

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(НИУ «БелГУ»)**

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
(НА МАТЕРИАЛАХ АДМИНИСТРАЦИИ ДУБОВСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ БЕЛГОРОДСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

Выпускная квалификационная работа бакалавра

заочного отделения 5 курса группы 05001355

Марчук Анны Владимировны

**Научный руководитель
кандидат социологических
наук, доцент Гайдукова Г.Н.**

**Рецензент
Главный специалист
Иванисова Г.П.**

БЕЛГОРОД 2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ ПЕРВЫЙ	9
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	
РАЗДЕЛ ВТОРОЙ	28
ПРАКТИКА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ДУБОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ БЕЛГОРОДСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	
РАЗДЕЛ ТРЕТИЙ	46
НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	63
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	68
ПРИЛОЖЕНИЕ	76

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. На современном этапе развития российской государственности особую актуальность приобрело обеспечение высокого уровня качества и доступности оказания населению государственных и муниципальных услуг. В рамках социально ориентированной политики, реализуемой в России, совершенствование организации предоставления государственных и муниципальных услуг на протяжении последнего десятилетия является одним из направлений государственного управления, охватывающим все субъекты Российской Федерации, в реализации которого активно участвуют не только федеральные органы исполнительной власти, но и органы государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органы местного самоуправления.

Значительные социально-экономические, общественно-политические преобразования, которые проходили в начале 1990-х гг. в России, были в первую очередь связаны с формированием организационно-функциональной структуры, необходимой для оказания общественных услуг. Борьба с коррупцией, бюрократизмом требует принятия мер по упорядочению и четкой регламентации административных процессов при оказании государственных и муниципальных услуг, повышению их прозрачности, созданию возможности для их анализа и оценки с целью улучшения.

Интерес к проблемам предоставления государственных (муниципальных) услуг возник в связи с распространением концепции «сервисного государства» в 80-90 гг. XX в. За прошедшие десятилетия в разных странах мира накоплен значительный опыт предоставления государственных услуг, систематизированы требования к организации предоставления услуг, качеству услуг и качеству обслуживания оптимизировано количество услуг, решены многие проблемы взаимодействия органов власти в ходе предоставления государственных

услуг. Все это составляет основу теоретического осмысления проблем предоставления государственных услуг, способствует выработке практических рекомендаций по совершенствованию обслуживания.

Экономический рост в начале XXI века в России и особенно экономический кризис последних лет на первый план выдвинули принципы эффективного развития экономики, поставили задачи по сокращению нерезультативных затрат и необходимости поиска источников для обновления инфраструктуры государственного и муниципального секторов экономики.

Таким образом, актуальность темы исследования определяется тем, что муниципальные услуги могут стать «локомотивом» изменений и преобразований местного сообщества и спровоцировать развитие технологий, направленных на улучшение управленческих процессов.

Степень изученности проблемы. Осуществляемая в Российской Федерации административная реформа привлекает внимание исследователей к проблемам оценки эффективности качества государственного и муниципального управления на уровне государства в целом, регионов и муниципалитетов. Это обусловлено тем, что на сегодняшний день одним из приоритетных направлений развития системы государственного и муниципального управления является предоставление услуг высокого качества и увеличение их доступности для населения и бизнес-структур.

Г.В. Вашук, Е.М. Заболотских, С.А. Кирсанов, А.Г. Мотков, С.П. Попова, Т.С. Тарасова, Ю.В. Черемисина¹ исследовали сущность и различные аспекты оказания государственных и муниципальных услуг.

¹ Вашук Г.В. Формирование системы предоставления государственных и муниципальных услуг как новой формы взаимодействия государства и гражданина // Проблемы современной науки и образования. 2017. № 20 (102); Заболотских Е.М., Попова С.П. Административные барьеры при оказании муниципальных услуг и практика их преодоления // Актуальные проблемы российского права. 2014. № 8 (45); Кирсанов С. А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2016. № 4; Мотков А.Г. Социально-экономические аспекты процесса оказания государственных услуг // Финансы и кредит. 2016. № 6 (30); Тарасова Т.С. Аутсорсинг муниципальных услуг // Экономические науки. 2015. № 3 (12); Черемисина, Ю.В.

Исследования в области оценки качества государственных и муниципальных услуг нашли отражение в работах таких авторов как К.Ю. Диборова, И.А. Земскова, Н.П. Касаткина, П.Ю. Кузнецова, С.Э. Лиджи-Горяева, Л.Н. Сангаева, В.Н. Южаков¹ и др.

Рассмотрение вопросов организации и совершенствования системы проведения мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг стали предметом исследования К.А. Воронковой, М.А. Макаркиной, А.Л. Носова, Ю.Ю. Павленко, А.Э. Чернявской².

В монографии Л.В. Пепеляевой и Н.В. Фадейкиной³ сформулированы дискуссионные вопросы, связанные с формированием и использованием базового (отраслевого) и ведомственного перечней публичных услуг в контексте федеральных законов № 210-ФЗ и № 83-ФЗ.

Оказание государственных и муниципальных услуг МФЦ, их деятельность, проблемы и перспективы / Ю.В. Черемисина // Законность и правопорядок в современном обществе. 2017. № 8.

