

УДК 35.07

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Екатерина Анатольевна Мягкова

кандидат экономических наук, доцент

eam24@rambler.ru

Елена Михайловна Осипович

старший преподаватель

osipovich@mgau.ru

Евгений Валентинович Колобашкин

магистрант

Дмитрий Олегович Логачев

магистрант

Мичуринский государственный аграрный университет

г. Мичуринск, Россия

Аннотация. В статье рассмотрены теоретические и методические вопросы мониторинга качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг. Предложен порядок оценки деятельности многофункциональных центров.

Ключевые слова: государственные бюджетные организации, государственные и муниципальные услуги, многофункциональный центр.

В настоящее время в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации происходят постоянные изменения, направленные на совершенствование всех процессов в этой системе.

Функционирование государственных и муниципальных организаций регламентируется Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В этом нормативном документе государственная услуга определяется как деятельность по реализации функций 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, 4].

Потребление государственных услуг – это важная составляющая жизни не только граждан, но и организаций. В связи с этим необходимо постоянно работать над совершенствованием их качества и эффективности [2,5]. Однако, организации, предоставляющие эти услуги, в своей деятельности сталкиваются с целым рядом проблем (рис. 1).

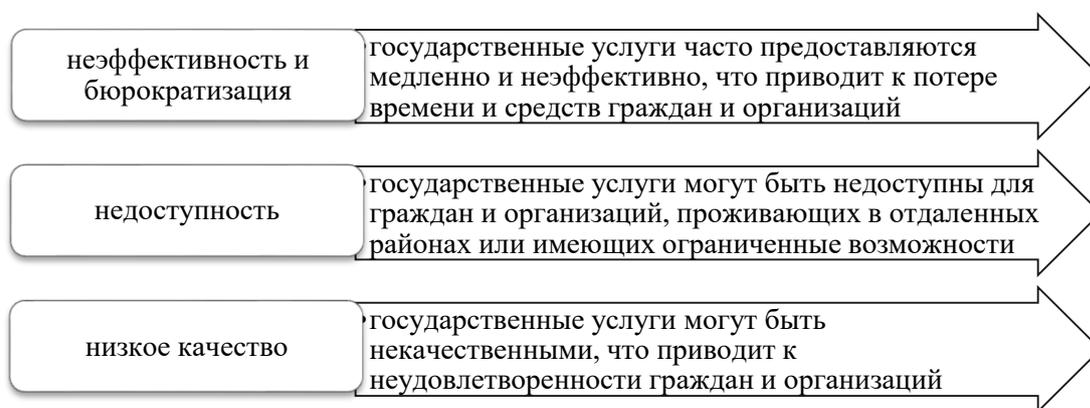


Рисунок 1 – Основные проблемы оказания государственных услуг

Одним из направлений повышения эффективности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг явилось создание многофункциональных центров (МФЦ). Основным принципом функционирования этих центров – это соблюдение баланса интересов, с одной стороны, получателей и, с другой стороны, организаций, оказывающие государственные и муниципальные услуги, при предоставлении этих услуг. Государственные и муниципальные организации при оказании услуг стремятся рационально использовать свои ресурсы (материальные, кадровые, финансовые) на предоставление данного вида услуг в МФЦ и соблюдать законодательно установленные требования [3, 4, 5].

Принятие управленческих решений о внесении изменений в деятельность многофункциональных центров возможно только на основе анализа и оценки показателей их функционирования, отражающих наиболее существенные стороны их работы. Для этого необходимо сформулировать характеристики «идеального» МФЦ, деятельность которого отвечает принципу баланса интересов при предоставлении государственных и муниципальных услуг, то есть обеспечивающая удовлетворенность получателей услуг качеством и процедурой их оказания при условии рационального использования ресурсов МФЦ. На рисунке 2 представлен алгоритм последовательных операций, направленных на повышение эффективности адаптивного управления заявками и заказами в МФЦ [1, 6,7].

Проведение мониторинга и определение показателей формирования модели лучшего многофункционального центра может быть осуществлено в следующей последовательности:

1. Сбор показателей работы действующих МФЦ и внешних характеристик территории, ими обслуживаемой.
2. Сбор и обработка информации экспертов об уровнях удовлетворенности качеством услуг при подаче заявки и получении результата по уже действующим МФЦ.

Эти процессы могут идти параллельно.

