

*Поздеева Ольга Геннадьевна*

канд. экон. наук, доцент, доцент

ФГБОУ ВО «Уральский государственный

экономический университет»

г. Екатеринбург, Свердловская область

## **ВЛИЯНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ В РФ**

*Аннотация:* в статье рассматривается проблема повышения качества оказания государственных услуг и их влияние на качество жизни населения страны. Обоснована необходимость формирования новых стандартов оказания государственных услуг, представлены принципы и критерии качества оказания государственных услуг.

*Ключевые слова:* государственные услуги, качество услуг, качество жизни, потребитель, принципы, критерии качества.

Качественное предоставление государственных услуг является важным средством обеспечения интересов граждан. Качество таких услуг зависит от объема удовлетворения запроса, который формулируется каждым гражданином.

Впервые термин «государственные услуги» был предложен в 1982 году в рамках симпозиума «Государственные услуги как институт», где было сказано, что государственными услугами является комплекс предоставляемых государственной властью в пользу граждан возможностей, финансируемых в счет федерального бюджета, или предоставляемых в частном порядке, но при государственном обеспечении.

Говоря о нормативно-правовой базе, следует обратить внимание на тот факт, что определение государственных услуг не фиксируется в содержании Конституции РФ.

В Федеральном законе №210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственные услуги рассматриваются как активность государственного органа власти, свя-

занная с предоставлением определенной услуги. Итогом государственной услуги является правоотношение, или документ [2].

Государственные услуги на территории РФ рассматриваются как форма взаимодействия населения и государственной власти, причем, государственная власть в данном взаимодействии выступает обслуживающим субъектом, чтобы реализовать потребности граждан.

Рассмотрим основные параметры государственных (публичных) услуг, которые играют важную роль для нашего исследования [5]:

- услуги призваны реализовать конкретную потребность и соответствующий спрос среди населения;

- государственная власть представляет собой источник услуг по причине обладания исключительными компетенциями на их оказание;

- государственная власть на правах источника услуг покрывает серьезный дефицит в подобных услугах, или дефицит ресурсов у частных субъектов, необходимых для предоставления подобных услуг;

- публичные услуги представляют собой сегмент аппарата государственного управления;

- орган государственной власти управляет процессом предоставления и контроля осуществления по государственной услуге в пользу населения и юридических лиц.

Государственные услуги характеризуют по различным классификациям, базирующимся на различных основаниях. Профессор А.В. Нестеров в своём исследовании предложил классификацию государственных услуг, основанием которой является степень необходимости. Первая группа – необходимые услуги – включает услуги, играющие роль для поддержания нормального существования (услуги ЖКХ). Вторая группа включает законные услуги, включая регистрацию прав на недвижимость. Третья группа – реальные услуги, которые оказываются субъектом (государственной властью) [1].

Государственные услуги можно дифференцировать и относительно получателей услуги:

- услуги, предоставляемые частным физическим лицам;
- услуги, предоставляемые частным юридическим лицам;
- услуги, получателями которых могут выступать, как физические лица, так и юридические лица.

Основанием для классификации государственных услуг может выступать источник финансирования и область общественных отношений, в которой оказывается государственная услуга. Таким образом, следует констатировать наличие единого подхода к классификациям, но при более детальном анализе каждой классификации можно выявить определенную разницу в экспертной оценке классификации государственных услуг. В целом, на основе рассмотренных классификаций можно составить общее представление о различных видах государственных услуг.

Рассмотрим общие принципы, закрепленные в законодательной базе РФ и на которых предоставляются государственные услуги (рис. 1).

В настоящее время оценка реализации соответствующих принципов показывает наличие проблем, в особенности, при предоставлении государственных услуг в электронной форме. Важным вектором совершенствования аппарата государственного управления является обеспечение высокого уровня качества и доступности государственных услуг. Реализация данного вектора осуществляется посредством организации ежегодных мониторингов, в результате которых фиксируются проблемы по оказанию государственных услуг.

В настоящий момент удовлетворенность итогами предоставления государственных услуг выступает в качестве фактора, определяющего качество



Рис.1. Принципы предоставления государственных услуг жизни граждан, и качество услуги во многом зависит от удовлетворенности её получателя.

Важным инструментом повышения качества услуг, предоставляемых государством, выступает мониторинг. Данный инструмент позволяет зафиксировать недостатки и дефекты в процессе предоставления государственных услуг [7].

Качество услуг может быть рассмотрено в контексте следующих аспектов:

- степень удовлетворенности потребительского запроса в соответствии с ожиданиями получателя;
- степень соответствия стандартам и предписаниям;
- в контексте соответствия стоимости услуги и ее содержания;

– общий комплекс технических, эксплуатационных и технологических параметров, посредством которых услуга будет соответствовать актуальному запросу потребителя.