¹ Диборова К.Ю. К проблеме оценки удовлетворенности качеством бюджетных услуг в западной и отечественной социологии // Историческая и социально-образовательная мысль. 2017. Т. 9. № 1-2; Земскова И.А. Системный подход к анализу управления качеством государственных услуг // Наука и общества. 2017. № 1 (27); Касаткина Н.П. Методы комплексной оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг // Проблемы повышения качества жизни населения в регионах Российской Федерации IV Сухаревские чтения: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Сер. "IV Сухаревские чтения" 2015; Кузнецова П.Ю. Доступность государственных и муниципальных услуг: проблемы реализации // Стандарты и качество. 2017. № 2; Лиджи-Горяева С.Э., Сангаева Л.Н. О факторах повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению // Вестник Института комплексных исследований аридных территорий. 2015. № 1 (30). Т. 1; Южаков, В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: условия и результаты административной реформы / В.Н. Южаков // Вопросы государственного и муниципального управления. 2017. №1.

² Воронкова К.А., Чернявская А.Э. Совершенствование мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг (на примере Томской области) // Электронные средства и системы управления. 2015. № 1-2; Макаркина М.А., Носов А.Л. Возможности совершенствования процесса проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации // Известия Юго-Западного государственного университета. 2016. № 4 (67); Павленко Ю.Ю. Формирование системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг // Экономика и управление: актуальные вопросы теории и практики : материалы IX международной научно-практической конференции. 2017.

³ Фадейкина Н.В., Пепеляева Л.В. Модернизация сектора государственного управления в условиях административной и бюджетной реформ. Новосибирск, 2013.

В тоже время, недостаточная проработанность практических аспектов повышения качества и доступности муниципальных услуг обусловили выбор темы выпускной квалификационной работы, ее цели и задач, а также направлений использования полученных результатов.

Проблема исследования заключается в объективно сложившемся противоречии между необходимостью повышения качества и доступности муниципальных услуг и недостаточной разработанностью практических механизмов совершенствования указанного процесса на муниципальном уровне.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы выступает процесс оказания муниципальных услуг.

Предмет исследования – технологии управления процессом повышения качества и доступности муниципальных услуг администрации Дубовского сельского поселения Белгородского района Белгородской области.

Цель работы состоит в разработке рекомендации по повышению качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления муниципального образования.

Достижение поставленной цели предполагает последовательное решение следующих **задач**:

- исследовать теоретические основы изучения качества и доступности муниципальных услуг;
- обобщить практику оказания муниципальных услуг администрацией Дубовского сельского поселения Белгородского района Белгородской области;
- определить основные направления повышения качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления сельского поселения.

Теоретико-методологической основой исследования являются современные концепции общей теории управления, общей социологии и

социологии управления, результаты системного анализа методов, приемов и процедур процесса повышения качества и доступности муниципальных услуг. В частности, структурно-функциональный подход, обоснованный в трудах Б. Малиновского, Р. Мертона, Т. Парсонса¹ и их последователей, что дает основание рассматривать процесс оказания муниципальных услуг как важный структурирующий элемент системы управления муниципальным образованием.

В работе используются **методы** исследования: сравнительный, системный, ситуационный, а также статистический анализ и анализ нормативно-правовых актов. Для решения поставленных задач применялись диалектический и аналитический методы, а также комплексный и стратегический подходы к изучаемым процессам и явлениям.

Эмпирической базой исследования выступают нормативно-правовые документы, регламентирующие процессы оказания муниципальных услуг, такие как Конституция РФ, Указы Президента, федеральные законы², региональные³ и муниципальные нормативно-правовые акты¹.

¹ Малиновский Б. Функциональная теория // Научная теория культуры. М., 1999; Мертон Р.К. Социальная теория и социальная структура. М., 2006; Парсонс Т. О структуре социального действия. М., 2000.

² Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации : офиц. текст. М., 2017; Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 19 февраля 2018 г.) // Российская газета. – 2018. – 21 февраля. – № 38; Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления : Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2012. – № 19. – Ст. 2338; О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций): Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 (ред. от 10 февраля 2018 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2018. – № 8. – Ст. 1215.

³ Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг : Постановление Правительства Белгородской обл. от 15 января 2018 г. № 10-пп // Некоммерческая интернет-версия КонсультантПлюс. Раздел «Региональная законодательство». URL: <http://www.consultant.ru/regbase/cgi/> (дата обращения: 18.02.2018); Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Белгородской области : Постановление Правительства Белгородской обл. от 11 декабря

Практическое значение выпускной квалификационной работы заключается в том, что идеи, выводы и предложения, содержащиеся в работе, могут быть использованы для дальнейшего развития научных исследований в области оказания муниципальных услуг в муниципалитетах, а также при разработке нормативной правовой базы и программных мероприятий по повышению качества и доступности муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления Дубовского сельского поселения Белгородского района Белгородской области.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка источников и литературы и приложения.

2017 г. № 463-пп // Некоммерческая интернет-версия КонсультантПлюс. Раздел «Региональное законодательство». URL: <http://www.consultant.ru/regbase/cgi/> (дата обращения: 18.02.2018).

¹ Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по выдаче документов (справок о месте жительства граждан, составе семьи, выписки из похозяйственной книги и др.) : Распоряжение Администрации Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области от 21 мая 2014 г. № 51 // Офиц. сайт органов местного самоуправления Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. URL: <http://admindubovoe.ru/normbase/rasp/> (дата обращения: 22.02.2018); Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг по МБУ «Благоустройство п. Дубовое» : Распоряжение Главы Администрации Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области от 21 мая 2014 г. № 51 // Офиц. сайт органов местного самоуправления Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. URL: <http://admindubovoe.ru/normbase/rasp/> (дата обращения: 22.02.2018).

