Владимир ЮЖАКОВ, Владимир БОЙКОВ, Андрей ПОКИДА, Елена ДОБРОЛЮБОВА, Наталья ЗЫБУНОВСКАЯ



Уровень удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг

В процессе жизнедеятельности граждане всех социально-демографических групп обращаются в органы власти и местного самоуправления для получения государственных и муниципальных услуг, среди которых: получение документов гражданской идентификации, регистрационных, разрешительных документов, справок, выписок, сведений различного рода и т.д. При этом количество таких взаимодействий населения с органами власти и местного самоуправления постоянно возрастает.

В 2005 году в Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах[1] перед органами государственной власти и местного самоуправления была поставлена задача повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг. В 2010 году был принят специальный Федеральный закон от 27 июля № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»[2]. В 2011 году это направление получило дальнейшее развитие в Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг в 2011–2013 годах[3]. Во исполнение этих стратегических документов было принято большое число нормативных правовых актов, разработано, реализовано и реализуется большое число федеральных,

[1] Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006 – 2010 годах. Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 года № 1789-р (в ред. Распоряжения Правительства Российской Федерации от 9 февраля 2008 года № 157-р, Постановление Правительства Российской Федерации от 28 марта 2008 года № 221).

[2] Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

[3] Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг в 2011–2013 годах. Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 года № 1021-р.

Владимир Южаков, доктор философских наук, профессор, заслуженный работник высшей школы, директор Центра технологий государственного управления Института прикладных экономических исследований Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (119571, Москва, Проспект Вернадского, 82). E-mail: yuzhakov-vn@rane.ru

Владимир Бойков, доктор философских наук, профессор, заслуженный деятель науки РФ, директор Центра социально-политического мониторинга Института прикладных экономических исследований Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (119571, Москва, Проспект Вернадского, 82). E-mail: boikov@rane.ru

Елена Добролюбова, ведущий научный сотрудник Центра технологий государственного управления Института прикладных экономических исследований Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (119571, Москва, Проспект Вернадского, 82). E- mail: dobrolyubova@inbox.ru

Андрей Покида, кандидат социологических наук, старший научный сотрудник Центра социально-политического мониторинга Института прикладных экономических исследований Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (119571, Москва, Проспект Вернадского, 82). E-mail: pokida@rambler.ru

Наталья Зыбуновская, научный сотрудник Центра социально-политического мониторинга Института прикладных экономических исследований Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (119571, Москва, Проспект Вернадского, 82). E-mail: nzyb@mail.ru

Аннотация: Повышение качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами власти и местного самоуправления, является одним из основных ожидаемых результатов совершенствования государственного управления в России. Важнейшим показателем повышения его эффективности выступает уровень удовлетворенности граждан –получателей этих услуг. В статье представлены основные результаты изучения уровня общей удовлетворенности граждан качеством работы органов в этой сфере деятельности, полученные в ходе исследования, проведенного Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в 2013 году. Указанные результаты анализируются в сопоставлении с данными, полученными в ходе аналогичных исследований в предыдущие годы.

Ключевые слова: административная реформа, качество, государственные услуги, муниципальные услуги, удовлетворенность граждан.

региональных и местных концепций, программ, планов, содержащих меры правового, информационного, организационного, ресурсного характера. Среди ключевых, системных мер – разработка и внедрение стандартов и административных регламентов предоставления этого вида услуг, призванных стать инструментом улучшения основных параметров их качества (сокращения временных затрат на реализацию услуги, количества требуемых документов, хождений по органам и организациям, стояния в очередях...); переход к электронному формату оборота документов, в том числе создание Единого портала государственных услуг и внедрение технологий электронного межведомственного взаимодействия; создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг; развитие механизма досудебного обжалования... [Подробнее: Южаков, 2012].

Стратегическим смыслом постановки и решения этой задачи является начало трансформации российского государства из государства властных полномочий в сервисно-ориентированное. Своего рода констатацией этих усилий стал вывод, сделанный Министром экономического развития Российской Федерации Э.С. Набиуллиной на прошедшей в марте 2012 года в Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ежегодной международной конференции «Развитие государственного управления в России»: «Главная цель всей нашей общей работы – создать сервисное государство»[4].

На это направлено установление конкретных показателей результативности работы по решению этой задачи. К ним относится, прежде всего, уровень удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами власти и местного самоуправления, их качеством[5].

