интеграции (объединение независимых учреждений в фактически или юридически новую организацию по совместному предоставлению услуг; сотрудничество в сфере информационного обмена, создание общего интерфейса для работы с клиентами и др.).

2. Для получения актуальной и объективной информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг, повышения их качества и доступности; координации деятельности многофункциональных центров и офисов привлекаемых организаций предлагается проект «Внедрение мониторинга оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ г. Грозного». Проект включает ряд мероприятий: подготовка к внедрению мониторинга (изучение

и обобщение регионального опыта мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, определение объекта и предмета мониторинга, определение направлений, показателей и индикаторов, выбор методов сбора информации, нормативно-правое обеспечение мониторинга); проведение мониторинга; анализ полученных данных, разработка выводов и рекомендаций.

3. По итогам реализации проекта планируется достижение комплекса качественных и количественных результатов: разработка методики организации и проведения мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ и офисов привлекаемых организаций г. Грозного; разработка системы показателей и критериев оценки эффективности деятельности многофункциональных центров г. Грозного; повышение мотивации работников МФЦ к выполнению своих профессиональных обязанностей; содействие выполнению показателей республиканской целевой программы «Информационное общество Чеченской Республики на 2011-2020 годы»; сокращение времени, необходимого на подачу документов и получение результата услуг до 15 минут; повышение степени удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг до 90%.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изучение теоретических основ качества предоставления государственных и муниципальных услуг, анализ качества их предоставления в г. Грозном и разработка направлений совершенствования деятельности органов государственного и муниципального управления, учреждений по оказанию государственных и муниципальных услуг городского округа позволили сделать обобщающие выводы по проведенному исследованию.

Государственные и муниципальные услуги представляют собой деятельность органов государственной и муниципальной власти, которая направлена на удовлетворение потребностей населения и осуществляется в рамках нормативно установленных полномочий органов и учреждений, предоставляющих данные услуги. В зависимости от организационно-правового статуса поставщика услуг, организационно-правового статуса потребителя, формы предоставления, поддержки процесса оказания и доставки услуги выделяют различные виды государственных и муниципальных услуг.

Повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг выступает важным направлением реформирования системы государственного управления в России. Качество рассматривается как набор характеристик, свойств объекта, призванных удовлетворять определенные потребности человека или социальной группы. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг невозможна без системы критериев, среди которых выделяют два блока – количественные и качественные критерии.

Качество предоставления государственных и муниципальных услуг представляет собой удовлетворенность их потребителей количественными и качественными параметрами оказания услуг, к которым относятся, прежде всего, время ожидания услуги и время предоставления услуги, комфортность

помещения, в котором предоставляются услуги, культура обслуживания, профессионализм персонала, занимающегося оказанием услуг.

Органы государственного и муниципального управления Чеченской республики реализуют мероприятия по повышению качества и оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения стандартов комфортности обслуживания населения. В республике функционирует 17 многофункциональных центров, в частности в г. Грозном работает 4 МФЦ. Перечень государственных и муниципальных услуг, административные регламенты, места и способы предоставления; формы документов, используемых органами государственной (муниципальной) власти в процессе оказания государственных услуг представлены в информационной части Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Портала государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики.

В ГБУ «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» разработан и действует Стандарт комфортности обслуживания посетителей, который устанавливает требования к качеству и доступности предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе учреждения. На базе ГБУ «РМФЦ» осуществляется предоставление 148 услуг, из них: 50 – федеральные, 60 – государственные и 38 – муниципальные услуги. В 2016 г. было запланировано оказание 174 000 услуг, по итогам года оказано более 240 125 услуг и 35 141 консультаций. Согласно отчетной документации Мэрии г. Грозного по оказанным муниципальным услугами, в 2015 г. было оказано 66 068 услуг, из них 7201 – через МФЦ, в 2016 г. – 175192, через МФЦ – 36843. Время ожидания в очереди на получении результата услуги по официальным данным составляет 15-20 минут.

По данным авторского социологического исследования, пользователи наиболее удовлетворены такими показателями качества предоставления услуг, как вежливость сотрудников, доступность информации о порядке

предоставления услуги, стадии рассмотрения обращения, удобство графика работы. С другой стороны, 52,4% отметили, что столкнулись с определенными трудностями в процессе получения услуг: большие очереди, сложность заполнения официальных бланков, отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию необходимость хождения по многим кабинетам (учреждениям); недостаточно комфортные условия оказания услуги; необходимость привлечения посредников.