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Важной стратегической целью развития Российской Федерации является повышение эффективности государственного и муниципального управления. Именно по данному направлению наша страна значительно уступает ведущим развитым странам. Осознание подобной ситуации предопределило необходимость проведения целого ряда реформ: административной, бюджетной и реформы местного самоуправления.

В последнее десятилетие в Российской Федерации уделяется особое внимание повышению эффективности деятельности органов власти. В приоритете стоит вопрос необходимости повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг. Указом Президента РФ было предписано к 2018 году достичь уровня удовлетворенности граждан качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг не менее 90%¹.

В литературе нет однозначного понимания термина «муниципальная услуга». Различные авторы по-разному трактуют это понятие, предлагая свое определение, уточняя его содержание и границы, акцентируя внимание на тех сторонах и аспектах, которые представляются им наиболее существенными. В нашей работе предлагается считать услуги муниципальными услугами в том случае, когда:

- органы местного самоуправления предоставляют либо организуют их предоставление гражданам и организациям, обеспечивают, создают условия по их оказанию;
- в отношении данного вида услуг органы местного самоуправления осуществляют нормативно-правовое регулирование, финансовое обеспечение и контролируют исполнение обязательств;

¹ Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления : Указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 601 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2012. – № 19. – Ст. 2338.

– муниципальные услуги формируются в рамках реализации установленных законодательством вопросов местного значения либо возлагаются на муниципалитет населением;

– муниципальные услуги могут оказывать как органы местного самоуправления, так и хозяйствующие субъекты (как правило, муниципальные предприятия и учреждения) и некоммерческие организации.

Бюджетный кодекс РФ (статья 6) следующим образом определяет понятие государственных (муниципальных) услуг: «государственные (муниципальные) услуги (работы) – услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами государственной власти (органами местного самоуправления), государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами»¹.

Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальная услуга определяется как «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 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований»².

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливает: принципы предоставления услуг, права и обязанности сторон, требования к предоставлению услуг, особенности организации их

¹ Бюджетный кодекс Российской Федерации : федер. закон от 31 июля 1998 г. № 145-ФЗ (ред. от 28 декабря 2017 г.) // Российская газета (специальный выпуск). – 2017. – 31 декабря. – № 297с.

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 19 февраля 2018 г.) // Российская газета. – 2018. – 21 февраля. – № 38. – Ст. 2.

предоставления в многофункциональных центрах и др. Согласно ст. 12 и 13 ФЗ № 210, предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с административными регламентами, которые разрабатываются органом, предоставляющим данную услугу. Административный регламент должен содержать в качестве обязательного раздела «стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги», который включает в себя показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг. Таким образом, процесс предоставления государственных и муниципальных услуг первоначально регламентирован за счет установления требований к их доступности и качеству. Данные показатели имеют важное значение для ведомственного и общественного контроля с целью грамотного управления процессом предоставления государственных и муниципальных услуг для достижения наилучшего результата.

Государственные услуги предоставляются исключительно в заявительном порядке по запросам граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц. Государственная услуга, предоставляемая юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и гражданам подлежит включению в реестр государственных услуг Российской Федерации (федеральная государственная услуга), либо в реестр государственных услуг субъекта Российской Федерации (региональная государственная услуга), а также в реестр муниципальных услуг (муниципальная услуга)¹.

Порядок оказания услуг определяется соответствующими нормативно-правовыми актами, в частности, административным регламентом, который принимается для каждой государственной или муниципальной услуги.

Большая часть положений административного регламента посвящена процедурам оказания услуги и представляет интерес только для

¹ Мотков А.Г. Социально-экономические аспекты процесса оказания государственных услуг // Финансы и кредит. 2016. № 6 (30). С. 14.

должностных лиц органов и сотрудников организаций, участвующих в ее предоставлении. Наиболее важная информация для заявителей содержится в стандартах оказания государственных и муниципальных услуг, с которыми можно ознакомиться на официальных сайтах федеральных и муниципальных служб. Так, основным правом заявителя является получение государственной или муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги. Требования к стандартам определены в статье 14 Федерального закона № 210-ФЗ. К существенным положениям предоставления услуг относят следующие:

- наименование государственной или муниципальной службы;
- наименование органа, оказывающего услугу;
- результат предоставления услуги;
- срок предоставления;
- исчерпывающий перечень документов, который заявитель должен представить для получения услуги, а также перечень документов, который заявитель может, но не обязан представлять, так как соответствующие сведения могут быть запрошены органом самостоятельно в рамках межведомственного взаимодействия;
- размер платы за оказание услуг и способ ее взимания¹.

Заявители обладают правом на получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме. Указанное право реализуется путем размещения информации как на портале оказания государственных и муниципальных услуг, так и на официальных сайтах органов исполнительной власти, оказывающих указанные услуги, на стендах в помещениях органа или МФЦ, где организовано предоставление соответствующих услуг.

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 19 февраля 2018 г.) // Российская газета. – 2018. – 21 февраля. – № 38.

Под качеством получения услуги следует понимать правильную процедуру получения государственной (муниципальной) услуги (подача документов лично либо через интернет, время ожидания услуги и проблемы, возникающие в ходе ее получения) и конечный результат. Также качество предоставления государственных (муниципальных) услуг можно определить как «соответствие показателей качества предоставления услуг требуемым или желаемым значениям, позволяющим говорить о степени достижения желаемого результата, а критерии качества услуг – основные параметры, характеризующие показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг»¹.

Качество муниципальной услуги составляют:

- 1) качество содержания ее конечного результата;
- 2) качество получения услуги при условии комфортности и доступности².

