Качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг в РФ

Арсамакова Танзила Хасановна
магистрант факультета «Государственное,
муниципальное управление и экономика народного хозяйства»
Орловский филиал ФГОУ ВО РАНХиГС
E-mail: arsamakova93@list.ru

Аннотация. *Эффективность органов власти является одним из определяющих факторов темпа социально-экономического развития страны, условий ведения предпринимательской деятельности и жизни граждан. В связи с этим на протяжении последних десяти лет вопросам повышения эффективности органов власти в Российской Федерации уделяется особое внимание.*

***Ключевые слова**: государственные и муниципальные услуги, качество государственных и муниципальных услуг, удовлетворенность граждан.*

За последнее десятилетие тематика совершенствования государственного управления по сложившейся практике и особенностям правового регулирования разбивалась на несколько базовых блоков: административная реформа, реформа государственной службы, электронное правительство, бюджетная реформа.

Постановлением № 1284 предусмотрена возможность для оценки гражданами массовых и социально значимых государственных услуг Росреестра, МВД России, ФМС России, ФНС России и Пенсионного фонда РФ, а также всех государственных услуг, оказываемых в МФЦ по принципу «одного окна», в том числе услуг Росимущества, Роспотребнадзора, ФССП России и Фонда социального страхования РФ.

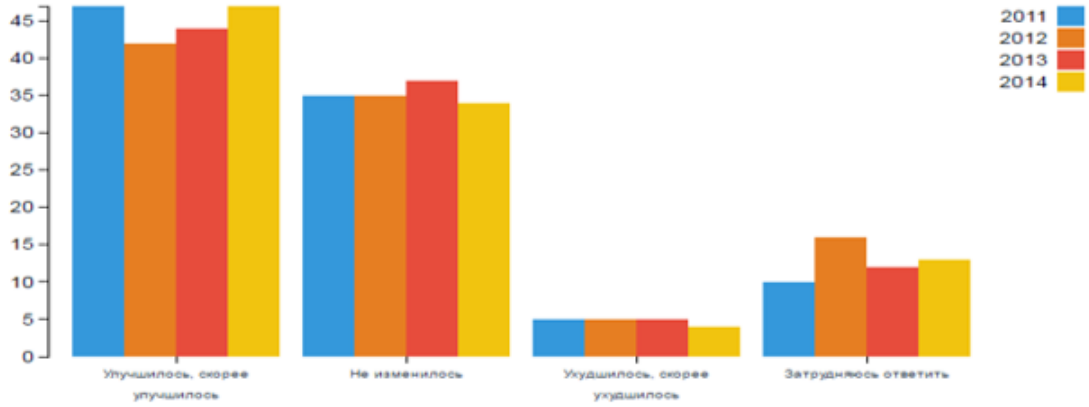


Рисунок 1 — Оценка респондентами изменений в качестве предоставления государственных и муниципальных услуг за 2011-2014 годы

Согласно исследованиям, около 57% граждан Российской Федерации в возрасте 18 лет и старше за последние годы как минимум один раз получали государственную или муниципальную услугу. Прежде всего, это государственные услуги, предоставляемые Федеральной миграционной службой, Росреестром, ГИБДД, органами ЗАГС и социальной защиты.

Теперь граждане могут напрямую влиять на качество предоставления государственных услуг в конкретных территориальных органах, так как их оценки могут быть использованы как основание для применения в отношении соответствующих руководителей мер дисциплинарного взыскания, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Для создания условий, обеспечивающих повышение эффективности органов государственной власти, требуется совершенствование информационного, технологического и аналитического обеспечения принятия решений на всех уровнях государственного управления, существенного сокращения дублирующих информационных потоков, формирования единого информационного пространства.

С этой целью была разработана государственная автоматизированная информационная система «Управление» (далее — система «Управление»).

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2009 г. № 1088 «О государственной автоматизированной информационной системе „Управление“ осуществляется её дальнейшее развитие.

К системе подключено более 21 тыс. пользователи от 70 федеральных органов исполнительной власти и всех субъектов Российской федерации.

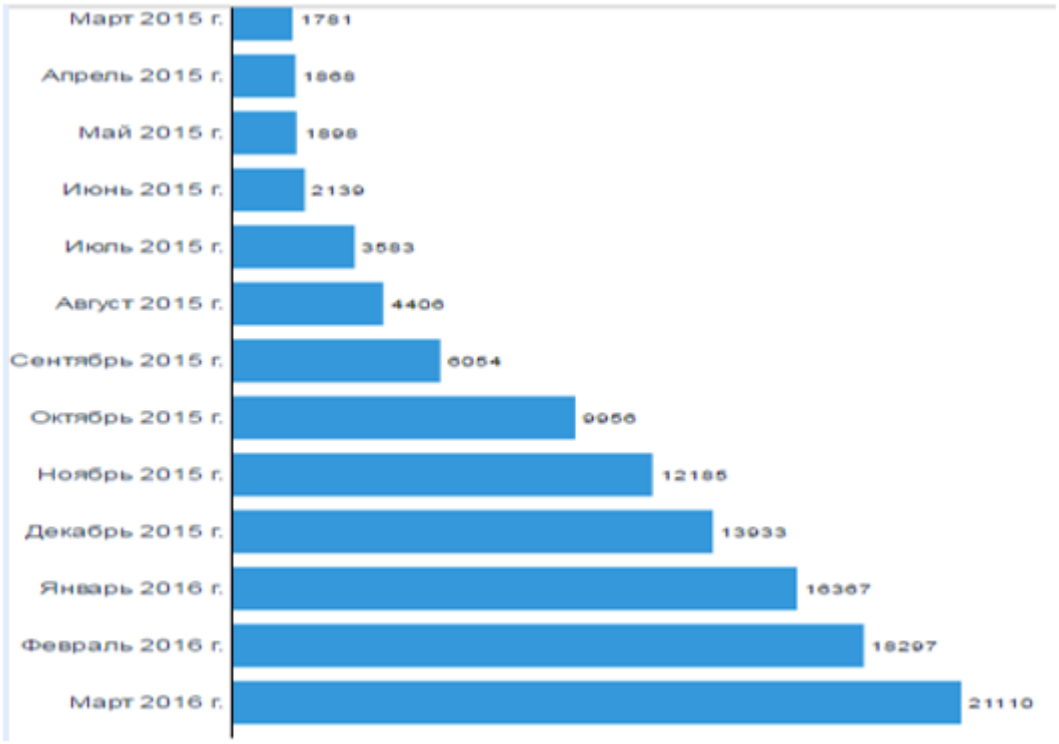


Рисунок 2 — Количество зарегистрированных пользователей в системе „Управление“

В настоящее время сбор мнений граждан осуществляется после получения ими результатов государственных услуг с использованием следующих механизмов: отправка смс-сообщений получателям государственных услуг с просьбой оценить качество услуги, опрос через электронные терминалы или иные устройства, расположенные непосредственно в местах предоставления государственных услуг (в том числе в МФЦ), опрос через специализированный ресурс в сети Интернет — сайт „Ваш контроль“ (www.vashkontrol.ru), а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг. В целом за последние годы удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг заметно возросла.

Литература

1. Министерство экономического развития РФ. [Электронный ресурс]// Минэкономразвития. Режим доступа: http://economy.gov.ru (дата обращения 14.01.2017).
2. Государственные услуги » [Электронный ресурс] Портал государственных услуг. Режим доступа: https://www.gosuslugi.ru (дата обращения 14.01.2017).

3. Совершенствование государственного управления [Электронный ресурс] Портал административной реформы. Режим доступа: http://ar.gov.ru (дата обращения 15.01.2017).