Для совершенствования качества предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Грозном предлагается развивать и совершенствовать межведомственное взаимодействие органов власти различного уровня, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, используя при этом различные модели интеграции (объединение независимых учреждений в фактически или юридически новую организацию по совместному предоставлению услуг; сотрудничество в сфере информационного обмена, создание общего интерфейса для работы с клиентами и др.).

Для получения актуальной и объективной информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг, повышения их качества и доступности; координации деятельности многофункциональных центров и офисов привлекаемых организаций предлагается проект «Внедрение мониторинга оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ г. Грозного». В соответствии с методикой проведения социологического мониторинга, в рамках проекта запланированы следующие мероприятия: подготовка к внедрению мониторинга (изучение и обобщение регионального опыта мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, определение объекта и предмета мониторинга, определение направлений, показателей и индикаторов, выбор методов сбора информации, нормативно-правое обеспечение мониторинга); проведение

мониторинга; анализ полученных данных, разработка выводов и рекомендаций.

Реализация предложенного проекта позволит получить следующие качественные результаты: методика организации и проведения мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг; система показателей и критериев оценки эффективности деятельности многофункциональных центров г. Грозного; повышение мотивации работников МФЦ к выполнению своих профессиональных обязанностей; содействие выполнению показателей республиканской целевой программы «Информационное общество Чеченской Республики на 2011-2020 годы». Ожидаемыми количественными результатами является сокращение времени, необходимого на подачу документов и получение результата услуг до 15 минут; повышение степени удовлетворенности пользователей качеством услуг до 90%.

Также для совершенствования процесса оказания государственных и муниципальных услуг и повышения их качества целесообразно рекомендовать:

1. Мэрии г. Грозного:

– создать в структуре Мэрии общественно-консультационный центр для предоставления гражданам консультаций о работе органов МСУ по предоставлению государственных и муниципальных услуг, преимуществах получения услуг в электронном виде;

– формировать сеть центров общественного доступа в Интернет в местах, удобных для пользователей: в отделениях почтовой связи, в домах культуры, муниципальных библиотеках и других доступных для посещения местах;

– реализовать предложенный проект «Внедрение мониторинга оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ г. Грозного».

2. Многофункциональным центрам г. Грозного:

- предоставить гражданам возможность записи он-лайн на прием для подачи документов на получение государственных и муниципальных услуг;
- обеспечить возможность обратной связи с пользователями по вопросу удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг через сервис «Оставьте Ваш отзыв» на сайте многофункционального центра.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 15 февраля 2016 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф.» Разд. «Законодательство».
2. О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 гг.)» [Текст] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р // Российская газета. – 2010. – 16 ноября.
3. О концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде [Текст] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р // Российская газета. – 2013. – 30 декабря.
4. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс] : Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф.» Разд. «Законодательство».
5. Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей (с изменениями и дополнениями от 6 марта, 23 сентября 2015 г., 12 ноября 2016 г.) [Электронный ресурс] : Постановление Правительства РФ от 12 декабря

2012 г. № 1284 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф.» Разд. «Законодательство».

6. Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (с изм. на 9 октября 2015 г.) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф.» Разд. «Законодательство».

7. О создании государственного бюджетного учреждения Чеченской Республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» : Распоряжение правительства Чеченской республики от 05 декабря 2013 г. № 387-р // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Чеченская республика».

8. Об утверждении Перечня государственных услуг и типового перечня муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах Чеченской Республики : Постановление правительства Чеченской республики от 01 октября 2013 г. № 246 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Чеченская республика».

9. Об утверждении республиканской целевой программы «Информационное общество Чеченской Республики на 2011-2020 гг.» [Электронный ресурс] : Постановление правительства Чеченской республики от 29 марта 2011 г. № 37 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Чеченская республика».

10. Стандарт комфортности обслуживания посетителей на базе ГБУ Чеченской республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : утвержден Приказом директора ГБУ «РМФЦ» от 14 января 2015 г.

№ 03-П. – Режим доступа: <http://rmfc-95.ru/upload/docs/03-p-14-01-15-pdf560ba440981601443603520.pdf>.

