

© Игорь Игоревич Савельев

*канд. экон. наук, доцент кафедры публично-правовых дисциплин,
Владимирский юридический институт ФСИН России;
доцент, Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых*

© Светлана Владимировна Никифорова

*канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры «Менеджмент и бизнес-информатика»
ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»,
Владимирский филиал*

ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ)¹

Approaches to the assessment of the quality of public and municipal services (on example of Vladimir region)

Аннотация: рассмотрен вопрос комплексного изучения процессов предоставления во Владимирской области государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Abstract: The issue of a comprehensive study of the processes of providing state and municipal services in the Vladimir Region on the basis of the MFC is considered.

Ключевые слова: мониторинг, государственные и муниципальные услуги, методы оценки качества.

Keywords: monitoring, state and municipal services, methods of quality assessment.

Оценка качества государственных услуг во Владимирской области осуществляется самими органами государственной власти и местного самоуправления, оказывающими государственные и муниципальные услуги (ГиМУ), а также администрацией области совместно с МФЦ. Ввиду того, что каждое ведомство использует свою методику оценки и форму отчетности, мы рассмотрим методику мониторинга оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ (далее – мониторинг), так как данная форма оценки является наиболее прогрессивной и универсальной для большого количества услуг.

Данный метод был разработан с целью проведения комплексного изучения процессов предоставления во Владимирской области ГиМУ на базе МФЦ и оценки МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов [2].

«Задачами мониторинга является сбор и анализ информации, дающей объективное представление о соответствии установленным требованиям, качестве организации оказания государственных и муниципальных услуг, а также уровне удовлетворенности

¹ Исследование выполнено при финансовой поддержке РГНФ, проект 16-12-33003/16 – Региональный конкурс «Центральная Россия: прошлое, настоящее, будущее» 2016 – Владимирская область – «Разработка методического обеспечения оценки эффективности реализации государственных программ (федеральный и региональный аспекты) для оптимизации бюджетного планирования и повышения результативности государственного управления» (The study was performed with financial support of RFH, project 16-12-33003/16 – Regional competition «Central Russia: past, present, future» 2016 – Vladimir oblast – «Development of methodical basis of estimation of efficiency of realization of state programs (Federal and regional aspects) to optimize budget planning and improve the efficiency of public administration»).

заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ» [2].

В данной методике предусмотрен список критериев (структура), по каждому из которых в отчете МФЦ фиксируется нормативное и фактическое значение показателя, а также отмечается соответствие либо несоответствие фактического значения нормативному. Кроме того, в отчет заносятся относительные значения по показателям качества предоставления ГиМУ. Для оценки качества предоставления ГиМУ в МФЦ используется следующая формула:

$$D_d = \frac{T_c}{T_{\text{общ}}} \times 100\%, \quad (1)$$

где D_d – доля соблюденных требований, предъявляемых к предоставлению услуг на базе МФЦ, от общего числа требований, содержащихся в таблице (доля соответствий фактических значений показателей нормативно установленным);

T_c – количество показателей, по которым в МФЦ соблюдены требования;

$T_{\text{общ}}$ – общее число показателей, содержащихся в таблице [1].

Оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления ГиМУ осуществляется с использованием социологического исследования путем опроса с заполнением анкет по каждой из исследуемых услуг. Каждому варианту ответа присуждается определенный балл, и в зависимости от суммарного балла каждой анкете присваивается код оценки в соответствии с нижеприведенной таблицей 1.

Таблица 1

Определение кода оценки по итогам анкетирования

Итоговый балл	Оценка уровня удовлетворенности заявителя качеством и доступностью предоставления услуги	Код оценки
более 75	Полностью удовлетворен	1
от 51 до 75	В основном удовлетворен	
от 26 до 50	В основном не удовлетворен	0
менее 25	Не удовлетворен	

Суммарная оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги (в процентах) определяется исполнителем по формуле:

$$U = [N_1 / (N_1 + N_0)] \times 100 \%, \quad (2)$$

где N_1 – количество анкет по данной услуге, которым присвоен код 1;

N_0 – количество анкет по данной услуге, которым присвоен код 0 [1].

Кроме того, расчет путем усреднения по количеству анкет производится расчет следующих параметров:

- среднее число обращений в МФЦ для получения одной услуги (далее – среднее число обращений);
- среднее время ожидания в очереди при обращении за услугой (далее – среднее время ожидания).

Отчет о проведении данного мониторинга за 9 месяцев 2014 года содержит следующую информацию.

Согласно первой части данного отчета (самообследования), больше всех баллов (30) набрал МКУ «МФЦ г. Владимир», так как доля соответствий фактических показателей стандартам составила 100 %. Меньше всех соответствий (86,6 %) у МКУ «МФЦ Юрьев-Польского района» из-за отсутствия бесплатной парковки, консультанта по вопросам,

связанным с предоставлением услуг, а также недостаточным количеством заключенных соглашений о взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления и как следствие недостаточным количеством оказываемых услуг. Кроме того, во всех МФЦ, кроме МКУ «МФЦ г. Владимир», было отмечено отсутствие автоматизированной информационной системы МФЦ.

Во второй части данного отчета «Сводная таблица результатов обработки информации, полученной в ходе опроса получателей услуг в МФЦ Владимирской области» представлена информация о среднем времени ожидания в очереди при обращении за услугой по каждому МФЦ и отдельно по услугам.

При этом по таким услугам, как предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица и информирование налогоплательщиков по разного рода налоговым вопросам, среднее время ожидания в очереди составляет меньше минуты, что может быть связано с консультативным характером самой услуги (сама процедура не занимает много времени), так и с тем, что потребители не так часто обращаются в МФЦ по подобным вопросам.

