

М. С. Игнатова

## К ВОПРОСУ ОБ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

M. S. Ignatova

## ON THE ESTIMATION OF QUALITY OF PUBLIC SERVICE

*Статья посвящена вопросам оценки гражданами качества государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти, в рамках реализации в нашей стране открытой модели управления с участием граждан. Автором рассмотрено понятие «качество государственных услуг» и определены критерии оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти по предоставлению государственных услуг. Проведенный анализ действующего российского законодательства позволил выделить несколько форм участия граждан и организаций в оценке качества предоставления государственных услуг федеральными органами исполнительной власти.*

**Ключевые слова:** государственные услуги, качество государственных услуг, общественный контроль.

*The article is devoted to the evaluation citizens quality of public services provided by the executive authorities, in the framework of our country open management model with the participation of citizens. The author considers the concept of «quality public services», and defined criteria for evaluating the effectiveness of the executive authorities to provide public services. The analysis of the Russian legislation it possible to distinguish several forms of participation of citizens and organizations in assessing the quality of public services by the federal executive authorities.*

**Keywords:** public services, the quality of public services, public control.

В современных условиях развития общества и государства важнейшее значение приобретают вопросы обеспечения доступности и повышения качества государственных услуг. В последнее время законодателем принят ряд нормативных правовых актов, устанавливающих организационно-правовые основы вовлечения граждан и общественных объединений в процесс реализации государственной политики, в том числе посредством оценки гражданами эффективности деятельности федеральных органов исполнительной власти и их структурных подразделений с учетом качества предоставления ими государственных услуг. К таковым следует отнести: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 г., утвержденные Председателем Правительства Российской Федерации 31 января 2013 г., Стратегию развития

информационного общества в Российской Федерации, утвержденную Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212, Концепцию долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденную распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р, и государственную Программу Российской Федерации «Информационное общество (2011—2020 годы)», утвержденную распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р.

Для реализации открытой модели управления с участием граждан в нашей стране была принята Концепция открытости федеральных органов исполнительной власти (утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 января 2014 г. № 93-р), разработанная в целях:

— повышения прозрачности и подотчетности государственного управления и удовлетворенности граждан качеством государственного управления;



— расширения возможностей непосредственного участия гражданского общества в процессах разработки и экспертизы решений, принимаемых федеральными органами исполнительной власти;

— качественного изменения уровня информационной открытости федеральных органов исполнительной власти;

— развития механизмов общественно-контроля за деятельностью федеральных органов исполнительной власти.

Названные направления обеспечения открытости органов исполнительной власти приобретают особую актуальность в сфере предоставления государственных услуг.

С принятием Постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «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» законодательно закреплена возможность граждан оценивать качество предоставляемой государственной услуги. Однако следует отметить, что понятие «качество предоставления государственной услуги» в действующем законодательстве не определено. Исходя из содержания названного Постановления Правительства Российской Федерации, критериями оценки эффективности деятельности руководителей федеральных органов исполнительной власти следует считать: время предоставления государственных услуг; время ожидания в очереди при получении государственных услуг; вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг; комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги; доступность информации о порядке предоставления государственных услуг. Представляется, что данный перечень критериев качества предоставления государственной услуги нельзя считать исчерпывающим. Не учтены, в частности, такие критерии, как простота получения государственной услуги, необходимость предоставления минимального количе-

ства документов, возможность использования электронных сервисов для получения государственной услуги, полнота предоставляемой информации об услуге, недопустимость несанкционированного распространения или уничтожения информации.

Анализ действующего российского законодательства позволяет выделить несколько форм участия граждан и организаций в оценке качества предоставления государственных услуг федеральными органами исполнительной власти.

1. Выявление мнения граждан (опрос). Мнение граждан выявляется посредством использования: устройств подвижной радиотелефонной связи; терминальных и иных устройств, расположенных в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти (при наличии технических возможностей), территориальных органах или региональных отделениях государственных внебюджетных фондов (при наличии технических возможностей), а также в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг; информационно-телекоммуникационной сети Интернет. На основании поступивших в информационную систему мониторинга государственных услуг мнений граждан федеральными органами исполнительной власти формируется оценка качества предоставления государственных услуг.

2. Анализ обращений граждан в федеральные органы исполнительной власти. Среди актов, закрепляющих возможность реализации названной формы оценки качества предоставления государственных услуг, в первую очередь следует назвать Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Названным законом конкретизируется закрепленное Конституцией Российской Федерации право граждан на обращение в органы власти (к их должностным лицам) и корреспондирующая ему обязанность соответствующих органов и должностных лиц своевременно реагировать на обращения, а также устанавливается порядок рассмотрения таких обращений.

3. Участие граждан в деятельности общественных советов и иных общественных структур при федеральных органах исполнительной власти. В соответствии с частью 2 статьи 20 Федерального закона от 4 апреля 2005 г. № 32 «Об Общественной палате Российской Федерации» был издан Указ Президента Российской Федерации от 4 августа 2006 г. № 842



«О порядке образования общественных советов при федеральных министерствах, федеральных службах и федеральных агентствах, руководство деятельностью которых осуществляет Президент Российской Федерации, при федеральных службах и федеральных агентствах, подведомственных этим федеральным министерствам». Общественные советы созданы и действуют в ряде федеральных органов власти, что, полагаем, является важным шагом по усилению общественного контроля за деятельностью органов исполнительной власти, в том числе за качеством предоставления государственных услуг.

Таким образом, для совершенствования правового регулирования данной

сферы необходимо доработать и законодательно закрепить понятие качества предоставления государственной услуги и сформулировать критерии его оценки, а также предусмотреть более широкий спектр форм контроля гражданами качества предоставления государственных услуг. Использование государством подходов, ориентированных на обеспечение потребностей и интересов граждан, а также на взаимодействие между органами государственной власти и институтами гражданского общества в современных условиях следует считать приоритетным направлением совершенствования государственного управления.

**ИГНАТОВА Мария Сергеевна**, кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры конституционного и административного права, Южно-Уральский государственный университет. 454080, Российская Федерация, г. Челябинск, пр. им. В. И. Ленина, 76. E-mail: ignatova-mariya@mail.ru.

**IGNATOVA Marija Sergeevna**, Candidate of Science (Law), Associate Professor of Constitutional and Administrative Law Department, South Ural State University, 454080, Russian Federation, Chelyabinsk, Lenina street, 76. E-mail: ignatova-mariya@mail.ru.

For citation: **M. S. Ignatova** On the estimation of quality of public service *Problemy prava (Issues of Law) founders journal № 6(54).2015. pp. 58–60.*

