

номического развития с целями антиинфляционной политики и высокие инфляционные и девальвационные ожидания со стороны населения и субъектов хозяйствования.

Для решения данных проблем необходимо укрепление операционной независимости Национального банка Республики Беларусь, что позволит максимально эффективно использовать инструменты денежно-кредитной политики при проведении антиинфляционной политики; дальнейшее развитие рыночного курсообразования для снижения девальвационных ожиданий; наличие первичности роста производительности труда по сравнению с ростом заработной платы; внедрение наукоёмких, и ресурсосберегающих технологий для сокращения влияния импорта инфляции; открытость и прозрачность в информировании общественности о ходе реализации денежно-кредитной политики для уменьшения неоправданных инфляционных ожиданий.

#### **Список литературы:**

1. Национальный статистический комитет Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.belstat.gov.by>. – Дата доступа: 02.12.2020.

2. Национальный банк Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/statistics/Rates/AvgRate>. – Дата доступа: 04.12.2020.

**УДК 658**

### **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РОССИИ**

**Попова А. А.**

**Филиал Финансового университета при Правительстве РФ, г. Санкт-Петербург, РФ  
Научный руководитель: Никифорова В. Д., д.э.н., профессор**

Одним из основных направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества оказания государственных услуг. Повышение качества государственных услуг необходимо по ряду причин, которые включают в себя следующие: формирование репутации органов государственной власти, профилактика коррупции в сфере оказания государственных услуг, минимизация социальной напряжённости, предупреждение скрытой дискриминации, улучшение качества жизни населения.

Важно понимать, что задача повышения качества государственных услуг весьма актуальна и является одним из наиболее приоритетных направлений как в работе Правительства, так и в работе региональных властей. Для ее успешной реализации необходимо обеспечить тесное взаимодействие получателей государственных услуг с органами, ответственными за оказание этих услуг.

Процесс повышения качества государственных услуг в целом включает в себя следующие направления: интеграцию в процесс потребителей услуг; передачу выполнения определенных услуг в частный сектор; постоянный мониторинг хода исполнения услуг со стороны государственных органов и общества; создание эффективной системы стимулирования субъектов, оказывающих государственные услуги; конституционной защитой прав получателей.

Для того, чтобы представилось возможным произвести оценку качества государственной услуги, необходимо понимать, что включает в себя понятие «качество». Сущность понятия лежит в наиболее полном удовлетворении потребителя услуги путем максимально точного соответствия показателей качества предоставления государственных услуг требуемым целевым значениям, которые будут обеспечивать достижение максимального результата.

Основными критериями качества при оказании государственных услуг являются показатели эффективности и результативности, оперативности реагирования на запросы получателей, прозрачности и открытости перед обществом, что влечет за собой повышение ответственности органов, отвечающих за реализацию услуг, доступности, а также соответствия нормам законодательства.

Впервые целевые показатели качества предоставления государственных услуг были установлены Указом Президента РФ от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». Документ закрепил следующие показатели, которые необходимо обеспечить к 2018 году в целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления:

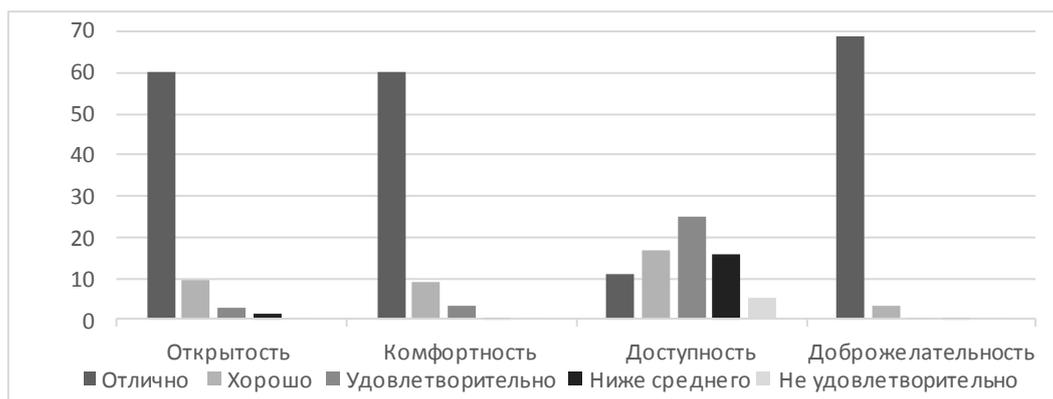
- уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных услуг – не менее 90 %;
- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных услуг по принципу «одного окна» – не менее 90 %;
- доля граждан, использующих механизм получения государственных услуг в электронной форме – не менее 70 %;
- время ожидания в очереди при обращении заявителя – не более 15 минут.