Внедрение системы оценки качества и доступности муниципальных услуг потребителями – это эффективный метод исследования текущего состояния в сфере оказания услуг и разработки направлений по совершенствованию оказываемых услуг с учетом потребностей и ожиданий получателей услуг. В основе мониторинга может находиться предлагаемая ниже система показателей, детализирующая критерии качества и доступности муниципальных услуг.

Все показатели, характеризующие качество и доступность муниципальных услуг подразделяют на 2 группы: 1) общие; 2) конкретные.

Оценка качества и доступности услуг проводится по основным показателям:

- 1) своевременность и оперативность;
- 2) качество предоставления услуг;

¹ Черемисина, Ю.В. Оказание государственных и муниципальных услуг МФЦ, их деятельность, проблемы и перспективы // Законность и правопорядок в современном обществе. 2017. № 8. С. 70.

² Кирсанов С. А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2016. № 4. С. 33.

- 3) доступность услуг;
- 4) культура обслуживания¹.

В настоящее время качеством может быть все, что воспринимается потребителем, которому присуще различные критерии определения качества услуг. Такими критериями могут быть:

- 1) надежность, т.е. способность предоставить услугу в срок на обещанном уровне;
- 2) степень доступности, т.е. удобство расположения и возможность быстрого решения проблемы;
- 3) вежливость персонала, проявляется во внимательности и дружелюбности обслуживания посетителей;
- 4) доверие, чаще всего проявляется в наличии гарантии на свою работу;
- 5) безопасность, т.е. отсутствие риска, сомнений или опасности в предоставлении услуги;
- 6) понимание проблем клиента, т.е. персонал должен войти в положение клиента, подобрать нужный вариант в решении проблемы².

Система управления качеством муниципальных услуг является ориентированной на решение задач управления качеством муниципальных услуг; совокупностью деятельности уполномоченных органов муниципального управления и заявителей (клиентов); информационных систем; средств и методов управления системой; единых методологических, организационных и технологических механизмов.

Управление качеством муниципальных услуг основывается на применении следующих принципов:

- использование рыночных механизмов при условии минимального вмешательства со стороны государства;

¹ Кузнецова П.Ю. Доступность государственных и муниципальных услуг: проблемы реализации // Стандарты и качество. 2017. № 2. С. 62.

² Южаков В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: условия и результаты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2017. № 1. С. 62.

- учет зависимости качества муниципальных услуг от качества процесса оказания муниципальных услуг;
- наличие у работников муниципальных органов власти необходимого уровня профессионального мастерства;
- доступность результатов оценки качества муниципальных услуг для понимания большого количества клиентов (заявителей) муниципальных услуг;
- возможность сравнения собственных ожиданий и ощущений клиентов (заявителей) муниципальных услуг об уровне качества с официально опубликованными результатами оценки;
- рационализация затрат муниципальных органов власти, оказывающих услуги, и оптимизация бюджетного финансирования механизмов управления качеством муниципальных услуг;
- учет международного опыта, отечественных и зарубежных рекомендаций в этой сфере¹.

Система управления качеством муниципальных услуг основывается на принципах:

- комплементарность целям, принципам, подходам, определенным с целью управления качеством муниципальных услуг;
- обеспечение взаимосвязи инструментов управления качеством муниципальных услуг, эволюционный путь внедрения новейших организационных и технологических решений в процесс управления качеством муниципальных услуг;
- отсутствие отрицательного влияния на целостность, безопасность и устойчивость процесса оказания муниципальных услуг, а также скорость развития инфраструктуры муниципальных услуг;
- необходимый уровень защищенности информационной системы, входящей в состав системы управления, от неразрешенного доступа,

¹ Дибирова К.Ю. К проблеме оценки удовлетворенности качеством бюджетных услуг в западной и отечественной социологии // Историческая и социально-образовательная мысль. 2017. Т. 9. № 1-2. С. 116.

предпочтительное использование отечественного оборудования, инструментария и программного обеспечения при ее создании¹.

Цикл управления качеством муниципальных услуг состоит из:

- планирования деятельности по обеспечению качества муниципальных услуг;
- организации деятельности по обеспечению качества муниципальных услуг;
- мониторинга и оценки качества муниципальных услуг;
- принятия решений и реализации мероприятий, направленных на улучшение качества муниципальных услуг².

Мониторинг качества государственных (муниципальных) услуг позволяет понять отношение населения к многофункциональным центрам, оценить их первоначальные ожидания до потребления и их восприятие качества после потребления той или иной услуги.

Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг в регионах России проводится в рамках административной реформы, осуществляемой с начала 2000-х гг. Первоначально предметное содержание мониторинга было определено Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, ориентированной на использование социологических методов для оценки показателей достижения целей проводимых преобразований (в частности, показателя удовлетворенности граждан деятельностью органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг)³.

¹ Скворцова Г.Г., Быкова В.В. Совершенствование качества предоставления государственных и муниципальных услуг // Актуальные проблемы управления: теория и практика. Материалы IV Международной научно-практической заочной конференции. 2017. С. 11.

² Павленко Ю.Ю. Формирование системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг // Экономика и управление: актуальные вопросы теории и практики : материалы IX международной научно-практической конференции. 2017. С. 221.

³ О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах и плане мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 октября

Основными методами сбора информации выступают статистическое наблюдение, социологическое наблюдение и социологический опрос.