Стратегическими документами были установлены и целевые значения этого показателя. Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах предусматривала повышение уровня удовлетворенности граждан качеством государственных услуг к 2010 году – не менее чем до 70 процентов. В 2012 году Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» поставлена задача достижения к 2018 году уровня общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг не менее чем до 90%.

Ответственными за достижение этого значения являются все органы власти и местного самоуправления. Координация этой работы возложена на Правительственную комиссию по проведению административной реформы в Российской Федерации и Министерство экономического развития Российской Федерации. На это министерство Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг в 2011–2013 годах была возложена и обязанность организации мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по достижению целевого показателя удовлетворенности их получателей. В связи с этим Минэкономразвития России ежегодно организует проведение социологического опроса граждан для определения уровня общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, а также оценки выявляемых проблем в этой сфере и параметров качества предоставления этого вида услуг.

В данной статье приводятся основные результаты такого опроса, проведенного по заказу Минэкономразвития России Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в 2013 году.

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ РЕСПОНДЕНТОВ

С целью обеспечения сопоставимости результатов по годам ранее проведенных аналогичных исследований (и, возможно, в последующем) опрос проводился в соответствии с методикой социологического опроса, разработанной, апробированной и применявшейся в исследованиях в 2011 и 2012 годах [Полный текст указанной методики опубликован в изд.: Государственные и муниципальные услуги..., 2012а. С. 70–89].

Основные требования для ее проведения:

– респондентами исследования являются граждане Российской Федерации старше 18 лет, которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением государственных или муниципальных услуг в последние два календарных года и на момент опроса получили конечный результат обращения (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении);

– состав исследуемых услуг заранее не определяется и формируется по факту в результате предварительного опроса населения и выявления граждан, получивших их в последние два календарных года;

– заполнение вопросника респондентом осуществлялось только по одной из полученных им государственных (муниципальных) услуг, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

Оценка уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации функционированием данного направления деятельности определяется ответом на вопрос «Как вы оцениваете качество предоставления полученной вами государственной или муниципальной услуги?»

---

[4] Набиуллина Э.С. Итоги реализации федеральными органами исполнительной власти и высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по развитию государственного управления в 2008-2011 годах // http://www.economy.gov.ru/minec/press/news/doc20120322_19

[5] Хотя в более широком контексте ставится задача повышения качества и государственных, и муниципальных услуг, предоставляемых за счет бюджета бюджетными учреждениями (то есть, фактически, не монопольно, а в условиях рынка).

по шкале: «очень хорошо», «скорее хорошо» (в сумме – удовлетворены), «скорее плохо», «очень плохо» (в сумме – не удовлетворены), «затрудняюсь ответить».

Таблица 1. Ранжирование государственных и муниципальных услуг по количеству обращений граждан за их получением (%)

	2012 г.	2013 г.
Получение заграничного паспорта	18,3	19,9
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.)	19,1	18,1
Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации	16,7	15,6
Регистрация (снятие с учета) автомототранспортных средств и прицепов	15,0	13,9
Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)	14,2	13,0
Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения	12,0	11,9
Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг жилищно-коммунального хозяйства	12,2	11,6
Регистрация по месту жительства (пребывания)	11,1	10,4
Оформление (перерасчет) пенсии	11,3	10,2
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	12,0	10,1
Подача налоговой декларации	9,5	9,8
Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка	7,9	8,8
Кадастровый учет недвижимого имущества	6,3	5,9
Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок)	4,6	4,1
Получение выписок из Единого государственного реестра юридических лиц и Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей	3,2	4,1
Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре налогоплательщиков	3,9	3,9
Получение информации о положении на рынке труда	5,1	3,9
Информирование об административных правонарушениях	4,0	3,9
Получение технического паспорта здания	4,6	3,9
Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей)	3,5	3,3
Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия)	4,1	3,2
Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости	3,7	3,0
Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников	3,2	2,8
Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей	3,1	2,7
Получение разрешений на строительство	2,1	1,8
Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	1,8	1,3
Получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию	1,1	0,8
Другое	4,8	6,2

Социологический опрос получателей государственных и муниципальных услуг был проведен с 9 по 19 сентября 2013 года в 77 субъектах Российской Федерации[6]. Осуществлялся он в виде индивидуального формализованного интервью на дому респондента («face to face»).

