

ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

М. В. Борисов, студент 5 курса экономического факультета ГОУВПО «Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева»

В статье рассмотрены основные проблемы и пути повышения качества оказания государственных услуг. Основной акцент сделан на эффективное расходование бюджетных средств и удовлетворение потребностей населения в услугах. Проанализирована взаимосвязь между государственными услугами и государственным заданием. Раскрыт ряд ключевых понятий по тематике статьи.

Ключевые слова: государственные услуги, повышение качества государственных услуг, стандартизация, стандарты, государственное задание.

В настоящее время все более широкое внимание привлекает проблема необходимости повышения качества оказания государственных (муниципальных) услуг. Особое внимание в настоящее время уделяется трем аспектам вопроса повышения качества услуг: модернизация самого процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг, регламентация требований (действующих или вновь принимаемых) к качеству услуг и применение передовых технологий инфраструктурного и инженерного обеспечения зданий и сооружений. Также повышение качества государственных (муниципальных услуг) является задачей продолжающейся бюджетной реформы, которую можно сформулировать как переход от модели управления затратами к модели управления результатами. Задачи повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг в определенной мере решаются руководством многих регионов, а также муниципальных образований соответственно. Население также проявляет интерес к тому, услуги какого качества ему предоставляются.

Нормативно-правовая база РФ не содержит четкого определения понятия государственной (муниципальной) услуги. Опираясь на общие подходы и термины в федеральном законодательстве можно выработать следующее определение данного понятия: государственная (муниципальная) услуга – деятельность органов государственной власти (местного самоуправления), учреждений и иных организаций, осуществляемая в рамках их компетенции, финансируемая за счет средств бюджета и направленная на удовлетворение потребностей отдельных граждан и населения в целом, а также юридических лиц в реализации их прав в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Потребители услуг, предоставляемых государственными (муниципальными) учреждениями, все чаще начинают высказывать неудовлетворенность качеством, оказываемых услуг. Это происходит потому, что данный вопрос никогда не ставился на рассмотрение с точки зрения удовлетворения запросов потребителя, а изучался сам процесс оказания услуг. В связи с этим государство, а также муниципальные власти начали вести обширную работу по решению данной проблемы.

Улучшение качества оказания услуги требует повышение уровня материально-технического оснащения учреждений, проведение капитального ремонта, постройки новых зданий, закупки современного оборудования и т.д. Также можно повысить качество оказания государственных (муниципальных) услуг и другими способами, в частности: удобство режима работы учреждения, простота записи на прием, размещение информации о государственных (муниципальных) услугах в сети Интернет (в настоящее время заработал портал государственных услуг, на создание которого ушел не один год); переход на предоставление некоторых видов услуг в электронном виде, что способствует усилению роли общественного контроля за деятельностью по предоставлению услуг; внедрение электронных систем приема платежей и оплаты услуг; выбор наиболее эффективной организационно-правовой формы функционирования организации, предоставляющей услуги населению и юридическим лицам (например, ав-

тономные учреждения) и создание многофункциональных центров предоставления услуг.

Но достижение должных результатов невозможно без стандартизации государственных (муниципальных) услуг. То есть при оказании услуги должны соблюдаться определенные стандарты качества, состава, условий и надлежащий порядок её предоставления, а потребитель должен получить исчерпывающую информацию о своих правах и об условиях получения данной услуги.

При полном согласии с необходимостью разработки данных стандартов, очевидно, что большая часть требований, которая может быть включена в стандарт, уже установлена в документах федерального уровня (СанПиНах, ГОСТах и ОСТах, СНиПах, стандартах лечения т. п.). В разных отраслях и применительно к разным группам (типам, видам) учреждений ситуация с полнотой регулирования их деятельности на федеральном уровне разнится. Однако в целом не занятыми федеральным регулированием нишами остаются, в частности, такие сферы, как информационное обеспечение потребителей услуг, режим работы учреждений, обеспечение компьютерной и оргтехникой, автоматизация работы учреждений.

Безусловно, вводить стандарты нужно комплексно, но во всех отраслях есть своя специфика и, соответственно, все должно разрабатываться индивидуально, и там, где это не требуется можно этого не делать.

В таком контексте стандарты можно рассматривать как новый, зачастую позитивно воспринимаемый руководством инструмент комплексного решения проблем в отдельных отраслях. И они должны максимально соответствовать запросам потребителей и соблюдение данных стандартов должно требовать минимальных расходов бюджета. Стандарты должны быть динамичными, то есть изменяться в соответствии с различными рыночными, социальными и политическими преобразованиями.

Обязательным для формирования и исполнения документом, устанавливающим показатели качества деятельности учреждения, является государственное (муниципальное) задание. Показатели качества оказания услуг должны быть разработаны на основе стандартов, исходя из наиболее важных проблем, и соответствовать существующим нормативным актам. При формировании государственного (муниципального) задания необходимо закрепить показатели, характеризующие параметры деятельности учреждения, его специфику, приоритеты, оснащенность материально-технической базы, реальную возможность выполнения данного задания наиболее эффективно и с минимальными затратами, чтобы потребитель услуги был максимально удовлетворен [3, с. 58]. Для этого также стоит провести сбор информации для определения показателей удовлетворенности потребителей в оказанных услугах, посредством анкетирования, материалов интервью, отзывах на интернет-сайте учреждения.

Государственное (муниципальное) задание предполагает контроль за порядком его выполнения, основанный на анализе представленных учреждением отчетов в вышестоящие организации, что стимулирует исполнителя государственного (муниципального) задания выполнить его добросовестно, что предполагает различные финансовые поощрения, в обратном случае финансирование из бюджета может быть сокращено. Тем не менее, целью установления показателей качества оказания государственных (муниципальных) услуг и их соблюдения является именно повышение качества, а не применение к учреждению неких санкций.

В заключении необходимо отметить, что при повышении качества оказания государственных (муниципальных) услуг должно учитываться следующее:

1. бюджетные средства должны быть использованы наиболее эффективно и полезно;

2. потребности населения в данных услугах должны быть полностью удовлетворены, что способствует уменьшению социальной напряженности и повышению качества жизни.

Библиографические ссылки

1. Клишина М. Пути повышения качества государственных услуг / М. Клишина // Бюджет. – 2007. – № 1. – С.25-27.
2. Клишина М. Стандартизация государственных услуг: новые вопросы и новые возможности / М. Клишина // Бюджет. – 2009. – №2. – С.46-48.
3. Судакова А. Г. Государственные (муниципальные) задания: установление показателей работы учреждений и контроль за их соблюдением / А. Г. Судакова, И. В. Моисеев // Бюджет. – 2010. – №8. – С. 58-61.