Статистическое наблюдение – сбор информации на основе данных статистической отчетности учреждений, уполномоченных предоставлять государственные и муниципальные услуги. Статистические формы запросов в изучаемые учреждения включают следующий перечень показателей:

- среднюю численность заявителей в учреждении в день;
- количество созданных окон для приема (выдачи) документов;
- количество работающих окон для приема (выдачи) документов;
- площадь помещений, предназначенных для информирования и ожидания, приема заявителей;
- среднее время ожидания в очереди одним заявителем;
- среднее время обслуживания в одном окне (при наличии действующей системы электронной очереди);
- общее количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых учреждением;
- количество предоставляемых дополнительных услуг;
- количество услуг, оказываемых в электронной форме;
- данные о каждой из предоставляемых государственных и муниципальных услуг, в том числе о сроке предоставления, количестве документов, необходимых для ее получения, количестве личных обращений заявителя в учреждение для получения услуги¹.

Социологическое наблюдение (полуформализованное социологическое наблюдение) – сбор информации путем непосредственного наблюдения в учреждении, предоставляющем государственные и муниципальные услуги.

2005 г. №1789-р (ред. от 10 марта 2009 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2009. – № 12. – Ст. 352.

¹ Касаткина Н.П. Методы комплексной оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг // Проблемы повышения качества жизни населения в регионах Российской Федерации IV Сухаревские чтения: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Сер. "IV Сухаревские чтения" 2015. С. 107.

Объектом наблюдения является инфраструктура оказания услуг, предметом – внешне наблюдаемые показатели доступности, комфортности и информационного сопровождения процедуры получения услуг.

Бланк наблюдения отражает показатели, позволяющие оценить соответствие основных элементов инфраструктуры оказания услуг нормативным требованиям, закрепленным, в частности, в Правилах организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376¹).

Критерии оценки сгруппированы по следующим блокам:

- территориальная доступность учреждения;
- удобство входа в здание;
- наличие парковочных мест;
- условия и порядок информирования заявителей;
- организация ожидания приема заявителей;
- организация приема документов и выдачи результатов;
- телефонное взаимодействие;
- информационная доступность через сеть Интернет;
- доступность получения услуг в электронной форме².

Полевой этап социологического наблюдения предполагает заполнение бланка наблюдения экспертом в строго определенных для исследования временных рамках.

Социологический опрос осуществляется в форме формализованного социологического интервью. Опрос заявителей проводится на выходе из учреждения, предоставляющего услугу.

¹ Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 (ред. от 18 января 2018 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2018. – № 4. – Ст. 636.

² Вазук Г.В. Формирование системы предоставления государственных и муниципальных услуг как новой формы взаимодействия государства и гражданина // Проблемы современной науки и образования. 2017. № 20 (102). С. 86.

Основной задачей опроса служит выявление значений показателей и иных параметров качества предоставления услуг, в том числе: факторов удовлетворенности населения качеством предоставления услуг; проблем, возникающих у заявителей при обращении за получением услуг.

Анализ статистических и социологических данных осуществляется по нескольким направлениям:

– сопоставление со значениями нормативно установленных показателей (в частности, рассматривается соответствие площади сектора информирования и ожидания в помещении учреждения показателю, установленному в Правилах организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг¹; соответствие среднего времени ожидания заявителя в очереди показателю, установленному Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»² и т. д.);

– сравнительный анализ статистических данных с результатами социологического наблюдения и социологических опросов (например, при определении показателя среднего времени обслуживания заявителя, соотношения потенциальной и реальной бюрократической нагрузки и т. д.);

– анализ факторов удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг (в частности, оценивается влияние характера взаимодействия служащих учреждений и заявителей в ходе получения услуг, а также территориального, информационного, экономического факторов и факторов бюрократической нагрузки на общий уровень удовлетворенности

¹ Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 (ред. от 18 января 2018 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2018. – № 4. – Ст. 636.

² Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2012. – № 19. – Ст. 2338.

качеством и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг);

– сравнительный анализ данных по изучаемым учреждениям, видам услуг и формам их предоставления (в частности, на основе балльной оценки по критериям соответствия инфраструктуры предоставления государственных и муниципальных услуг современным требованиям формируется рейтинг изучаемых учреждений);

– анализ динамики изменения путем сравнения полученных статистических и социологических данных со значениями показателей предыдущих мониторингов¹.

Совокупность используемых методов обеспечивает комплексный подход к изучению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, репрезентативность и надежность результатов мониторинга, сопоставимых с показателями аналогичных исследований.

В последние годы в Российской Федерации принимаются конкретные меры по снижению административных барьеров и повышению доступности государственных и муниципальных услуг. Важным результатом стало принятие Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»², явившегося правовой базой для реализации основных мероприятий административной реформы. В области регламентации и стандартизации государственных и муниципальных услуг (функций) были разработаны административные регламенты предоставления (исполнения) государственных и муниципальных услуг (функций), которые позволили систематизировать полномочия органов государственной власти и органов местного самоуправления, упорядочить их деятельность, а также восполнить нормативные правовые пробелы в законодательстве РФ.

¹ Аджубей Р.В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению // Молодой ученый. 2017. № 1 (135). С. 135.

² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 19 февраля 2018 г.) // Российская газета. – 2018. – 21 февраля. – № 38.

В «Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 гг.» перед органами государственной власти и органами местного самоуправления ставились следующие задачи:

- реализация общесистемных мер снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг;
- оптимизация механизмов осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления;
- совершенствование разрешительной и контрольно-надзорной деятельности в различных сферах общественных отношений¹.