Представленные показатели были использованы в качестве целевых. Далее целесообразно проанализировать текущий уровень качества оказания государственных услуг и сравнить его с целевыми показателями.

Заместитель министра экономического развития России С. В. Шипов отметил: «Среднее время, которое россияне проводят в ожидании очереди на получение государственных услуг по итогам 2018 года сократилось до 15 минут, что соответствует целевому показателю». В 2012 году время ожидания составляло более 55 минут, к 2018 году время сократилось до 15 минут [2]. Таким образом, можно сделать вывод, что в России удалось сократить время предоставления государственных услуг, что положительно сказалось на доле получателей услуг, которые остались довольны оперативным обслуживанием.

Во многом данная проблема была решена благодаря открытию большого количества новых многофункциональных центров. Так, к началу 2013 года в России функционировало порядка 850 МФЦ, к концу 2019 года их число поднялось до уровня 2812 [2]. Удалось достигнуть роста числа центров более, чем в 3 раза, что сказалось не только на сокращении времени предоставления услуг, но и на ее доступности. Причем, увеличилось не только количество многофункциональных центров, но и уровень эффективности организации их деятельности в стране и в регионах [4].

Опубликованные данные Росстата по состоянию на начало 2020 года свидетельствуют о том, что доля граждан, использующих механизм получения услуг в электронной форме составила более 77 %. Что также говорит о достижении целевого показателя, отмеченного ранее.



**Рисунок 1 – Оценка качества условий оказания государственных услуг за 2018–202 гг. тыс. чел.<sup>1</sup>**

Источник: собственная разработка

Данные диаграммы свидетельствуют, что основной проблемой при оказании государственных услуг на сегодняшний момент является их доступность. Под доступностью услуги

<sup>1</sup> Составлена автором на основе данных софициального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <https://bus.gov.ru/top-organizations-second>

понимается возможность ее получения потребителем с учетом всех объективных ограничений. Низкий уровень доступности, как правило, приводит к меньшей удовлетворенности получателей услуг и к последующему уменьшению числа получателей. Во избежание негативных тенденций, государству необходимо найти способ по решению данной проблемы.

Еще одной серьезной проблемой является низкое качество оказания услуг на региональном и муниципальном уровне [3], что подтверждают данные, представленные в рейтинге регионов по качеству предоставления госуслуг. Средний балл качества по всем регионам составляет – 44,19 (в то время, как максимальный балл – 120). Услуги исследовались на предмет соответствия положениям действующего законодательства, оценка формировалась как доля выполненных и применимых для нее требований.

Кроме того, хотелось бы проанализировать данные, оценивающие общий уровень удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг, представленные на интернет-портале «Ваш контроль» (Рисунок 2).



**Рисунок 2 – Общий уровень оказания государственных услуг, млн чел.<sup>2</sup>**

Источник: собственная разработка

Как видно из представленной диаграммы, в целом население страны довольно качеством оказываемых государственных услуг. Более 96 % из 994 тыс. опрошенных удовлетворены качеством услуг.

Подводя итог всему вышесказанному, можно сделать ключевой вывод, что качество оказания государственных услуг по сравнению с 2013 годом существенно возросло, однако остались некоторые проблемы, которые требуют дальнейшего оперативного решения.

В качестве основных направлений для решения автором были предложены следующие мероприятия: дальнейшее развитие межведомственного информационного взаимодействия; улучшение качества государственных услуг именно на региональном и муниципальном уровне; создание мобильных МФЦ, что увеличит доступность государственных услуг; применение принципов многоканальности; предоставление услуг в соответствии с индивидуально-определенными характеристиками заявителя; а также отмена заявительного характера услуги, где это представляется возможным.

Важно понимать, что при реализации мер по повышению эффективности качества предоставления государственных услуг необходимо минимизировать формальный подход и ориентироваться на реальные потребности общества.

#### **Список литературы:**

1. Кузнецова, П. В. Доступность государственных и муниципальных услуг: проблемы реализации / П. В. Кузнецова // Стандарты и качества. – 2017. – № 2.
2. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>.
3. Рейтинг регионов по качеству предоставления электронных госуслуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://d-russia.ru/rejting-regionov-po-kachestvu-predostavlenija-jelektronnyh-gosuslug.html>.
4. Рейтинг субъектов РФ по организации работы МФЦ за III квартал 2019 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ar.gov.ru/ru-RU/menu/default/view/16>.

<sup>2</sup> Источник: данные с официального сайта «Ваш контроль» <https://vashkontrol.ru/>