11. Абубекиров, А.С. Предоставление государственных услуг в электронном виде: реалии современности [Текст] / А.С. Абубекиров, Н.Р. Шевко // Ученые записки Казанской государственной академии ветеринарной медицины им. Н.Э. Баумана. – 2014. – Т. 218. – № 2. – С. 3-7.

12. Азизов, Ф.Р. Проблема соотношения терминов «электронное правительство» и «электронное государство» в современном информационном праве [Текст] / Ф.Р. Азизов // Вестник Владимирского юридического института. – 2014. – № 4 (33). – С. 135-143.

13. Азизов, Ф.Р. Электронное правительство как элемент электронного государства [Текст] / Ф.Р. Азизов // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. – 2014. – № 4 (35). – С. 22-27.

14. Алдошенко, Е.В. Электронное правительство как этап становления электронной демократии [Текст] / Е.В. Алдошенко // Социум и власть. – 2014. – № 2. – С. 57-61.

15. Арутюнова, Л.Б. Предоставления государственных услуг и исполнение функций в электронном виде [Текст] / Л.Б. Арутюнов // Правовая информация. – 2012. – № 1. – С. 16-21.

16. Блусь, П.И. Информатизация общества как фактор повышения качества жизни населения [Текст] / П.И. Блусь, А.В. Вагина // Ars Administrandi. – 2015. – № 3. – С. 5-18.

17. Всяких, Ю.В. Оценка действующей нормативно-правовой базы, регулирующей порядок предоставления государственных услуг, в том числе в электронном виде [Текст] / Ю.В. Всяких, М.В. Всяких // Вестник Белгородского государственного университета им. В.Г. Шухова. – 2012. – № 1. – С. 99-104.

18. Гаврилова, Л.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в России: современное состояние и основные

направления совершенствования / Л.А. Гаврилова // Сервис plus. – 2015. – Т. 9. – № 2. – С. 3-10.

19. Гримашевич, О.Н. Оценка качества предоставления государственных услуг органами власти / О.Н. Гримашевич, И.А. Руденко // Актуальные проблемы управления: теория и практика : материалы международной научно-практической конференции. – Энгельс: ООО «Академия управления», 2014. – С. 34-45.

20. Губарева, Т.В. Предоставление государственных и муниципальных слуг в электронном виде [Текст] / Т.В. Губарева, А.А. Ефимова, А.А. Попова // Проблемы социально-экономического развития Сибири. – 2013. – № 1 (11). – С. 19-28.

21. Дьякова, Е.Г. Переход к электронному правительству в международных и российских рейтингах [Текст] / Е.Г. Дьякова // Современные исследования социальных проблем. – 2012. – № 8. – С. 10-13.

22. Ермакова, Д.М. Менеджмент качества: история возникновения и развития [Текст] / Д.М. Ермакова, В.П. Часовских, М.П. Воронов // Научное обозрение. Экономические науки. – 2016. – № 4. – С. 19-26.

23. Жидких, О. Этапы предоставления государственных услуг в электронном виде [Текст] / О. Жидких // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2013. – № 1. – С. 230-233.

24. Зотов, А.В. Предоставление государственных услуг в электронном виде (на примере многофункционального центра Алтайского края) [Текст] / А.В. Зотов // Актуальные вопросы функционирования экономики Алтайского края : сборник статей молодых ученых / под ред. В.В. Мищенко. – Барнаул: Изд-во Алтайского государственного университета, 2013. – С. 112-137.

25. Казюка, А.В. Исследование качества и доступности государственных и муниципальных услуг: результаты и перспективы совершенствования [Текст] / А.В. Казюка, А.И. Галкин // Экономика и предпринимательство. – 2014. – № 7 (48). – С. 190-196.

26. Калинина, А.Э. Организационное, институциональное и информационное обеспечение функционирования многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг [Текст] / А.Э. Калинина, А.Ф. Соколов // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 3: Экономика. Экология. – 2013. – № 2 (23). – С. 37-46.

27. Капля, Д.Н. Информационный мониторинг в процессе стратегического управления социально-экономическим развитием региона [Текст] / Д.Н. Капля, Р.В. Кашпаров // Вестник Алтайской государственной педагогической академии. – 2013. – № 17. – С. 19-22.