Административный барьер при оказании муниципальной услуги означает препятствие в получении соответствующей услуги, недостаток ее доступности. Муниципальная услуга представляет собой деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения. Для физических и юридических лиц, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги в устной, письменной или электронной форме, препятствия в получении соответствующей услуги могут выражаться, во-первых, в потерях времени, во-вторых, в недостатке информации об услуге, в-третьих, в отсутствии физического комфорта, в-четвертых, в стоимости услуги. Величина административного барьера способствует повышению риска коррупции, так как человек, сталкивающийся с административным барьером, стремится

¹ Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции : распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2011. – № 26. – Ст. 3826.

минимизировать свои потери времени, неудобства, снизить неопределенность в результате услуги¹.

На основе анализа научной литературы может быть предложена следующая классификация административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг.

1. Ограничение прав физических и юридических лиц путем установления различного рода условий.
2. Принятие правовых актов органами местного самоуправления с превышением предоставленных полномочий.
3. Установление не предусмотренных законом сборов и обязанностей.
4. Административные барьеры, связанные с проведением государственного контроля (надзора) и муниципального контроля.
5. Ограничение доступа к муниципальным услугам.

Во исполнение норм Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в каждом муниципальном образовании должна оказываться муниципальная услуга по предоставлению информации о деятельности органов местного самоуправления. Пользователями информацией являются граждане, организации, общественные объединения, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Административные барьеры при обращении за данной муниципальной услугой могут выражаться в нарушении сроков предоставления информации, в требовании с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами, в требовании должностного лица указать причину получения информации (документа, его копии) и назвать место ее последующего предъявления и др.

¹ Заболотских Е.М., Попова С.П. Административные барьеры при оказании муниципальных услуг и практика их преодоления // Актуальные проблемы российского права. 2014. № 8 (45). С. 1616.

Для того чтобы органы местного самоуправления и их должностные лица не создавали подобные административные барьеры, а в случае создания несли юридическую ответственность, нормами КоАП РФ установлена административная ответственность по ст. 5.39 «Отказ в предоставлении информации», ст. 13.27 «Нарушение требований к организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и ее размещению в сети «Интернет» и ст. 13.28 «Нарушение порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»¹.

Как показывает практика, в борьбу с административными барьерами активно включаются не только органы прокуратуры, но и физические и юридические лица. Результаты мы, в первую очередь, видим в решениях судов о признании недействующими муниципальных правовых актов, в привлечении к ответственности органов и должностных лиц местного самоуправления, обязанных предоставлять муниципальные услуги «без барьеров».

На современном этапе повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг ведется по следующим направлениям:

1. Определение и уточнение государственных и муниципальных услуг.
2. Выявление и сокращение числа излишних и дублирующих государственных и муниципальных услуг.
3. Регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг.
4. Совершенствование административных процедур оказания государственных и муниципальных услуг.
5. Обеспечение открытости и доступности информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления,

¹ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 5 февраля 2018 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2018. – № 5. – Ст. 26.

свободного доступа через интернет к содержимому основных федеральных государственных информационных ресурсов и систем, за исключением сведений, которые составляют охраняемую законом тайну.

6. Совершенствование системы оценки регулирующего воздействия проектов нормативных правовых актов (в том числе за счет расширения сферы ее действия).

7. «Развитие возможностей досудебного обжалования получателями государственных или муниципальных услуг нарушающих их права и законные интересы решений и действий либо бездействия органов и их должностных лиц, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, а также повышение их ответственности, в том числе административной, за нарушения установленных (прежде всего стандартами) требований к качеству предоставления государственных (муниципальных) услуг и к процедурам их досудебного обжалования»¹.

8. Инновации в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Реализация каждого из перечисленных направлений усилий по повышению качества государственных и муниципальных услуг сопровождалась не только успехами, но и сложностями, проблемами, не реализованными пока возможностями.

Неоднозначность и противоречивость процессов реформирования государственной системы подтверждают необходимость разработки качественно новых теоретических подходов к толкованию сущности процесса становления системы управления в муниципальных организациях.

Наиболее остро из первоочередных для решения проблем нашего общества стоит проблема преодоления негативизма в сфере управления государственными и муниципальными услугами. Необходимо отметить

¹ Южаков В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: условия и результаты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2017. № 1. С. 57.

понижение уровня качества принимаемых управленческих решений в этой сфере. Наиболее важными причинами этого являются:

- бессистемное управление государственными процессами;
- нестабильные процессы в экономике;
- недостаточное и непрозрачное финансирование государственных и муниципальных органов власти;
- смена приоритетов государственного регулирования рынка государственных и муниципальных услуг и др.¹.

Для решения указанных проблем в Российской Федерации проводится комплекс реформ в области государственного и муниципального управления, направленных в том числе на повышение эффективности оказания государственных и муниципальных услуг. Принципиально новым подходом в этом направлении является внедрение муниципального задания на оказание муниципальных услуг, которое становится ключевым элементом в деятельности органов местного самоуправления, и выделение финансирования учреждению в зависимости от количества потребителей и объемов оказанных услуг. Такой подход полностью меняет принципы, лежащие в основе сметно-постатейного планирования бюджета.

Новый организационно-экономический подход к управлению государственными процессами позволит кардинально изменить отношение чиновников к потребителям государственных и муниципальных услуг, т. к. в этом случае эффективность и результативность деятельности государственных органов России будет оцениваться не только с точки зрения реализации государственной политики, а с точки зрения удовлетворения требований потребителей.