Для оценки уровня общей удовлетворенности россиян качеством предоставления государственных или муниципальных услуг была сформирована специальная база данных – 6000 человек по выборке, репрезентирующей территориальное размещение населения, соотношение жителей центров субъектов Российской Федерации, средних и малых городов, сел и поселков, социально-демографический состав населения с погрешностью не более 1,3%. Формирование данной базы осуществлялось по многоступенчатой квотной выборке с вероятностным (случайным) отбором респондентов на завершающем этапе ее реализации по специально разработанным маршрутам.

Для сопоставления данных в разрезе регионов и более детального исследования наиболее массовых общественно значимых государственных услуг была сформирована также общая база данных, составившая 15 826 человек, с количеством опрашиваемых не менее чем 200 респондентов в каждом субъекте Российской Федерации.

ПОКАЗАТЕЛИ МАССОВОСТИ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН ЗА ПОЛУЧЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Исследование 2013 года показало, что за последние два года (2012 и 2013) около 67% граждан Российской Федерации обращались за получением государственных и муниципальных услуг. В опросе 2012 года этот показатель зафиксирован на уровне 68%.

В **таблице 1** представлено выявленное по результатам опроса распределение наиболее массовых государственных и муниципальных услуг, полученных гражданами в 2012 и 2013 годах. На первом месте по показателю востребованности (доля респондентов, обратившихся за данной услугой) находятся государственные услуги, предоставляемые миграционной службой. Второе место по количеству обращений занимают государственные услуги Росреестра, на третьем – услуги Государственной инспекции безопасности дорожного движения, на четвертом – услуги органов социальной защиты.

Потребности представителей разных социально-демографических групп в тех или иных государственных и муниципальных услугах имеют свои особенности. Так,

[6] Социологический опрос осуществлялся Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации с опорой на региональную сеть, представляющую профессиональные социологические службы в субъектах Российской Федерации. В связи со сложностью организации социологических опросов полевой этап в 2013 году не проводился в следующих субъектах Российской Федерации: Республиках Тыва, Хакасия, Магаданской области, Ненецком, Чукотском, Ямало-Ненецком автономных округах.

молодому поколению (до 30 лет) свойственна активная жизненная позиция. Поэтому чаще всего обращения молодежи бывают по поводу регистрации брака, рождению ребенка, получению заграничного паспорта, получению водительского удостоверения. Среди представителей старшего поколения (50 лет и старше) наиболее востребованы услуги социального характера: оформление (перерасчет) пенсии, получение субсидий (льгот) на оплату жилья и услуг жилищно-коммунального хозяйства. Для представителей предпринимательства наиболее востребованными являются услуги по организации работы предприятий, связанные с общими правилами и нормами их функционирования, в том числе: регистрация учреждения, подача налоговых деклараций, получение выписок из Единого государственного реестра юридических лиц и Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

ОБЩИЙ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Результаты опроса 2013 года показывают, что в целом почти десятилетние усилия повышения качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, дают положительные результаты. Поскольку 77,7% респондентов удовлетворены качеством их предоставления, а следовательно, и результатами работы органов власти и местного самоуправления в этой сфере. Тем не менее, практически каждый пятый респондент отметил неудовлетворительное предоставление этих услуг.

Как видно из **рисунка 1**, динамика общей удовлетворенности населения качеством государственных и муниципальных услуг за последние годы имеет положительную тенденцию. При этом, если ограничивать целевую аудиторию только текущим (2013) годом, то уровень общей удовлетворенности составляет 79,1%.

В настоящее время, как и в исследованиях прошлых лет, наблюдается дифференциация оценок качества полученных государственных и муниципальных услуг в зависимости от места их предоставления.

В ходе опроса было исследовано влияние на уровень удовлетворенности услугами основных параметров качества их предоставления: срок предоставления услуги, время ожидания в очереди, вежливость и профессионализм сотрудников, условия приема заявителей и др. (**рисунок 2**).

Согласно результатам исследования, по всем приведенным параметрам качества предоставления государственных и муниципальных услуг преобладают позитивные оценки.

Однако сопоставление полученных данных показывает, что население значительно лучше оценивает личностные и профессиональные качества сотрудников органов власти и местного самоуправления, оказывающих услуги, чем другие обстоятельства предоставления государственных и муниципальных услуг, в частности, выражая большую неудовлетворенность временем ожидания в очереди, сроком и стоимостью предоставления этого вида услуг.

