

---

# Некоторые особенности оценки доступности и качества предоставления услуг

Болезина Юлия Дмитриевна,  
Россия, г. Иркутск  
E-mail: [ybolezina@mail.ru](mailto:ybolezina@mail.ru)

В процессе своей жизни человек постоянно испытывает разного рода потребности. В современном мире большую часть таких потребностей можно удовлетворить с помощью материального блага, преимущественно имеющего форму товара. Другую часть потребностей люди удовлетворяют с помощью услуг.

Согласно определению, закрепленному в п. 5 ст. 38 Налогового кодекса Российской Федерации услуга — деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности.

В.Б. Зотов, рассматривая услугу как один из способов удовлетворения человеческих потребностей, выделяет следующие характеристики услуг [4, с. 132]:

- 1) неосвязаемость, т.е. отсутствие материально-вещественной формы;
- 2) неотделимость от источника предоставления услуги;
- 3) непостоянство качества, т.е. качество зависит от источника, места и времени предоставления услуги;
- 4) несохраняемость, т.е. услуга в отличие от товара не может быть сохранена на долгий срок;
- 5) не перемещаемость, т.е. место производства и потребления услуги совпадают.

Особым видом услуг, удовлетворяющим специфические человеческие потребности, являются муниципальные услуги. Согласно ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг под муниципальной услугой понимается деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

Муниципальным услугам присущи как общие характеристики услуг, так и особенные, которые можно вывести из определения и отдельных положений, закрепленных в Федеральном законе № 210-ФЗ. Согласно ему муниципальная услуга:

- 1) предоставляется по запросам заявителей;
- 2) предоставляется органом местного самоуправления непосредственно;
- 3) перечень услуг утверждается местной администрацией в рамках полномочий органов местного самоуправления.

Одним из важнейших аспектов, требующих особого внимания при рассмотрении процесса предоставления услуг, является оценка качества. Когда речь идет об услугах, необходимо понимать, что оценка их качества затрудняется главным образом благодаря такому свойству услуги, как неосвязаемость, т.е. отсутствие материально-вещественной формы.

В соответствии с ГОСТ ISO 9000-2011. «Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» качество услуги — это степень соответствия совокупности присущих характеристик услуги требованиям, предъявляемым к услугам.

Если говорить о муниципальных услугах, необходимо отметить, что на сегодняшний день такой термин, как «качество муниципальной услуги» нормативно не закреплён.

А.В. Осташков под качеством муниципальной услуги предлагает понимать [5, с. 99]:

1) качество содержания конечного результата услуги, т.е. требования к конечному результату услуги с точки зрения соответствия услуги стандарту и регламенту в части полноты и своевременность ее предоставления;

2) качество получения услуги, т.е. оценка условий в которых предоставляется услуга и ресурсов затрачиваемых потребителем на ее получение.

Следует отметить, что в рамках Федерального закона № 210-ФЗ осуществляется оценка качества услуг в части их предоставления.

Кроме того, когда речь идет о муниципальных услугах, простой оценки качества может быть недостаточно. В совокупности с качеством важной является оценка доступности предоставления услуги. Под доступностью муниципальной услуги предлагается понимать:

- 1) равенство прав граждан при получении услуги;
- 2) доступность различных способов предоставления услуги;
- 3) доступность для разных групп населения места предоставления услуги;
- 4) доступность времени предоставления услуги;
- 5) доступность информации об услуге и порядке ее предоставления и др.

Важным, по мнению автора, при оценке доступности и качества предоставления муниципальных услуг является учет особенностей оценки в зависимости от способа получения услуги. В Федеральном законе № 210-ФЗ определены возможные способы получения муниципальных услуг, такие как:

- 1) в органах местного самоуправления;
- 2) в многофункциональных центрах предоставления услуг;
- 3) в электронной форме с помощью порталов государственных и муниципальных услуг.

В таблице 1, составленной автором на основе анализа Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области, рассмотрены некоторые особенности оценки доступности и качества предоставления муниципальных услуг в зависимости от способа их получения.

