

# Востребованность и качество государственных и муниципальных услуг в Республике Коми: социологический анализ

Ю.М. Большакова

Модернизация системы предоставления качественных услуг органами государственного и муниципального управления — комплексная задача, не решаемая разобщенными усилиями отдельных ведомств. Глобальные задачи реформирования системы оказания государственных и муниципальных услуг, поставленные правительством, потребовали организации взаимодействия ведомств на новом уровне. В связи с этим был осуществлен переход на межведомственное взаимодействие. Законом был установлен запрет для государственных служащих требовать от получателей государственных и муниципальных услуг документы, уже имеющиеся в распоряжении органов власти. Что, в свою очередь, потребовало реализации полноценной электронной системы обмена данными между ведомствами, внедрение которой позволило сократить сроки предоставления государственных и муниципальных услуг.

Направление «Повышение эффективности органов власти» предполагает работу по созданию комплекса условий для повышения эффективности их деятельности: создание инструментов, позволяющих обеспечить информационный обмен между органами исполнительной власти всех уровней; реформирование системы общественных советов, что помогает вовлечь представителей общества в обсуждение решений государственной важности; противодействие коррупции, выявление и последующее устранение причин и условий ее проявления. Ключевым в данной системе мероприятий является внедрение показателей эффективности и результативности деятельности органов государственной власти и государственных служащих. В настоящее время осуществляется внедрение особого порядка оплаты труда государственных служащих в зависимости от достижения ими показателей результативности профессиональной служебной деятельности.

Направление «Повышение информационной открытости» в системе мероприятий по совершенствованию государственного управления предполагает создание условий доступности в сети Интернет для всех аудиторий актуальной информации о деятельности государственных органов и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

В 2011 г. создан инструмент контроля данного направления — автоматизированная информационная система мониторинга государственных сайтов, размещенная по адресу gosmonitor.ru. Развитие этой системы позволяет выявлять критичные и неразвитые характеристики функционирования сайтов и стимулировать представителей государственных органов, ответственных за работу официальных сайтов, совершенствовать их. В рамках повышения информационной открытости проводится работа по обеспечению доступа в сети Интернет к открытым данным, содержащимся в информационных системах органов государственной власти Российской Федерации, благодаря чему деятельность государственных органов должна стать понятнее и доступнее для граждан.

Для повышения качества государственных и муниципальных услуг и совершенствования системы их оказания в Минэкономразвития России ежегодно проводится мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг, а также исследование степени удовлетворенности граждан качеством деятельности этих структур в части предоставления государственных и муниципальных услуг и осуществления контрольно-надзорных функций.

По мнению автора, прикладное значение системы мониторинга — это информационное обслуживание системы публичного управления в предметных областях деятельности. Мониторинг можно определить как постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или исходному положению. Под мониторингом качества государственных и муниципальных услуг понимается систематическое комплексное исследование и оценка текущей практики их предоставления, направленные на выявление проблем предоставления услуг, повышение качества их предоставления в соответствии с требованиями, установленными в административных регламентах предоставления услуг и иных нормативных правовых актах. Качество услуги — это мера того, насколько уровень предоставляемых услуг соответствует ожиданиям покупателя (потребителя).

Как показывает практика реализации положений мониторинга во исполнение п. 2 «Плана выполнения мероприятий» по достижению показателей, указанных в п. 1 и в пп. «е» пункта 2 Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601, утвержденного заместителем председателя Правительства Российской Федерации В.Ю. Сурковым от 24 сентября 2012 года № 5148 п-П16 (далее — План), Республике Коми в 2015 г. необходимо достичь целевого показателя «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» — не менее 90%<sup>2</sup>.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 Уполномоченным МФЦ субъектов РФ дано право на заключение в установленном порядке соглашений с привлекаемыми организациями на предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

---

<sup>2</sup> Проект распоряжения Правительства Республики Коми «Об утверждении Концепции предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми на основе жизненных ситуаций на период 2014–2020 годов» [архив автора].