При этом, как показывают результаты исследования, нарекания со стороны их получателей касаются (**таблица 2**):

– трудностей, связанных с организацией работы органа, предоставляющего услуги, в частности, наличия больших очередей, неудобного для граждан режима работы органа власти (местного самоуправления), условий приема заявителей и др.;

– сложностей содержательно-нормативного характера (завышенная стоимость услуги, сложные по заполнению формы, официальные бланки, большие сроки получения услуги и др.);

Как положительную тенденцию следует отметить снижение количества людей, которым приходится для получения услуги посещать многие кабинеты, учреждения, а также уменьшение количества жалоб на плохие условия ведения приема.

Как указано в таблице, наиболее существенной и стабильной проблемой, с которой сталкиваются получатели

Рисунок 1. Общая удовлетворенность населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (%)

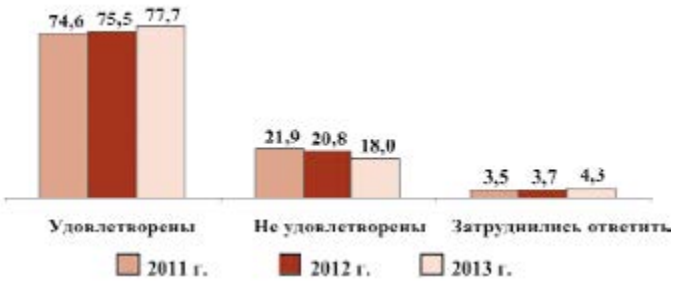
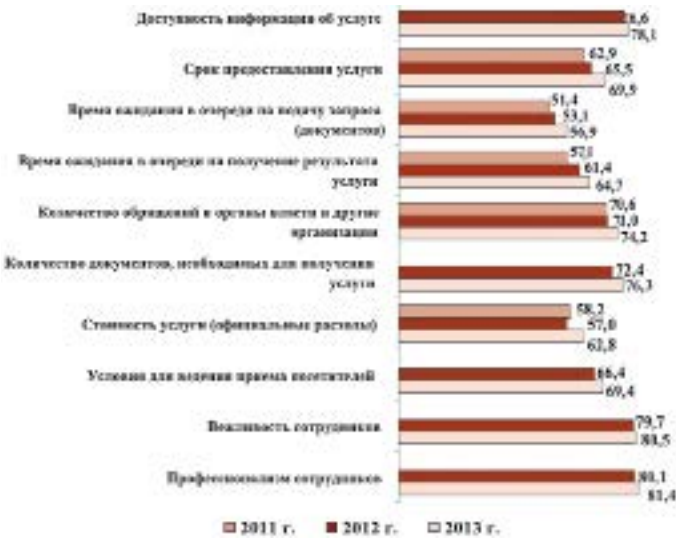


Рисунок 2. Удовлетворенность предоставлением государственных и муниципальных услуг



*В исследовании 2011 года замер проводился не по всем показателям.

** По параметру «Стоимость услуги (официальные расходы)» расчет произведен по услугам, требующим официальных платежей (государственных пошлин).

услуг, остаются большие очереди. На разрешение ситуации, связанной с наличием больших очередей, направлены значительные усилия органов государственной власти и местного самоуправления. Одним из направлений решения обозначенной проблемы является организация предварительной записи и электронной очереди. Однако, как показал опрос, существенных сдвигов в этом направлении не наблюдается, эти способы организации обслуживания населения в местах предоставления услуг мало распространены. Так, использование предварительной записи на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги отмечают 21,2% получателей услуг, а организацию электронной очереди в местах предоставления услуг – 20,6% опрошенных. Аналогичные данные были получены и в 2011–2012 годах.

При этом пока нельзя однозначно говорить о том, что данный механизм организации очередей оказывает положительное влияние на общую удовлетворенность граждан качеством оказания услуг. Напротив, исследование демонстрирует отсутствие значимых изменений в оценке качества предоставления услуг среди лиц, использующих

Таблица 2. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг (в % – доля респондентов, указавших на эти проблемы)

