

**Общественный мониторинг качества государственных услуг:
проблемы и перспективы**

Аннотация. В статье рассматривается взаимодействие государственных органов и гражданского общества в управлении качеством государственных услуг. Рассмотрены возможные каналы такого взаимодействия. Показаны проблемы осуществления общественного мониторинга качества государственных услуг.

Abstract. The article considers the interaction of state bodies and civil society in the management of the quality of public services. Possible channels of such interaction. It describes the problems of implementation of public monitoring of the quality of public services.

Актуальность темы исследования обусловлена: во-первых, снижением доверия и уважения к власти со стороны граждан, что порождает снижение политической и гражданской активности населения, а также способствует появлению социальных конфликтов. Решить эту проблему могут лишь эффективные обратные связи, непосредственное участие граждан в государственном управлении, важным элементом которого является общественный контроль. Во-вторых, несовершенство правовой базы позволяет органам власти избегать общественного контроля при решении многих вопросов, имеющих большую социальную значимость. Весьма острым является вопрос о механизмах учета органами государственной власти замечаний и предложений, высказанных структурами общественного контроля.

Цель исследования - определить насколько существующая система оценки качества государственных услуг учитывает общественное мнение и повышает прозрачность государственного управления.

Сегодня проводится активное внедрение информационных, компьютерных и интернет технологий в деятельность, как предприятий, так и государственных структур, чему способствуют активная политическая и законодательная поддержка. Особо актуальным является вопрос внедрения электронного правительства, которое позволит повысить качество предоставляемых государственных услуг. Однако по результатам исследования, проведенного Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) по заказу Экспертного центра электронного государства в феврале-марте 2013 г. было выявлено, об Электронном правительстве слышала половина опрошенных (49%) [1].

Основной целью развития технологий «Электронного правительства» в России

респонденты называют повышение доступности государственных услуг и открытости органов власти. Основным тормозом процесса является отсутствие спроса, и пока недостаточный уровень распространения интернета, прежде всего в поселках городского типа и селах. Вторую важную проблему здесь составляет оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде. Респондентов беспокоит видимое отсутствие ответственности чиновников за некачественное представление электронных госуслуг, а также неясность механизмов оценки. Недоверие к власти со стороны граждан, в свою очередь, порождает снижение политической и гражданской активности населения, а также способствует появлению социальных конфликтов. Кроме того, отсутствие уверенности гражданина в том, что, следуя законными путями, он добьется нужного результата, провоцирует поиск незаконных способов получения услуги и развитие коррупционных проявлений. Вовлечение граждан в процесс мониторинга качества государственных услуг может стать одним из наиболее эффективных путей повышения прозрачности и снижения уровня коррупции. Гражданская вовлеченность и гражданское участие усиливают доверие граждан к местной власти и, наоборот – «отзывчивость» государственных органов и законность их действий.

Для обеспечения повышения качества и доступности государственных услуг гражданам проводится ежегодный мониторинг качества и доступности государственных услуг, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления. Данный мониторинг является одним из инструментов получения объективной информации о степени удовлетворенности граждан качеством деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг. Мониторинг позволяет определить уровень доверия граждан к тем изменениям, которые проводятся на государственном уровне по улучшению обслуживания населения.

В соответствии с Постановлением Правительства России от 12.12.2012 №1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» на специализированном ресурсе в сети Интернет (сайт vashkontrol.ru) проводится сбор мнений о качестве государственных услуг. Оценка осуществляется непосредственно получателями услуг в инициативном порядке в анкетах, которые заполняются на сайте vashkontrol.ru. Оценка качества государственных услуг проводится по таким критериям, как время

ожидания в очереди, вежливость сотрудника, комфортность условий, доступность информации о порядке получения услуги и т.д.

Результаты, полученные в ходе сбора мнений граждан о качестве услуг, участвуют в расчете показателей и рейтингов ведомств и услуг сразу после заполнения анкеты заявителем, а также могут быть сопоставлены с результатами других видов мониторингов (мониторинг качества электронных услуг, мониторинг удовлетворенности качеством услуг по итогам социологических опросов и т.п.) по показателям удовлетворенности и качества предоставления государственных муниципальных услуг. Но нигде не показано, как Результаты указанной оценки могут быть использованы в качестве основания для применения в отношении соответствующего руководителя (его структурного подразделения) мер дисциплинарного взыскания, предусмотренных законодательством РФ о государственной гражданской службе. Но нет никакой информации о использовании полученных результатов общественного мониторинга, что вызывает недоверие и бесполезность данной методики оценки.

С другой стороны, о данной возможности известно узкому кругу людей. Число пользователей единого портала госуслуг за 2012 год выросло в 5 раз – с 3 до 15 млн. человек, а количество заполненных анкет на сайте Вашконтроль.ру за этот же период составило 1829 (0,01%). Следовательно, пока рано говорить, что общественное мнение о качестве предоставляемых государственных услуг активно влияет на деятельность соответствующих органов.

Таким образом, становится видно, что в настоящее время подходы к организации проведения общественного мониторинга качества государственных услуг не способны решить проблему снижения доверия гражданского общества к органам власти. Нет официальной информации, как учитывается мнение гражданского общества на работу организаций, предоставляющих не качественные услуги. Уровень информированности граждан о возможностях участия в процессе совершенствования системы оказания услуг крайне низкий, что приводит к недоверию к государственному управлению.

На основе полученных результатов исследования можно сделать выводы, что для распространения механизма общественного мониторинга необходимо:

- проведения информационной работы (форумов, выставок, научно-практических конференций, круглых столов, интернет-конференций и т.д.), имеющей своей целью повышение уровня информированности граждан о возможности участия в оценке качества предоставляемых услуг;

- постоянно публиковать информацию о принятых мерах по результатам общественного мониторинга качества услуг;

- постоянно повышать качество подготовки специалистов, осуществляющих процесс предоставления госуслуг населению;
- проводить оценку эффективности и результативности деятельности органов системы государственной власти всех уровней на основе анализа динамики показателей качества предоставления услуг, учитывая результаты общественного мониторинга.

Список использованных источников

1. Общественное мнение о развитии механизмов электронного правительства и электронной демократии // Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ). – URL: http://d-russia.ru/wp-content/uploads/2013/06/Survey_EGov_EDemocracy.pdf