Анализируя вышесказанное, целесообразно определить систему управления качеством в виде специального инструмента качественной и эффективной организационной структуры организации. В этой области

¹ Земскова И.А. Системный подход к анализу управления качеством государственных услуг // Наука и общества. 2017. № 1 (27). С. 16.

управления качеством представляет собой систему для руководства и управления организацией в применении к установленным государственным и муниципальным стандартам. Система менеджмента качества является частью системы управления организацией и сконцентрирована на улучшении результатов, на максимальном соответствии этих результатов поставленным целям, достижении качества с целью удовлетворения потребностей всех участников процесса, в первую очередь потребителей.

Таким образом, рассмотрение теоретических основ исследования качества и доступности муниципальных услуг позволяет сформулировать ряд выводов:

1. Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальная услуга определяется как «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 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований».

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с административными регламентами, которые разрабатываются органом, предоставляющим данную услугу. Административный регламент должен содержать в качестве обязательного раздела «стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги», который включает в себя показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг. Таким образом, процесс предоставления государственных и муниципальных услуг первоначально регламентирован за счет установления требований к их доступности и качеству. Данные показатели имеют важное значение для ведомственного и общественного контроля с целью грамотного управления процессом

предоставления государственных и муниципальных услуг для достижения наилучшего результата.

3. Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг можно определить как соответствие показателей качества предоставления услуг требуемым или желаемым значениям, позволяющим говорить о степени достижения желаемого результата, а критерии качества услуг – основные параметры, характеризующие показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Качество муниципальной услуги составляют: качество содержания ее конечного результата; качество получения услуги при условии комфортности и доступности.

4. Оценка качества и доступности услуг проводится по основным показателям: своевременность и оперативность; качество предоставления услуг; доступность услуг; культура обслуживания. В настоящее время качеством может быть все, что воспринимается потребителем, которому присуще различные критерии определения качества услуг. Такими критериями могут быть: надежность, т.е. способность предоставить услугу в срок на обещанном уровне; степень доступности, т.е. удобство расположения и возможность быстрого решения проблемы; вежливость персонала, проявляется во внимательности и дружелюбности обслуживания посетителей; доверие, чаще всего проявляется в наличии гарантии на свою работу; безопасность, т.е. отсутствие риска, сомнений или опасности в предоставлении услуги; понимание проблем клиента, т.е. персонал должен войти в положение клиента, подобрать нужный вариант в решении проблемы.

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ДУБОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ БЕЛГОРОДСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Прогнозом устойчивого социально-экономического развития сельского поселения на период до 2025 года определено, что целью развития поселения является создание необходимых условий для успешной самореализации жителей, стабильного улучшения качества их жизни на основе проведения планомерной работы по укреплению промышленного и сельскохозяйственного потенциала поселения, повышение качества среды для создания комфортных и безопасных условий проживания жителей и гостей поселения.

Администрация поселения проводит активную работу, направленную на обеспечение устойчивого социально-экономического развития сельского поселения и благоприятных условий жизнедеятельности его населения.

Дубовское сельское поселение муниципального района «Белгородский район» Белгородской области расположено в 1,5 км южнее от областного центра – города Белгорода. Граничит: с северной и восточной сторон проходит по границе муниципального образования «Город Белгород»; с юго-восточной стороны проходит по границе Тавровского сельского поселения; с юго-западной стороны проходит по границе Головинского сельского поселения, с западной по границе Майского сельского поселения. На территории Дубовского сельского поселения расположены 3 населенных пункта: поселок Дубовое, село Репное и село Шагаровка. На территории имеется 36 микрорайонов, 6475 земельных участков.

Общая площадь Дубовского сельского поселения составляет 4200,8 га, в том числе:

- земли поселения – 2425,0 га;
- земли с/х назначения – 947,4 га;

Численность населения на 01.01.2018 составляет 14775 человек, в том числе:

- п. Дубовое – 13587 чел.;
- с. Репное – 1040 чел.;
- с. Шагаровка – 148 чел.

Из них мужчин 7085 чел., женщин 7690 чел., в том числе:

- пенсионеров – 2931 чел.;
- детей до 18 лет – 2917 чел.;
- детей от 0 до 7 лет – 1489 чел.;
- студентов – 1086 чел.

Трудоспособного населения 7535 чел., 36 чел. – зарегистрированы в центре занятости. В 2017 году родились 194 ребенка, умерло 107 чел. Зарегистрировано браков 439, зарегистрировано расторжения браков 69. Число индивидуальных жилых домов составило 2863, сдано в эксплуатацию 159 (площадь сданных домов составила 26146 м²)¹.

На территории зарегистрировано более 460 предприятий малого бизнеса, более 100 осуществляют свою деятельность в Дубовском сельском поселении.

Демографическая ситуация на территории имеет положительную динамику, численность жителей ежегодного увеличивается на 650-750 человек. Улучшение демографической ситуации отражает повышение качества жизни населения.

Одним из основных показателей оценка качества жизни населения является обеспеченность жильем. На территории поселения работают три строительные компании «Современный дом», «Оникс» и «Инвестиционная компания «Улитка», которые строят многоквартирные дома.

В целях реализации программы «Зеленая столица» на территории Дубовского сельского поселения ежегодно высаживаются цветы и деревья, так например, осенью было приобретено и высажено 400 саженцев дуба

¹ Наше поселение: офиц. сайт органов местного самоуправления Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. URL: <http://admindubovoe.ru/information/erger#erg> (дата обращения: 16.03.2018).