	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Большие очереди	44,5	43,3	43,6
Большие сроки получения услуги	21,5	20,7	18,1
Неудобный для граждан режим работы органа власти, предоставляющего услугу	21,0	19,1	17,4
Сложность заполнения официальных форм (бланков)	22,8	18,7	18,4
Хождение по многим кабинетам, учреждениям	22,5	18,5	13,9
Требование избыточных документов, сведений	23,3	17,1	16,9
Дороговизна услуг (пошлин, платежей)	13,5	14,7	12,4
Плохая территориальная доступность органа власти	17,4	12,6	12,8
Плохие условия ведения приема посетителей	21,1	11,8	9,5
Недостаточная компетентность, грубость сотрудников	14,9	11,2	9,9
Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги	11,6	9,3	8,1
Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)	12,0	7,8	7,3
Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)	11,3	7,5	7,9
Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги	10,0	6,2	5,6
Ошибки в конечном результате предоставления услуги	7,2	5,8	4,4
Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги	3,9	4,4	3,6
Другое	6,4	4,3	5,3

и не использующих предварительную запись. Нередко сам факт наличия предварительной записи присутствует, но отсутствие специальных окон, где обслуживаются граждане только по предварительной записи, не позволяет заявителю сократить время на подачу документов или получение результата услуги. Отсутствие таких специальных окон (кабинетов) отмечают 21,7% получателей услуг, пользовавшихся предварительной записью.

Как положительный момент исследования следует отметить снижение доли респондентов, выплачивающих негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делающих подарки с целью получения нужных документов и прохождения процедур для получения услуги. В опросе 2013 года эта доля была зафиксирована на уровне 3,7%, тогда как в 2012 году составляла 4,7%, в 2011 году – 5,6%, в 2005 году – 25,5%.

ИННОВАЦИИ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В усилиях по повышению качества предоставления органами государственной власти и местного самоуправления государственных и муниципальных услуг большие ожидания связаны с внедрением таких инноваций, как развитие сети учреждений, централизованно предоставляющих услуги по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ); переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Опрос показывает, что эти инновации в целом востребованы получателями государственных и муниципальных услуг. Растет и их влияние на уровень общей удовлетворенности граждан.

Так, по данным исследования, увеличивается количество граждан, информированных о существующих возможностях получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления в многофункциональных центрах. Если в 2011 году в разной степени о существовании многофункциональных центров знали 38,9% респондентов, в 2012 – 41,9%, то исследование 2013 года фиксирует осведомленность о данных учреждениях уже более половины опрошенных (**рисунок 3**).

Закономерно увеличивается и количество обратившихся для получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональные центры. По данным опроса 2013 года количество таких респондентов составило 8,3% (**рисунок 4**).

Анализ полученных данных не показал существенных отличий в оценках граждан, получавших услуги непосредственно в органе власти, и обращавшихся в многофункциональные центры, относительно основных обстоятельств предоставления услуг: количество обращений, время ожидания в очереди, сроки предоставления услуги. Преимущество многофункциональных центров заметно в оценках условий ведения приема посетителей. Значительно чаще респонденты, обращавшиеся в многофункциональные центры, отмечают развитие инфра-

Рисунок 3. Информированность граждан о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ

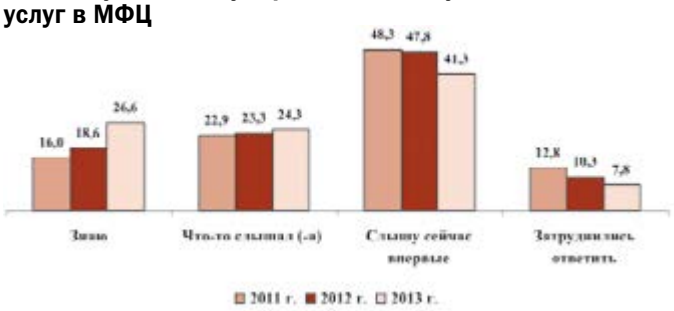


Рисунок 4. Обращения в МФЦ и к Единому порталу государственных и муниципальных услуг



структуры учреждения, способствующей более комфортной организации процесса оказания услуг. В частности, наличие консультанта, справочного бюро, инфомата, терминала для оплаты пошлин, организацию «электронной очереди», кондиционера.

Аналогичная ситуация, по данным исследования, наблюдается в плане осведомленности населения о существовании Единого портала государственных услуг, а также использования его возможностей. Можно отметить положительную тенденцию к расширению практики использования данного интернет-ресурса (**рисунок 4**).

Это подтверждает увеличение числа граждан, имеющих на Едином портале личный кабинет. За период с 2011 по 2013 годы доля таких пользователей увеличилась с 4,8% до 10,0%.

