

**УДК 340.12**

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ  
В РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Шевченко А.А.

Студент 2 курса заочной формы обучения,  
Направление подготовки 40.04.01 «Юриспруденция»

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

E-mail: sensacia@yandex.ru

Махотенко М.А.

к.ю.н., доцент кафедры государственно-правовых дисциплин

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

E-mail: mahotenko@iubip.ru

Аннотация: Одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества и доступности государственных услуг. Оно осуществляется путем проведения ежегодных мониторингов, которые позволяют вычислять проблемные сферы оказания государственных и муниципальных услуг, а также отслеживать динамику показателей предоставляемых услуг. В настоящее время удовлетворенность результатом оказания государством услуг является одним из важнейших факторов, влияющих на качество жизни населения. Одним из критериев повышения качества государственных и муниципальных услуг, позволяющим найти, проанализировать и устранить выявленные недостатки, является мониторинг. В статье на основе анализа современных разработок в сфере развития и совершенствования условий предоставления государственных услуг с учетом применения государственных программ, отражена специфика взаимодействия госструктур и гражданского общества в качестве элемента механизма реализации данных программ, изучении качества предоставления услуг.

Ключевые слова: государство, государственные услуги, механизм реализации программы, телекоммуникационная инфраструктура.

**MONITORING THE QUALITY AND AVAILABILITY OF PUBLIC  
SERVICES IN THE ROSTOV REGION**

Shevchenko A.A.

Mahotenko M.A.

Abstract: One of the main directions of improving the public administration system is to improve the quality and accessibility of public services. It is carried out by conducting annual monitoring,

which allows you to calculate the problematic areas of the provision of state and municipal services, as well as to track the dynamics of the indicators of the services provided. Currently, satisfaction with the result of the provision of services by the state is one of the most important factors affecting the quality of life of the population. Monitoring is one of the criteria for improving the quality of state and municipal services, which makes it possible to find, analyze and eliminate the identified shortcomings. The article, based on the analysis of modern developments in the field of development and improvement of conditions for the provision of public services, taking into account the application of state programs, reflects the specifics of interaction between government agencies and civil society as an element of the mechanism for the implementation of these programs, the study of the quality of service provision.

Keywords: state, public services, program implementation mechanism, telecommunication infrastructure.

Правительство Ростовской области разрабатывает государственные программы по различным направлениям. В рамках изучения качества и доступности предоставления госуслуг в Ростовской области действует государственная программа «Информационное общество».

Исполнителями данной программы являются министерство информационных технологий и министерство цифрового развития Ростовской области. Участниками данной программы выступают правительство Ростовской области, различные министерства, комитеты и департаменты, управления и службы, взаимодействующие с населением по предоставлению услуг в режиме автоматизировано-технологических процессов.

Реализация данной государственной программы рассчитана на период с 2019 года по 2030 год. Задачами государственной программы является создание устойчивой, бесперебойной и безопасной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры в целях внедрения цифровых технологий для автоматизации процессов взаимодействия по представлению услуг населению и автоматизации государственного управления Ростовской области.

Основными целями данной программы является повышение качества и доступности предоставляемых государственных услуг. Реализация данной программы планирует получение результата – развитие и модернизация цифровой инфраструктуры, переход на взаимодействие по предоставлению

государственных услуг населению в электронном виде по всей территории Ростовской области с отработанной автоматизацией данного процесса.

Для реализации целей и задач данного направления необходимо на постоянной основе проводить мониторинг качества предоставления услуг их доступности и безопасности.[3]

Рассмотрим, какие критерии относятся к мониторингу, что необходимо оценивать, чтобы сделать вывод о качестве, доступности и безопасности предоставляемых услуг.

В настоящее время основным документом, регулирующим мониторинг предоставления государственных услуг, является письмо Минэкономразвития РФ «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг». Здесь описаны рекомендации к проведению мониторинга и оценки качества государственных услуг.

Качество услуг возможно рассматривать со следующих позиций:

- как степень удовлетворения ожиданий потребителей
- как степень соблюдения предписанных требований и стандартов с позиции соответствия предоставляемых услуг и стоимости
- как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя.