В настоящий момент основной документальной базой регулирования мониторинга в сфере оказания государственных и муниципальных услуг является письмо Минэкономразвития РФ «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг» [3]. Однако следует отметить, что предложенные рекомендации носят поверхностный характер и не имеют чётко выраженных критериев качества оказываемых услуг. Публичные органы власти «все чаще при проведении мониторинга обращаются к методу общественного контроля в форме анкетирования лиц, которым предоставлялась государственная (муниципальная) услуга. Указанная форма мониторинга организуется в многофункциональных центрах, а также на электронной платформе Единого портала государственных услуг» [4, С. 248]. Помимо прочего, применяются цифровые технологии, в частности, смс-опросы и виджеты. Проблематика использования подобных возможностей состоит в разрозненном характере вышеперечисленных электронных платформ, в их не интегрированном характере относительно информационно-аналитического мониторинга. Каждая платформа и сервис имеет собственную систему авторизации и регистрации, а также свои особенности интерфейса.

Важной проблемой рассматриваемой категории мониторинга выступает тот факт, что большинство анкет о качестве предоставленной услуги базируется на электронных платформах в сети Интернет. В то же время на определенных территориях РФ существует объективная проблема с доступом к информационно-коммуникационным структурам. Представители старшего поколения сталкиваются с существенными трудностями при использовании соответствующего инструментария, что снижает потенциальную результативность мониторинга. В настоящий момент актуальным представляется вопрос интеграции «электронного правительства», посредством которого можно повысить качество предо-

ставляемых услуг. Целью данной технологии является обеспечение более высокого уровня доступности государственных услуг для населения [6]. В перечень соответствующих мероприятий в данном направлении следует включать обеспечение предоставления электронных государственных услуг на основе определенных критериев качества электронных государственных услуг (рис. 2).

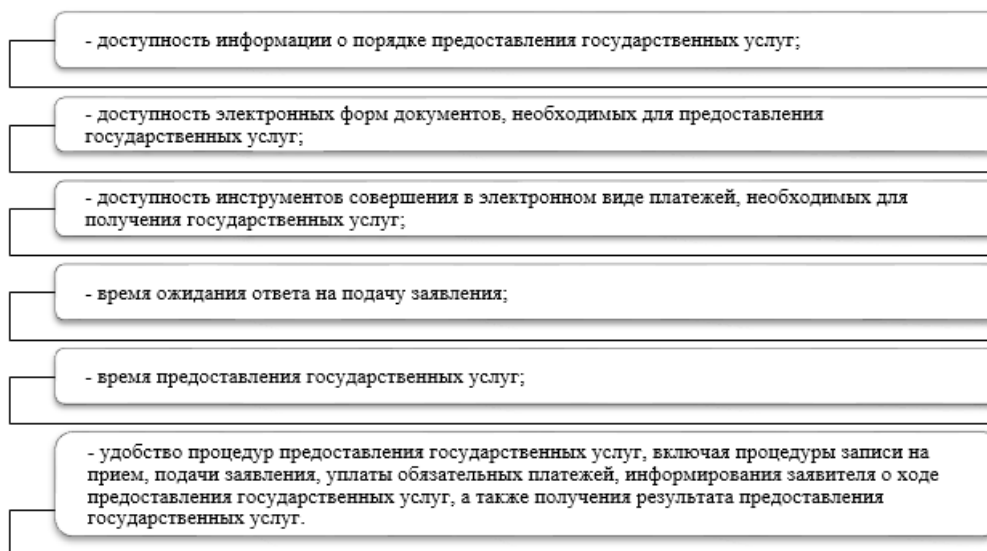


Рис. 2. Критерии качества государственных услуг

Повышение качества предоставления государственных услуг должно основываться на разработке нового поколения стандартов, формулирующих требования к государственным услугам. Стандарт должен учитывать не только позицию источника услуги, но и ее получателя – физических и юридических лиц. Результативность мониторинга государственных услуг должна повыситься при выделении со стороны государственных структур достаточного ресурсного обеспечения на улучшение качества предоставляемых услуг.

В заключении обратим внимание на тот факт, что формирование комфортных и доступных для населения способов получения государственных услуг является важной стратегической задачей при разработке модели сервисного государственного обслуживания в РФ.

### *Список литературы*

1. Нестеров А.В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной / А.В. Нестеров // Государственная власть и местное самоуправление. – 2005. – №11. – С. 22–26. EDN YORZUT
2. Об организации предоставлении государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ (в ред. от 30 декабря 2020 г.). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 21.08.2023).
3. О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг / письмо Минэкономразвития РФ от 29 апреля 2011 года N 8863-ОФ/Д09 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902305711> (дата обращения: 21.08.2023).
4. Петраков М.А. Проблемы организации мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг / М.А. Петраков, Р.В. Аджубей // Молодой ученый. – 2016. – №30 (134). – С. 247–250. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/134/37638/> (дата обращения: 21.08.2023). EDN XQUYSD
5. Понкин И.В. Понятие публичных услуг / И.В. Понкин // Омск: Вестник Омского университета. Серия «Право». – 2014. – №1 (38). – С. 134–138.
6. Стырин Е.М. Система государственных услуг как объект мониторинга в Российской Федерации / Е.М. Стырин, С.М. Плаксин // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2012. – №4. – С.65–82. EDN PLGXSL
7. Тюшняков В.Н. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров / В.Н. Тюшняков // Известия Южного федерального университета. Технические науки. – 2011. – №11. – С. 224–232. EDN OJCYYL