Результаты исследования показывают, что Единый портал используется гражданами в основном для получения информации о государственных и муниципальных услугах. Этот факт отмечают 71,8% пользователей портала (в 2011–2012 годах 73,1% и 64,7% соответственно). 42,6% респондентов, использующих портал, получали посредством данного ресурса формы и бланки документов (2011 год – 34,8%, 2012 год – 42,2%). Как показывают данные, за два года более чем в два раза увеличилось количество пользователей, осуществляющих посредством портала запись на прием в орган власти или многофункциональный центр: электронной очередью на портале воспользовались 38,4% опрошенных, в то время как в 2011 году – 15,4% пользователей, в 2012 году – 27,5%. Существенно увеличилась также доля граждан, использующих портал для направления запроса на предоставление услуги: 2011 год – 13,4%, 2012 год – 13,6%, 2013 год – 25,6%. По-прежнему сравнительно в небольшой степени используются функции портала для получения результата услуги: 2011 год – 7,5%, 2012 год – 8,6%, 2013 год – 9,9%.

В целом, анализируя результаты проведенного исследования, можно констатировать, что оценки получателей услуг, использующих возможности многофункциональных центров и Единого портала, несколько выше оценок респондентов, обращавшихся непосредственно в органы власти и местного самоуправления (**рисунок 5**).

При этом, если оценки пользователей Единого портала объясняются в первую очередь удобством и оперативностью получения информации об услуге, то оценки посетителей многофункциональных центров обусловлены комфортностью условий ведения приема.

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И НЕГОСУДАРСТВЕННОМ СЕКТОРАХ ЭКОНОМИКИ

В рамках данного исследования удовлетворенность граждан качеством государственных и муниципальных услуг была также сопоставлена с отношением респондентов к организации процесса оказания негосударственных услуг.

Получатели негосударственных услуг опрашивались по методике, основанной на тех же принципах, что и методика, используемая для опроса получателей государственных (муниципальных) услуг. Перечень этого вида услуг составили: финансовые (банковские), страховые, транспортные, почтовые. Их отбор осуществлялся на основании следующих критериев: необходимости личного обращения гражданина за услугой, предъявления каких-либо документов (подтверждающих личность гражданина или его права на объект собственности и др.), а также получения результата услуги (полиса, справки, квитанции, договора и др.).

Как показывают результаты исследования, наибольшей популярностью у населения пользуются следующие услуги негосударственного сектора экономики: оформление SIM-карты (номера) для мобильного телефона, открытие счета в банке (получение банковской карты), получение кредита (потребительского, ипотечного, автокредита, кредита для бизнеса), получение полиса обязательного медицинского страхования. За два последних года (2012 и 2013) за каждой из данных услуг обращались около четверти опрошенных.

Результаты исследований в 2012 и 2013 годах показывают, что получатели услуг выше оценивают качество их предоставления в негосударственном сек-

Рисунок 5. Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в зависимости от места ее предоставления (%)

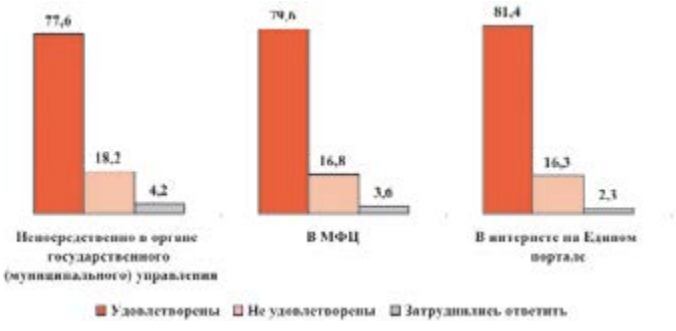


Рисунок 6. Общая удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в государственном и негосударственном секторах экономики (%)