В последнее время интернет-платформы, предоставляющие государственные услуги стали использовать в качестве изучения критерия удовлетворенности потребителей получивших услуг - опрос граждан.[5] Но данный критерий является относительным, во-первых, далеко не все потребители его проходят, экономя свое время, во-вторых, в случае технических работ на сайте, предоставляющем услугу, оценка гражданина, получившего услугу, будет отрицательной, а в-третьих, определенная часть населения «возрастная» не пользуется электронными видами услуг.

Рассмотрим критерии качества предоставления электронных услуг:

- доступность информации о порядке предоставления государственных услуг;
- доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления государственных услуг;
- доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения государственных услуг;
- время ожидания ответа на подачу заявления;
- время предоставления государственных услуг;
- удобство процедур предоставления государственных услуг, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, уплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления государственных услуг, а также получения результата предоставления государственных услуг.

Если сравнивать предоставление государственных услуг в России и за рубежом, то, например, зарубежные компании пригласили широкий круг заинтересованных сторон провести мозговой штурм о том, как можно включить мониторинг в реальном времени в оценку качества предоставления государственных услуг. Поняв основы больших данных и последствия мониторинга в реальном времени, участники смогли по-настоящему оценить возможности получения отзывов о своих программах в режиме реального времени.

Проблема Российских информационных ресурсов, на примере сайта госуслуги.ру, заключается, как раз в том, что есть функциональный разработчик – технический работник по внедрению – заказчик – исполнитель. Но функциональный разработчик не взаимодействует с заказчиком и исполнителем, чтобы оценить удобство, функциональность и эффективность его разработки. А полная автоматизация процесса часто хромает, вызывая сбой и технические неполадки в работе системы. Обратная связь не работает, так как все процессы автоматизированы. [4]

Соответственно, для оценки и мониторинга данных процессов необходимо проводить анализ данных в реальном времени, а не посредством получения анкетных данных после оказания услуги потребителю.

Для повышения качества предоставления государственных услуг возможно проведение следующих действий:

обучение населения в части использования электронных сервисов;

повышение качества подготовки специалистов, осуществляющих процесс создания, разработки и внедрения услуг электронных сервисов;

создание круглосуточных онлайн служб оказания услуг населению в телефонном режиме;

внедрение «тайного покупателя», который сможет анализировать удобство и эффективность получения государственных услуг с позиции потребителя.

При исполнении планируемых мероприятий и заинтересованности государственных структур в развитии и дальнейшем усовершенствовании повышения качества государственных услуг, при этом выделяя для этого достаточное ресурсное обеспечение, повысится доверие гражданского общества к органам власти, что обеспечит возможность дальнейшего диалога, в части изучения и мониторинга качества предоставления государственных услуг, отвечающих в первую очередь необходимым запросам потребителей.

#### Библиографический список

1. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" // Российская газета. – 2010. – № 168; Собрание законодательства РФ. – 2010. – № 31. – Ст. 4179.

2. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // Собрание законодательства РФ. – 2012. – № 19. – Ст. 2338; Российская газета. – 2012. – № 102.

3. Беляков, А.В. Мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг в субъекте РФ (на примере регистрационного центра) / А.В. Беляков // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2021. – № 1. – С. 482-485. – EDN HJPUWX. (Дата обращения 27.04.2022).

4. Малков П.В. Краткие результаты мониторинга электронных услуг на Едином портале // URL: [http://ar.gov.ru/files/news/464\\_malkov\\_kratkie\\_rezultaty\\_roiv\\_itog.pdf-d](http://ar.gov.ru/files/news/464_malkov_kratkie_rezultaty_roiv_itog.pdf-d). (Дата обращения 04.04.2022).

5. Махотенко, М.А. Некоторые аспекты цифровой трансформации муниципалитетов / М.А. Махотенко // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2020. – № 2. – С. 400-404. – EDN JKMFJF. (Дата обращения 27.04.2022).