Действующей в настоящее время методикой Министерства экономического развития Российской Федерации по размещению МФЦ (направлена письмом Минэкономразвития РФ № 26531-АБ/Д09л от 01.12.2012 в адрес Правительства Российской Федерации), а также методикой проведения мониторинга значения показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ» (утверждена протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30 октября 2012 года № 135. Далее — методика мониторинга), установлена необходимость размещения МФЦ в каждом муниципальном районе субъекта Российской Федерации. При этом создание отдельных МФЦ, исходя из соотношения численности населения отдельных муниципальных образований, территориальных особенностей Республики Коми (слаборазвитая транспортная инфраструктура, отсутствие круглогодичного транспортного сообщения с рядом районов), дифференцированной потребности населения в получении государственных и муниципальных услуг, может стать неоправданной мерой в условиях дефицита бюджета.

В связи с этим Комитетом информатизации и связи Республики Коми было направлено письмо от 27.08.2013 № 3674 в адрес Минэкономразвития РФ с предложением о пересмотре пунктов «в» и «г» раздела III указанной выше методики размещения МФЦ, а также раздела 6 методики проведения мониторинга в части предоставления субъектам Российской Федерации (уполномоченным МФЦ субъектов) права на определение необходимости открытия в каждом муниципальном районе субъекта Российской Федерации офиса привлеченной организации или МФЦ. Комитетом информатизации и связи Республики Коми в адрес Минэкономразвития РФ письмом № 1229 от 22.03.2013 были направлены предложения по изменению федерального законодательства в части устранения норм, препятствующих достижению целевого показателя, установленного пп. «б» п. 1 Указа № 601.

В рамках мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе Центра телефонного обслуживания в 2013 году был проведен телефонный опрос жителей Сыктывкара по теме «Востребованность населением получения услуг через Центр телефонного обслуживания и Многофункциональный центр г. Сыктывкара», в ходе которого осуществлялось информирование жителей Сыктывкара о возможности получения услуг в МФЦ.

Проведенный при участии автора телефонный опрос по указанной проблеме выявил следующее — однозначна тенденция улучшения отношения граждан к инновациям и нововведениям в сфере государственных и муниципальных услуг, хотя указанные нововведения пока не получили широкой известности и распространения среди населения Республики Коми и г. Сыктывкара.

Так, о возможности получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ знают 19% респондентов, что-то слышали 25,9% респондентов, а впервые узнали во время опроса — 44,1% (рис. 1).



Рис. 1. Информированность о возможности получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ

В степени информированности о существовании МФЦ выявлены существенные различия (рис. 1). Уровень информированности предпринимателей о нововведениях существенно выше, чем уровень информированности граждан, обращавшихся за получением государственных (муниципальных) услуг.

Нельзя не отметить, что на информированность населения о существующей возможности получения услуг в МФЦ влияет наличие высшего либо незаконченного высшего образования: если среди респондентов Республики Коми с высшим образованием — 22%, незаконченным высшим образованием — 16% знают о возможностях МФЦ, то в целом по выборке их только 24,5% (рис. 2.).

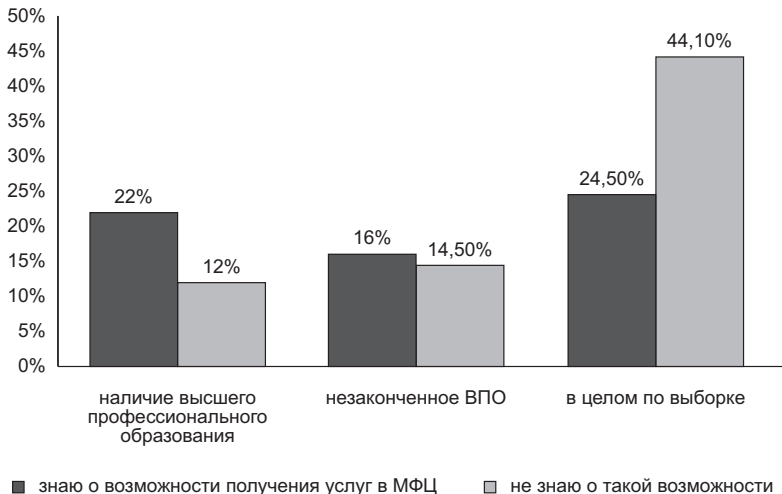


Рис. 2. Распределение информированности о возможности получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ в зависимости от образования (Республика Коми, г. Сыктывкар, 2013 г.)