Таблица 1

Некоторые особенности оценки доступности и качества предоставления услуг в зависимости от способа их получения

№	Оценочные показатели	Субъект	Необходимость оценки показателя в зависимости от способа получения услуги
---	----------------------	---------	---------------------------------------------------------------------------

п/п		оценки	в органах местного самоуправления	в многофункциональных центрах	в электронной форме
1	2	3	4	5	6
1	Удобство размещения здания, в котором заявитель может получить услугу (расположено вблизи остановки общественного транспорта, имеется парковка и др.)	Эксперты, заявители	+	+	+/-
2	Качество оборудования здания (наличие пандусов, мест ожидания, средств пожаротушения и оказания первой медицинской помощи, наличие гардероба, и др.)	Эксперты, заявители	+	+	+/-
3	Качество оборудования мест ожидания (наличие информационного стенда, мест для сидения, бланков заполнения документов, наличие канцелярских принадлежностей и др.)	Эксперты, заявители	+	+	+/-

4	Качество информирования заявителя о порядке предоставления услуг(наличие номера телефона, графика работы, перечня предоставляемых услуг, перечня документов, необходимых для получения услуги, образцов заполнения заявлений, административных регламентов предоставляемых услуг и др.)	Эксперты, заявители	+	+	+
5	Временные затраты заявителя с момента подачи заявления до получения им конечного результата услуги	Заявители	+	+	+
6	Время ожидания в очереди при обращении за услугой (за результатами предоставления услуги)	Заявители	+	+	+/-
7	Количество необходимых посещений для получения конечного результата услуги	Заявители	+	+	+/-

8	Уровень обслуживания заявителя со стороны сотрудников (компетентность сотрудников, разговоры, в том числе по телефону, на отвлеченные темы в присутствии заявителя, случаи необоснованных отказов в предоставлении услуги и др.)	Заявители	+	+	+/-
9	Комфортность получения услуги (внимательность и вежливость сотрудников, удобство условий ожидания и приема, местонахождения здания, графика работы и др.)	Заявители	+	+	+/-
10	Сложность получения услуги (в т.ч. порядок обжалования и др.)	Заявители	+	+	+
11	Удовлетворенность заявителей порядком и результатами предоставления услуг	Заявители	+	+	+

В результате анализа данных, представленных в таблице 1, можно сделать следующие выводы:

1) необходимость оценки удобства размещения здания, качества его оборудования и оборудования мест ожидания предоставления услуги, времени ожидания в очереди, количества необходимых посещений, уровня обслуживания заявителя со стороны сотрудников, комфортности получения имеется для услуг, которые заявитель может получить в органах местного самоуправления, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и частично при получении услуги в электронной форме, если перевод такой услуги в электронную форму не предполагает получение результата в электронном виде;

2) необходимость оценки качества информирования заявителей имеется для всех услуг, в независимости от способа их получения (информация размещается на стендах в месте ожидания, на порталах государственных и муниципальных услуг, на официальных порталах органов местного самоуправления, на официальных порталах многофункциональных центров);

3) необходимость оценки временных затрат заявителя с момента подачи заявления

---

до получения им конечного результата услуги, сложности получения услуги (различные ее аспекты в зависимости от способа получения услуги), удовлетворенности заявителей порядком и результатами предоставления услуг имеется для всех услуг, в независимости от способа их получения.

Общий вывод, следующий из таблицы, говорит о том, что оценка доступности и качества предоставления услуг в электронной форме имеет ряд отличительных особенностей, которые, по мнению автора, необходимо учитывать при разработке нормативно-правовых актов, затрагивающих вопросы оценки доступности и качества предоставления муниципальных услуг.

### **Библиографический список**

1. Федеральный закон от 05.08.2003 № 117-ФЗ «Налоговый Кодекс Российской Федерации. Часть 2» // Рос. газ. — 2000. — 10 окт.
2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Рос. газ. — 2010. — 30 июл.
3. Приказ министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011 № 22-мпр «Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области»
4. Зотов В. Б. Система муниципального управления: учебник для вузов / под ред. В. Б. Зотова — СПб.: Питер, 2005. — 493 с.
5. Неделько С.И., Осташков А.В., Матюкин С.В., Ретинская В.Н., Мурзина И.А., Кревский И.Г., Луканин А.В., Кошевой О.С. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации: учебное пособие / под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. — Москва : Экслибрис Пресс, 2008. — 321 с.