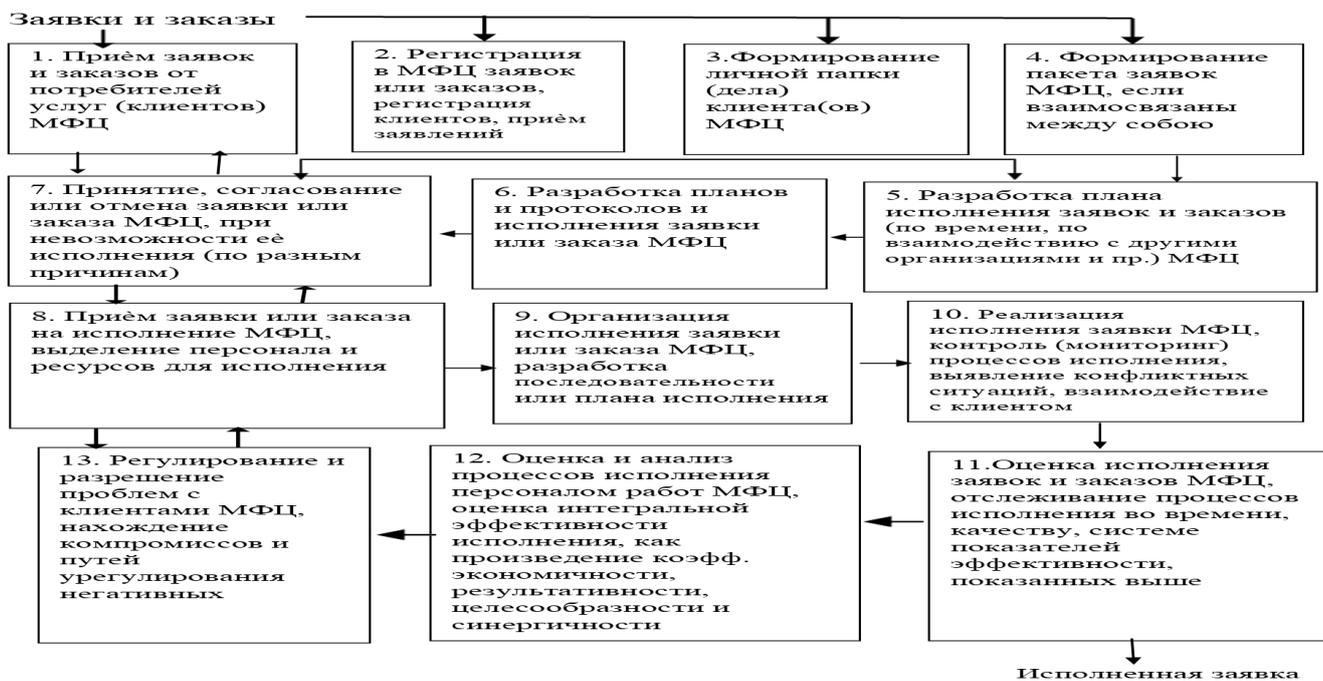


Рисунок 2 – Алгоритм последовательных операций, направленных на повышение эффективности адаптивного управления заявками и заказами в МФЦ

3. Определение расчетных показателей существующих МФЦ: удовлетворенность качеством услуг, нагрузка на сотрудника центра, уровень затрат функционирование центра.

4. Сравнение показателей по всем действующим МФЦ и формирование модели лучшего МФЦ. При этом необходимо учитывать, что такие показатели, как затраты ресурсов и времени, наличие ошибок, выбирают по принципу минимальности, а такие показатели, как удовлетворенность качеством, - по принципу максимальности.

5. Формирование набора показателей «идеального многофункционального центра» по предоставлению государственных и муниципальных услуг, представляющий собой набор характеристик, по которым можно оценить эффективность деятельности многофункционального центра. В дальнейшем при принятии управленческих решений о внесении корректировок в деятельность действующих МФЦ можно использовать полученные показатели «идеального МФЦ».

Таким образом, предложенный порядок мониторинга функционирования многофункциональных центров позволяет сделать выводы о качестве предоставляемых услуг. Однако, такую оценку необходимо проводить постоянно, так как деятельность МФЦ меняется под воздействием внутренних и внешних факторов. Такие изменения приводят к отклонениям в показателях оценки качества и эффективности, предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

Список литературы:

1. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_107750/ (дата обращения: 03.10.2023)

2. Мартынушкин А.Б., Конкина В.С. Повышение информатизации населения в сельских поселениях путем организации интернет-приемной (на примере МО - Новосельское сельское поселение Рыбновского муниципального района) // В сборнике: Информатизация населения и устранение цифрового неравенства как фактор социально-экономического развития региона: материалы международной научно-практической конференции, 2015. С. 38-41.

3. Мягкова Е.А., Третьякова Е.Н., Осипович Е.М. Информационное обеспечение управленческой деятельности// Приоритетные направления регионального развития: сборник статей по материалам III Всероссийской (национальной) научно-практической конференции, Курган, 10 февраля 2022 года. Курган: Курганская государственная сельскохозяйственная академия им. Т.С. Мальцева. 2022. С. 169-172. EDN QYZOPK.

4. Кириллова С.С. Особенности формирования бюджетной политики на муниципальном уровне// Актуальные вопросы экономики и агробизнеса: Сборник трудов XIII Международной научно-практической конференции, Брянск, 17–18 марта 2022 года. Брянск: Брянский государственный аграрный университет. 2022. С. 297-299. – EDN MYTOCH.

5. Кириллова С.С., Новичкова В.В. Социальные расходы местных бюджетов как необходимое условие их стабильности // Наука и Образование. 2022. Т. 5. № 2. EDN YBXFDW.

6. Оценка технологического развития и интенсивности инновационной деятельности агропромышленного комплекса региона / С. О. Новосельский, Д. В. Зюкин, О. В. Петрушина [и др.] // Вестник аграрной науки. 2023. № 2(101). С. 144-154.

7. Стрельникова А.Г. Проблемы теории и практики функционирования органов управления государственным и муниципальным имуществом // Современная экономика: проблемы, пути решения, перспективы: Сборник научных трудов V Международной научно-практической конференции. Кинель. 15 февраля 2018 года. Кинель: Самарская государственная сельскохозяйственная академия. 2018. С. 158-162. EDN YVQKKJ.

UDC 338.27

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

Ekaterina A. Myagkova

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
eam24@rambler.ru

Elena M. Osipovich

Senior lecturer
osipovich@mgau.ru

Evgeny V. Kolobashkin

master student

Dmitry O. Logachev

master student

Michurinsk State Agrarian University
Michurinsk, Russia

Abstract. The article discusses the theoretical and methodological issues of monitoring the quality of public and municipal services provided. The procedure for evaluating the activities of multifunctional centers is proposed.

Key words: state budgetary organizations, state and municipal services, multifunctional center.

Статья поступила в редакцию 20.11.2023; одобрена после рецензирования 20.12.2023; принята к публикации 25.12.2023.

The article was submitted 20.11.2023; approved after reviewing 20.12.2023; accepted for publication 25.12.2023.