Лучше всего осведомлены о возможностях получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ граждане в возрасте от 25 до 29 лет (23% знают о такой возможности) и в возрасте от 40 до 49 лет (20,9%). Менее всего осведомлены граждане старше 60 лет (15,3%), однако в данной возрастной группе и больше всего тех, кто «что-то слышал» об этом (26,5%). Доля респондентов, впервые слышавших о возможностях получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ, преобладает в группах от 50 до 59 лет (57%) и от 18 до 24 лет (51%) (рис. 3.)

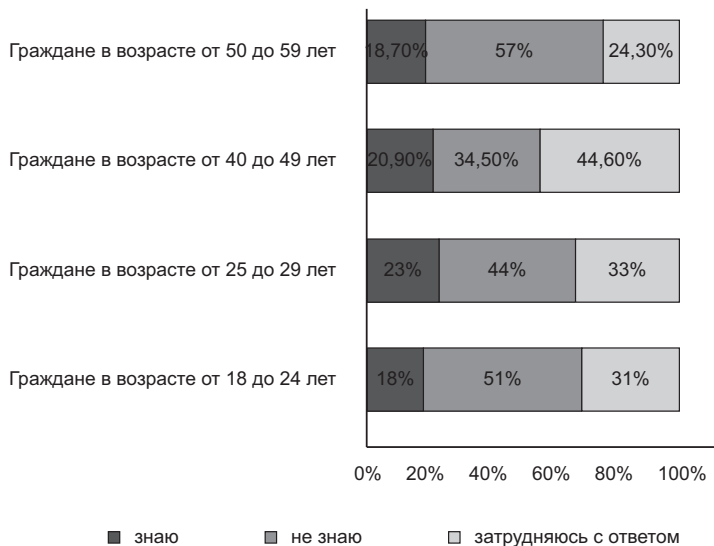


Рис. 3. Распределение информированности о возможности получения государственных (муниципальных) услуг в МФЦ в зависимости от возраста (Республика Коми, г. Сыктывкар, 2013 год)

Больше всего осведомленных о возможностях МФЦ среди предпринимателей (22% знают, 25,7% что-то слышали), а хуже всего осведомлены пенсионеры: 56,7% пенсионеров впервые услышали о такой возможности во время проведения данного телефонного опроса жителей Сыктывкара по теме «Востребованность населением получения услуг через Центр телефонного обслуживания и Многофункциональный центр г. Сыктывкара».

В целях достижения целевого показателя «доля граждан, использующих механизм предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» в Коми организована работа по расширению перечня способов подачи запроса на предоставление государственных и муниципальных услуг.

Посредством «Личного кабинета» Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми заявители имеют возможность в целях получения услуги представлять документы в электронном виде, осуществлять мониторинг хода предоставления услуги, получать результат предоставления услуги в электронном виде.

Кроме того, было выяснено, что всего по состоянию на 01.07.2013 переведена в электронный вид и доступна на Портале 71 услуга (169 подуслуг). Услуги в электронном виде оказываются 9 органами исполнительной власти Республики Коми из 28 и 8 органами местного самоуправления в Республике Коми из 20 (муниципальных образований муниципальных районов и городских округов).

За 2013 г. посредством Портала заявителями было подано 731 заявление на услуги, предоставляемые непосредственно через Портал (on-line). Свыше 22 тысяч жителей региона зарегистрировались на Портале, из них более 80% пользователей активировали «Личные кабинеты» для получения услуг. В 2013 г. на Портале зарегистрировано около 123 тысяч посещений жителями Республики Коми для получения информации о государственных, муниципальных услугах, что составляет 14% населения Республики Коми.

В рамках реализации межведомственного взаимодействия в целях предоставления государственных и муниципальных услуг введено в эксплуатацию 10 запросов региональных органов исполнительной власти к федеральным органам исполнительной власти (из необходимых 46 запросов) и 11 запросов, осуществляемых между органами исполнительной власти Республики Коми (из необходимых 43 запросов).

Проведенный автором анализ показал, что в целях достижения целевого показателя *«снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности»*<sup>3</sup> необходим план мероприятий по оптимизации порядка предоставления государственных и муниципальных услуг для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в рамках которого будет организована работа по достижению количества обращений за государственными и муниципальными услугами в сфере предпринимательской деятельности не более 2 и поддержанию достигнутого показателя.