28. Кисилева, Н.В. Оказание государственных и муниципальных услуг в системе государственного управления [Текст] / Н.В. Кисилева // Новая наука: современное состояние и пути развития. – 2015. – № 6-3. – С. 199-202.

29. Ковалев, С.С. Построение моделей процесса предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / С.С. Ковалев // Математика и междисциплинарные исследования – 2016 : сборник докладов всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием, гл. ред. Ю.А. Шарапов. – Пермь: Изд-во Пермского государственного национального исследовательского университета, 2016. – С. 219-224.

30. Коптев, М.В. Оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде [Текст] / М.В. Коптев // Проблемы современной науки и образования. – 2014. – № 7 (25). – С. 117-119.

31. Коротов, Д.А. Анализ мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Белгородской области и рекомендации по его совершенствованию [Текст] / Д.А. Коротов // Мировая наука и образование в условиях современного общества: сборник научных трудов. – М.: ООО «АР-Консалт», 2014. – С. 53-54.

32. Красноселова, Т.А. Совершенствование предоставления государственных услуг в сфере регистрации прав и кадастрового учета

[Текст] / Т.А. Красноселова, К.А. Ельцова // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 6. – С. 450.

33. Кучерова, Е.Н. Современные подходы к определению содержания категории «качество» [Электронный ресурс] / Е.Н. Кучерова. – Режим доступа: http://www.kucherova.ru/predmet_i_obl/sovremenuye_podh_sod/index.html.

34. Лавров, В.А. Система предоставления государственных электронных услуг в Российской Федерации в контексте административной реформы [Текст] / В.А. Лавров // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). – 2013. – № 15. – С. 101-104.

35. Лазарева, М.С. Совершенствование государственного управления путем внедрения электронного правительства [Текст] / М.С. Лазарева // Системное управление. – 2015. – № 4 (29). – С. 23.

36. Макаркина, М.А. Возможности совершенствования процесса проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации [Текст] / М.А. Макаркина, А.Л. Носов // Потенциал социально-экономического развития Российской Федерации в новых экономических условиях : материалы II Международной научно-практической конференции. – М.: Изд-во Московского университета им. С.Ю. Витте, 2016. – С. 371-377.

37. Макаркина, М.А. Мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг: совершенствование обработки информации [Текст] / М.А. Макаркина, Е.В. Караваева // Современные технологии в науке и образовании – 2016 : сборник трудов международной научно-технической и научно-методической конференции. Под общей редакцией О.В. Миловзорова. – Рязань: Изд-во Рязанского государственного технического университета, 2016. – С. 87-90.

38. Матвеев, Д.С. Переход к предоставлению государственных (муниципальных) услуг в электронном виде в сфере образования Псковской

области [Текст] / Д.С. Матвеев, А.В. Тупицын // Информатика и образование. – 2012. – № 9. – С. 40-43.

39. Мохнаткина, Л.Б. Оценка доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / Л.Б. Мохнаткина, М.Г. Серяева // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2013. – № 3. – С. 61-66.

40. Неверов, А.Н. Экспериментальное изучение психологической готовности россиян к электронному правительству: экономико-психологический подход [Текст] / А.Н. Неверов, А.В. Неверова, Г.Г. Губайдуллина // Наука и общество. – 2013. – № 1 (10). – С. 129-136.

41. Неделько, С.И. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / Учебное пособие [Текст] / С.И. Неделько, А.В. Осташков. – М. : Экслибрис-Пресс, 2008. – 321 с.

42. Петросян, С.И. Политическое управление и информационные технологии в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / С.И. Петросян // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. – 2015. – № 3-2 (53). – С. 140-144.

43. Плюснина, Е.А. Интерактивное социальное управление как феномен информационного общества [Текст] / Е.А. Плюснина // Наука и общество. – 2012. – № 1. – С. 126-132.

44. Поворина, Е.В. Современные подходы к трактовке доступности услуг (на примере высшего образования) [Текст] / Е.В. Поворина // Социально-политические науки. – 2013. – № 1. – С. 186-191.

45. Рагулина, Ю.В. Предоставление государственных услуг в электронном виде [Текст] / Ю.В. Рагулина, Н.С. Авакян, Ж.Н. Скакова // Вестник Академии. – 2014. – № 2. – С. 89-92.

46. Реброва, Н.П. К вопросу о совершенствовании предоставления государственных и муниципальных услуг / Н.П. Реброва, А.М. Степанова //

Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. – 2014. – № 2 (10). – С. 40-43.