Максимальное среднее время ожидания в очереди составляет 15 минут для таких услуг как «Предоставление единовременной денежной выплаты при рождении второго и последующих детей, а также двойни (тройни)», «Выдача сертификата на областной материнский семейный капитал», «Прием налоговой декларации» и «Техническая инвентаризация объектов недвижимости». Это связано с тем, что данные услуги находятся в числе наиболее востребованных услуг и по ним поступает много обращений.

Наибольшее время ожидания характерно для «МФЦ г. Владимир» (12,74 минуты), что связано с большим количеством оказываемых услуг, наименьшее – для МБУ «МФЦ Суздальского района» (4,3 минуты), что также напрямую связано со средним количеством оказываемых услуг, о котором говорилось ранее (60 в месяц).

Что касается уровня удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставления ГиМУ, то для каждой рассматриваемой услуги он составил 100 %, как и общий уровень удовлетворённости, рассчитанный как среднее арифметическое. Подобные данные представляются нам несколько идеализированными, и могут свидетельствовать о недостаточной объективности существующей методики мониторинга.

В отчете о данном исследовании также представлена информация об общем уровне удовлетворенности качеством оказания услуг отдельно по самым массовым ГиМУ и по услугам в целом. Уровень удовлетворенности рассчитывается как доля граждан, удовлетворенных качеством оказания услуги. Однако данная оценка более критична по сравнению с региональным отчетом.

Как мы видим, в региональном отчете используются только эти два показателя (уровень удовлетворённости по услуге и общий уровень удовлетворенности), в то время как в результатах федерального исследования содержится информации об уровне удовлетворенности по ведомствам, а также уровень удовлетворенности отдельными аспектами оказания услуг, таких как профессионализм, вежливость сотрудников, условия приема, стоимости услуги, временем оказания услуги и др. Присутствует также разбивка на уровни отдельных аспектов качества государственных и муниципальных услуг в зависимости от формы получения услуги (МФЦ или непосредственно в органе государственного (муниципального) управления), а также в зависимости от цели и получения. Это дает хорошую возможность определить слабые стороны в организации оказания услуг и определить направления совершенствования.

В результатах исследования мониторинга качества, как и в отчете о качестве предоставления ГиМУ МФЦ Владимирской области, содержатся данные о среднем количестве обращений для получения одной услуги. Насколько мы видим из

регионального отчета, этот показатель равен единице (одному обращению) для всех оцениваемых услуг. В результатах федерального исследования среднее число обращений по самым массовым услугам составляет от 3,44 до 1,69 обращения.

Также оба документа содержат информацию о времени ожидания в очереди для наиболее востребованных услуг, но используются разные показатели. Вместо показателя среднего времени ожидания в федеральном отчете представлена информация о доле респондентов, ожидавших в очереди менее 15 минут и более 2 часов для подачи документов на получение ГиМУ, что дает более критичное представление о ситуации в сфере оказания государственных услуг и позволяет определить наиболее проблемные услуги. Например, более 26,6 % заявителей проводят в очереди более 2 часов для регистрации (снятия с учета) автомототранспортных средств и прицепов.

В качестве дополнительного показателя федеральное исследование представило информацию о влиянии отдельных факторов (аспектов) на изменение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в процентах. Эти показатели помогают определить приоритетные направления для повышения качества предоставления ГиМУ.

Отличительной особенностью данного исследования является то, что в нем дополнительно представлена информация о динамике многих показателей за последние 3 года, что крайне повышает информативность данного отчета. Согласно этим данным о динамике общего уровня удовлетворенности населения качеством услуг, доля респондентов, удовлетворенных качеством предоставления ГиМУ, выросла с 74,6 % в 2011 году до 77,7% в 2013 году, доля неудовлетворенных потребителей снизилась с 21,9 % в 2011 году до 18 % в 2013 году.

Кроме того, результаты данного исследования содержат более подробную характеристику респондентов (количество, половозрастная структура, уровень образования участников опроса), а также информацию о выборе и погрешности результатов.

Стоит отметить, что в результатах федерального исследования представлены консолидированные данные по всем услугам, оказанным на территории РФ независимо от формы оказания, в то время как по Владимирской области подобный мониторинг качества услуг проводился только по МФЦ.

Таким образом, мы можем сказать, что для Владимирской области оценка качества услуг зависит от формы ее предоставления. Наиболее универсальной и прогрессивной методикой оценки является мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (на базе МФЦ). Данная методика предполагает, с одной стороны, оценку качества оказания услуг с позиции соответствия определенным стандартам качества, с другой - оценку удовлетворенности населения качеством оказания услуг с помощью социологического опроса. Однако мы видим, что обработка результатов анкетирования дает только общие представления об удовлетворенности заявителей и несколько идеализирует его. Сравнив данную методику с методикой оценки удовлетворенности качеством государственных услуг на федеральном уровне, мы пришли к выводу, что вторая содержит больше показателей и позволяет составить более объективное мнение о качестве ГиМУ. Это может свидетельствовать о положительном эффекте от привлечения для подобного рода работ сторонних организаций (учебных и научных учреждений, консалтинговых фирм и др.).

Список литературы

1. Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» [Электронный ресурс]. URL:

<http://kvgu.avо.ru/admref/kordejat>.

2. Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» [Электронный ресурс]. URL: <http://kvgu.avо.ru/admref/kordejat>.

3. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / под общ. ред. В. В. Маркина, А. В. Осташкова. – М. : Экслибрис Пресс, 2008. – 321 с. – ISBN 5-466-00251-8.