Вместе с тем следует отметить, что в Республике Коми, согласно отчетам органов исполнительной власти Республики Коми и органов местного самоуправления в Республике Коми, направленным в Комитет информатизации и связи Республики Коми по итогам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган исполнительной власти Республики Коми и в орган местного самоуправления в Республике Коми для получения одной государственной, муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, в 2012 г. составляло *не более 2 посещения*.

Следует отметить, что в Республике Коми государственные и муниципальные услуги оказывают 27 органов исполнительной власти и 20 органов местного самоуправления, включая подведомственные учреждения, из которых 25 органов исполнительной власти и 14 органов местного самоуправления в утвержденных регламентах показатели ожидания в очереди при подаче документов и получении

---

<sup>3</sup> Материалы Комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми от 28 июня 2013 года [архив автора].

результата предоставления государственной или муниципальной услуги не превышают показатель, установленный на 2013 г. (30 минут).

Информация о необходимости снижения срока ожидания в очереди в соответствии с требованиями подпункта 5 Плана выполнения мероприятий по достижению показателей от 24.09.2012 № 5148 п-П16, указанных в пункте 1 и в подпункте «е» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», направлялись в адрес всех органов исполнительной власти (ОИВ) и органов местного самоуправления.

Таким образом, по состоянию на 01.07.2013 в Республике Коми достигнуты следующие показатели:

Таблица 1

**Анализ достижения показателей ОИВ Республики Коми**

Наименование показателя	Целевое значение показателя	Значение показателя на 01.07.2013
Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации (далее — граждане) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг	2013 год — 70% к 2018 году — не менее 90%	56,1%
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	2013 год — 20% к 2015 году — не менее 90%	23%
Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме	2013 год — 30% к 2018 году — не менее 70%	14%
Снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году	2013 год — 6 2014 год — 2	2
Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году — до 15 минут	2013 год — 30 минут К 2014 году — 15 минут	В среднем время обращения составляет не более 30 минут

Так, орган исполнительной власти — «комитет информатизации и связи Республики Коми» — направил в срок до 28.04.2014 на общественное обсуждение проект распоряжения Правительства Республики Коми «Об утверждении Концепции предоставления государственных и муниципальных услуг в Республи-



ке Коми на основе жизненных ситуаций на период 2014–2020 годов», в котором планируется предусмотреть возможность комплексного получения государственных и муниципальных услуг. Вместе с тем доступность обращения за предоставлением многих государственных и муниципальных услуг ограничивают следующие факторы:

- обязательность предварительного получения заявителем иных государственных и муниципальных услуг. Например, для получения государственной услуги по назначению пособия по уходу за ребенком предварительно необходимо получить государственную услугу по регистрации рождения ребенка;

- обязательность предварительного получения заявителем услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — необходимые и обязательные услуги). Например, для получения муниципальной услуги по выдаче разрешения на строительство заявитель должен получить такую необходимую и обязательную услугу, как экспертиза проектной документации;

- отсутствие у заявителей точной и исчерпывающей информации о наличии у них прав на получение тех или иных государственных и муниципальных услуг. Например, заявитель может не знать о наличии у него права на получение мер социальной поддержки;

- отсутствие у заявителей актуальной и достаточной информации о возможности и условиях получения коммерческих услуг, сопутствующих получению государственных и муниципальных услуг и необходимых для решения задач заявителей в сложившейся у него жизненной ситуации (далее — сопутствующие услуги). Например, у заявителя может не быть информации о существующих типовых проектах перепланировки жилых помещений.

В связи с этим, по мнению автора, необходимо организовать перспективную работу по предоставлению государственных и муниципальных услуг на основе **жизненных ситуаций** заявителей, которая позволит обеспечить максимальное содействие государства заявителю в удовлетворении его потребностей.

Предоставление услуги на основе жизненной ситуации предусматривает деятельность по организации комплексного оказания заявителю государственных (муниципальных) услуг, соответствующих необходимым и обязательных услуг и сопутствующих коммерческих услуг с целью удовлетворения его потребностей, вызванных соответствующей жизненной ситуацией.

### Список используемых источников

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

2. Проект распоряжения Правительства Республики Коми «Об утверждении Концепции предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми на основе жизненных ситуаций на период 2014–2020 годов» [архив автора].

3. Материалы Комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми от 28 июня 2013 года [архив автора].