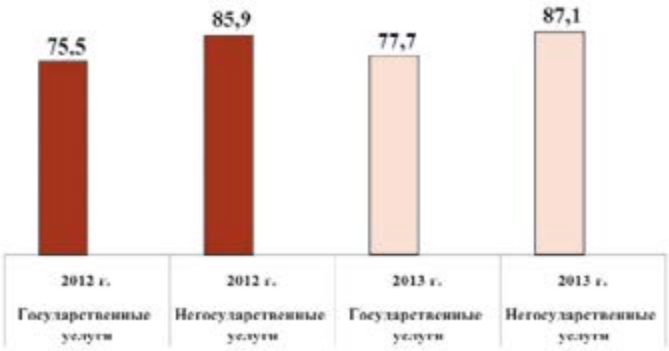
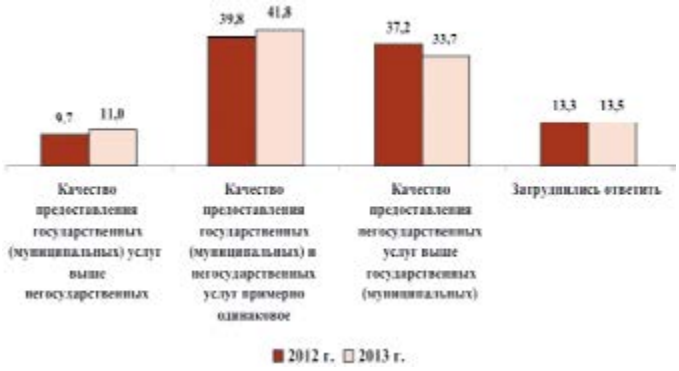


Рисунок 7. Распределение мнений респондентов о качестве предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг (%)



торе экономики, чем в государственном (**рисунок 6**).

Данная тенденция отмечается практически по всем негосударственным услугам, за исключением оформления выплат при наступлении страхового случая и отправки (получения) почтовых отправлений, уровень удовлетворенности качеством предоставления которых составляет 48% и 69% соответственно.

Если рассматривать влияние различных обстоятельств предоставления услуг, таких как: время ожидания в очереди на подачу документов, срок предоставления услуги, условия ведения приема посетителей и др., то и здесь превосходство в их качестве отмечается у негосударственного сектора.

В целом можно констатировать, что респондентам, имеющим опыт получения государственных и негосударственных услуг, свойственно более критическое отношение к деятельности системы предоставления государственных и муниципальных услуг, что демонстрирует (**рисунок 7**).

Отмеченные различия в оценках качества услуг в государственном и негосударственном секторах указывают на имеющиеся резервы повышения качества их предоставления органами государственной власти и местного самоуправления.

При этом нельзя не учитывать, что негосударственные услуги, как правило, предоставляются конкурирующими организациями, для которых характерен клиентоориентированный сервис для наибольшего привлечения потребителей их услуг. Такой подход позволяет организовать максимально эффективное и качественное предоставление услуг, необходимых населению.

***

По итогам исследования можно отметить положительную динамику уровня удовлетворенности населения качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления. Причем позитивные сдвиги наблюдаются по большинству параметров их предоставления.

Системный сдерживающий фактор роста удовлетворенности граждан качеством исследуемых услуг попрежнему – необоснованное время ожидания в очереди, как при подаче заявления на предоставление услуги, так и при получении ее результата. С одной стороны, в случае многих услуг не соблюдаются даже установленные ведомствами стандарты по максимальному времени ожидания в очереди, а с другой – сами эти стандарты нередко намного превышают установленное Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 целевое значение этого ключевого параметра качества предоставления государственных и муниципальных услуг – не более 15 минут уже в 2014 году. С ужесточением этих стандартов, с решением проблемы очередей во многом связано и достижение целевого значения уровня удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг.

Одновременно результаты исследования показывают, что заданное Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 повышение показателя эффективности деятельности в этом направлении не может быть достигнуто только за счет улучшения какого-либо одного параметра государственных (муниципальных) услуг. Значимость отдельных параметров может изменяться в зависимости от конкретной государственной (муниципальной) услуги, субъекта Российской Федерации и с течением времени.

Таким образом, необходимо разработать, утвердить и реализовать комплекс дополнительных мер, направленных на повышение параметров качества государственных и муниципальных услуг во всех органах государственной власти и местного самоуправления и всех регионах. Предложения по таким мерам были подготовлены по итогам исследования.

Литература

Государственные услуги для бизнеса: методология, инструментарий и опыт мониторинга качества. М., Издательский дом «Дело», 2011.

Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан. / Ч.1. М., Издательский дом «Дело», 2012a.

Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан. / Ч.2. М., Издательский дом «Дело», 2012b.

Южаков В.Н. Эволюция смыслов и правового регулирования государственных услуг в России в 2004–2012 годы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2012. № 2. С. 5–22.