47. Рудакова, С.А. Проблемы перехода на предоставление государственных услуг в электронном виде в России [Текст] / С.А. Рудакова // Актуальные проблемы модернизации управления и экономики: российский и зарубежный опыт : материалы всероссийской научно-практической конференции (с международным участием). – Томск: Изд-во Томского университета, 2012. – С. 346-353.

48. Самоной, Н.В. Совершенствование системы мониторинга деятельности многофункциональных центров [Текст] / Н.В. Самоной // Мы продолжаем традиции российской статистики : материалы I Открытого российского статистического конгресса. – Новосибирск: Изд-во «НИНХ», 2016. – С. 361-365.

49. Сергеев, Д.В. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / Д.В. Сергеев, Н.В. Сергеева // Вестник Чувашского университета. – 2014. – № 3. – С. 213-217.

50. Скакова, Ж.Н. Предоставление государственных услуг в электронном виде [Текст] / Ж.Н. Скакова // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. – 2014. – № 1-2. – С. 5-6.

51. Скорова, О.А. Формирование теоретической основы управления качеством [Текст] / О.А. Скорова, М.П. Воронов // Научное обозрение. Экономические науки. – 2016. – № 2. – С. 55-63.

52. Старцев, М.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде в России: история и современное состояние [Текст] / М.В. Старцев, И.В. Худабердыев // Информационные технологии в экономике, бизнесе и управлении : материалы III международной научно-практической конференции. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина», 2016. – С. 248-254.

53. Степанова, А.М. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде: исследование, анализ, направления совершенствования [Текст] / А.М. Степанова // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. – 2014. – № 1 (9). – С. 30-33.

54. Фионова, Л.Р. Оценка готовности государственных служащих к работе в электронном правительстве [Текст] / Л.Р. Фионова // Теория и практика общественного развития. – 2014. – № 1. – С. 73-77.

55. Цукарь, С.С. Особенности оценки качества предоставления государственных услуг в электронной форме [Текст] / С.С. Цукарь // Управленческие консультации. – 2014. – № 10 (70). – С. 137-144.

56. Шеляков, И.М. Предоставление государственных услуг в электронном виде в сфере государственного кадастра недвижимости в республике Башкортостан [Текст] / И.М. Шеляков // Кадастр недвижимости. – 2013. – № 4 (33). – С. 38-41.

57. Шестакова, С.В. О возможных путях решения проблем организации межведомственного взаимодействия в системе предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / С.В. Шестакова, С.А. Зуденков // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – № 11. – С. 52-56.

58. Шкурат, И.В. Использование показателей индекса развития электронного правительства в государственном управлении: методология расчета и статистический учет [Текст] / И.В. Шкурат, Н.О. Сидоренко // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. – 2014. – № 2. – С. 7-19.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Анкета для проведения пользователей государственных и муниципальных
услуг в г. Грозном

Уважаемый участник исследования!

Мы изучаем качество предоставления отдельных государственных и муниципальных услуг, а также затраты времени на их получение и наиболее актуальные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг. В связи с этим просим Вас ответить на вопросы анкеты.

По вопросам анкеты предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, те ответы, которые совпадают с Вашим мнением, и обведите их порядковые номера или напишите свой ответ.

Подписывать анкету не надо.

1. Назовите, пожалуйста, последнюю государственную или муниципальную услугу, которую Вы получали?

2. В каком органе государственной власти или другой организации Вы получали данную услугу?

3. Были ли какие-то сложности, связанные с получением данной услуги?

01 Да

02 Нет

4. Если сложности были, то с чем они были связаны? (Можно отметить несколько вариантов ответов)

03 Сложность заполнения официальных бланков

04 Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)

05 Дороговизна услуг (пошлин, платежей)

06 Неудобный режим работы учреждений

07 Большие очереди

08 Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)

09 Отсутствие наглядной информации о порядке получения государственной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов государственной власти и т.д.)

10 Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений

11 Низкая культура работников учреждений

12 Вымогательство при оформлении документов

13 Отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в органах, предоставляющих государственные услуги

14 Другое _____

5. Оцените, пожалуйста, в целом доступность и качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги? Отметьте ответ в каждой строке таблицы.