THE LEVEL OF CITIZEN SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PUBLIC AND MUNICIPAL SERVICES

Vladimir Yuzhakov, Ph.D., Professor, Honored Fellow of Higher Education, Director of the Technologies of Public Administration Institute of Applied Economic Research of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration. (82 Vernadsky Prospekt, Moscow, 119571). E-mail: yuzhakov-vn@rane.ru

Vladimir Boykov, Ph.D., Professor, Honored Fellow of Science, Director of the Center for Socio-Political Monitoring Institute of Applied Economic Research of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration. (82 Vernadsky Prospekt, Moscow, 119571). E-mail: boikov@rane.ru

Andrey Pokida, PhD.,(Sociology), Senior Research Fellow, Center for Socio-Political Monitoring Institute of Applied Economic Research of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration.(82 Vernadsky Prospekt, Moscow, 119571). E-mail: pokida@rambler.ru

Elena Dobrolyubova, Senior Research Fellow at the Center for Technology Governance, Institute of Applied Economic Research of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration Administration. (82 Vernadsky Prospekt, Moscow, 119571). E- mail: dobrolyubova@inbox.ru

Natalia Zybunovaskaya, Research Fellow, Center for Socio-Political Monitoring Institute of Applied Economic Research of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration.(82 Vernadsky Prospekt, Moscow, 119571). E-mail: nzyb@mail.ru

Summary: Improving the quality of public and municipal services provided by the government and local self-government agencies is one of the key imperatives towards improving governance in Russia. The most important indicator of improving its effectiveness is the level of citizens satisfaction being the recipients of these services. The article presents the main results of studying the level of general citizen satisfaction with the quality of work by the activities of government agencies in this area which were obtained in a study conducted by the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration in 2013. These results are analyzed and compared with data obtained in similar studies in previous years.

Keywords: administrative reform, quality, state services, municipal services, satisfaction of citizens

References

Gosudarstvennye uslugi dlia biznesa: metodologiia, instrumentarii i opyt monitoringa kachestva [Public services for businesses: methodology, tools and expertise in quality monitoring] Moscow, Izdatel'skii dom «Delo», 2011.

Gosudarstvennye i munitsipal'nye uslugi: metodologiia, instrumentarii i opyt otsenki udovletvorennosti grazhdan [Government and municipal services: methodology, tools and expertise in citizens satisfaction valuation scores]/Ch.1. Moscow, Izdatel'skii dom «Delo», 2012a.

Gosudarstvennye i munitsipal'nye uslugi: metodologiia, instrumentarii i opyt otsenki udovletvorennosti grazhdan [Government and municipal services: methodology, tools and expertise in citizens satisfaction valuation scores] /Ch.2. Moscow, Izdatel'skii dom «Delo», 2012b.

Iuzhakov V.N. Evoliutsiia smyslov i pravovogo regulirovaniia gosudarstvennykh uslug v Rossii v 2004 -2012 gg [The evolution of meanings and legal regulation of public services in Russia in the years 2004-2012]// Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniia. 2012, № 2, 5 -22 pp.

Владимир Эрихович Бойков
1946–2014



Ушел из жизни наш товарищ – известный российский социолог, доктор философских наук, профессор Владимир Эрихович Бойков.

Многие годы он отдал нашей Академии, честно делал свое дело, изучая настроения людей, измеряя эффективность государственной службы, создавая научную школу и воспитывая учеников. Он работал для России.

Владимир Эрихович родился вскоре после войны в Казахстане, в семье депортированных российских немцев. Своим трудом и талантом он построил биографию: начинал как слесарь-трубопроводчик судоремонтного завода, занимался спортом, отлично учился, хотя далеко не все дороги в то время были для него открыты. Работал в разных городах: и в Туапсе, и в Риге, и в Калининграде, и в Мурманске.

Но жизнь его определил интерес к науке: Владимир Эрихович с 1984 года стал преподавателем, затем профессором, заведующим кафедрой социологии Академии общественных наук при ЦК КПСС. Он – автор большого числа научных работ, в том числе монографий, руководил многочисленными НИРами. Он участвовал в реализации международных научно-исследовательских проектов совместно с Бостонским университетом (США), Эссекским университетом (Великобритания), Люксембургским институтом CEPS/INSTEAD и другими зарубежными научными учреждениями.

В.Э. Бойков длительное время был членом экспертного совета Высшей аттестационной комиссии.

Долгие годы он являлся главным редактором журнала «Социология власти» – одного из признанных научных изданий.

Искренние соболезнования семье и близким Владимира Эриховича.

Редакция журнала «Государственная служба»