	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо
Доступность информации о порядке предоставления услуги	15	16	17	18	19
Полнота и понятность предоставленной информации	20	21	22	23	24
Вежливость сотрудников, предоставляющих услугу	25	26	27	28	29
Комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания, наличие туалета, парковки и т.д.)	30	31	32	33	34
Удобство графика работы	35	36	37	38	39
Качество оказания услуги (точность и правильность заполнения документов)	40	41	42	43	44
Получение информации о стадии рассмотрения обращения	45	46	47	48	49

6. Пользовались ли Вы услугами сторонних организаций (посредников) для получения всей услуги или отдельных документов (процедур)?

50 Да

51 Нет

7. Если Вы привлекали стороннюю организацию или лицо (лиц) в качестве посредников для получения услуги (отдельных документов), то почему? (Можно отметить несколько вариантов ответов)

53 В целях экономии времени

54 Из-за сложности прохождения всех процедур получения услуги

55 Из-за сложности получения отдельных документов

56 Для обеспечения более качественного и оперативного оформления документов

57 Посредник был предложен как условие получения результата

58

Другое,

напишите

сами

8. Приходилось ли Вам мотивировать государственных (муниципальных) служащих для ускорения (упрощения) порядка получения услуги:

59 Да, денежным вознаграждением

60 Да, подарком

61 Нет, не приходилось

9. Сколько времени в целом Вы затратили для получения данной услуги (с момента подачи заявления до окончания оформления всех документов по этой услуге)?

_____ календарных дней.

10. Скажите, пожалуйста, на каком этапе получения услуги Вы испытали наибольшие трудности? (Можно отметить несколько вариантов ответов)

62 Сбор необходимых для получения услуги документов

63 Подача документов в орган

64 Прохождение документов в органе

65 Получение результата услуги

11. Сколько времени Вы затратили на следующие действия: Укажите по каждому действию

Сбор необходимых для получения услуги документов _____ дней

Ожидание в очереди в органе для подачи документов _____ минут

Ожидание в очереди в органе для получения результата услуги _____ минут

12. Что, по Вашему мнению, может улучшить качество предоставления данной услуги? (Можно отметить несколько вариантов ответов)

66 Предоставление данной услуги через Интернет

67 Налаживание взаимодействия между органами

68 Изменение действующего законодательства

69

Иное _____

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

13. Ваш пол:

70 Мужской

71 Женский

14. Ваш возраст?

72 до 30 лет

73 30-40 лет

74 41-55 лет

75 более 55 лет

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!

Паспорт проекта «Внедрение мониторинга оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ г. Грозного»

Цель проекта	Получение актуальной и объективной информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг, повышение их качества и доступности; координация деятельности многофункциональных центров и офисов привлекаемых организаций г. Грозного
Задачи проекта	<ul style="list-style-type: none"> – разработка направлений, показателей и индикаторов мониторинга; – разработка инструментария для измерения значений показателей (шкал); – создание и апробация инструментария для проведения опроса пользователей МФЦ (анкета) и телефонного интервью с сотрудниками МФЦ для диагностики доступности телефонной связи и качества консультаций, оказываемых по телефону (бланк интервью); – определение показателей и критериев оценки эффективности деятельности центров предоставления услуг; – разработка и внедрение предложений по совершенствованию качества предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Грозном.
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	1. Подготовка к внедрению мониторинга (изучение и обобщение регионального опыта мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг, определение объекта и предмета мониторинга, определение направлений, показателей и индикаторов, выбор методов сбора информации, нормативно-правое обеспечение мониторинга).

	<p>2. Проведение мониторинга.</p> <p>3. Анализ полученных данных, разработка выводов и рекомендаций.</p>
<p>Результаты проекта</p>	<p>Качественные:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методика организации и проведения мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ и офисов привлекаемых организаций г. Грозного; – система показателей и критериев оценки эффективности деятельности многофункциональных центров г. Грозного; – повышение мотивации работников МФЦ к выполнению своих профессиональных обязанностей; – содействие выполнению показателей республиканской целевой программы «Информационное общество Чеченской Республики на 2011-2020 годы». <p>Количественные:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сокращение времени, необходимого на подачу документов и получение результата услуг до 15 минут; – повышение степени удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг до 90%.
<p>Общий объем финансирования проекта</p>	<p>282 000 руб.</p>