краснолистного (от кольца «Сити-Молл» до «овального кольца») готовится к реализации проект парк «Парк Дуба».

С каждым годом увеличивается количество освещенных улиц, установлено и принято на обслуживание 2427 светильников уличного освещения.

Ведется систематическая работа по благоустройству поселения. Основной объем производится силами работников МБУ «Благоустройство п. Дубовое» и ООО «КУЖФ п. Дубовое». Большой вклад вносят, жители которые принимают активное участие в жизни поселения. Для поддержания инициатив проводится ежегодный конкурс на «Лучшее подворье». Помощь в решении вопросов содержания территории осуществляет ТОС в мкр. «Улитка». В 2013 году ТОС занял 2 место в областном конкурсе на лучший ТОС. В 2017 году в с. Репное в границах улиц Набережная и Гвардейская создан еще один, активно развивающийся ТОС «Мечта».

Наиболее актуальными направлениями дальнейшего социально-экономического развития поселения являются:

- рост собственных доходов и эффективное исполнение расходов бюджета поселения;
- повышение качества предоставления муниципальных услуг;
- обеспечение чистоты и порядка на территории поселения;
- развитие комплексной системы безопасности;
- повышение уровня заработной платы работников муниципальных учреждений культуры.

Решение указанных и иных задач социально-экономического развития поселения необходимо осуществлять системно на основе программно-целевого подхода в рамках единой муниципальной программы в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации.

Экономическое развитие региона и интеграция в единое информационное пространство обусловили резкое увеличение роли информационной сферы в жизни общества Белгородской области. На основе

широкомасштабного применения новых современных информационно-коммуникационных технологий идет активный процесс создания информационного общества области, регионального электронного правительства, электронного документооборота и межведомственных систем взаимодействия органов власти с гражданами и хозяйствующими субъектами¹.

Одним из приоритетных направлений государственной политики Белгородской области в сфере совершенствования качества предоставления государственных и муниципальных услуг является организация предоставления государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна».

Принцип «одного окна» предусматривает предоставление государственной или муниципальной услуги после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом. Наиболее полно режим «одного окна» реализуется в многофункциональных центрах по оказанию государственных и муниципальных услуг. Для населения подобные центры – зримый результат реформирования системы государственного управления, социально-управленческая инновация, способствующая сокращению сроков предоставления услуг, снижению очередей и, в конечном итоге, повышению уровня удовлетворенности граждан работой органов местного самоуправления.

Данные центры позволяют не только упростить процедуры оказания услуг населению, синхронизировать работу разных ведомств, но и обеспечить комфорт посетителей, снизить временные и финансовые затраты граждан при получении различных услуг².

¹ Головина Д.Д., Шаповал Ж.А. Формы взаимодействия региональных органов власти с гражданским обществом (на примере Белгородской области) // Аллея науки. 2018. Т. 4. № 1 (17). С. 427.

² Булгатова Ю.С., Дырхеев А.В. Информационные технологии как средство модернизации государственного управления в современном обществе // Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент. 2018. № 1. С. 8.

С этой целью с 2015 года в Дубовском сельском поселении начал свою работу филиал МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ»). Созданный МАУ «МФЦ» соответствует всем требованиям, установленным постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» от 22 декабря 2012 г. № 1376, которые предусматривают:

- «функционирование в многофункциональном центре электронной системы управления очередью;
- оснащение рабочего места сотрудника многофункционального центра персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам;
- использование автоматизированной информационной системы, которая должна обеспечить взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», инфраструктурой универсальной электронной карты»¹.

МАУ «МФЦ» объединил услуги, оказываемые населению федеральными, региональными и муниципальными органами власти, что максимально упрощает процесс оформления документов, экономит время.

¹ Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг : Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 (ред. от 18 января 2018 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2018. – № 4. – Ст. 636.

Администрацией Дубовского сельского поселения с 2015 года реализуется муниципальная программа «Устойчивое развитие Дубовского сельского поселения на 2015-2020 годы». В рамках указанной муниципальной программы выделена подпрограмма «Повышение качества и доступности государственных услуг на 2015-2020 годы». Целью подпрограммы является создание условий для повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг на 2015-2020 годы.

Для достижения поставленной цели необходимо решить задачу организации возможности получения гражданами и хозяйствующими субъектами поселения государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Для решения задачи определены следующие основные мероприятия:

1. Обеспечить техническое оснащение автоматизированных рабочих мест сотрудников, оказывающих государственные и муниципальные услуги.

2. Обеспечить деятельность филиала МАУ «МФЦ».

Реализация мероприятий обеспечит качественное изменение взаимодействия федеральных служб, ведомств и органов местного самоуправления с населением и хозяйствующими субъектами за счет упрощения и ускорения процедур обращения за получением государственных и муниципальных услуг.

Оценка результативности и социально-экономической эффективности подпрограммы производится на основе анализа целевых показателей. Целевые индикаторы отражают экономическое значение реализации подпрограммы «Повышение качества и доступности государственных услуг на 2015-2020 годы», представляя количественное выражение качественных изменений в отрасли, и включают: доля граждан, имеющих доступ к получению муниципальных услуг по принципу «одно окно» по месту пребывания, в том числе в МАУ «Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг Белгородского района» (МАУ «МФЦ»), 2020 год – 90%¹.

Граждане могут сдать заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальных услуг посредством личного приема в МФЦ, направления документов посредством почтового отправления, в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг².

Администрация Дубовского сельского поселения также оказывает муниципальные услуги. Для этого в структуре администрации выделены 3 штатные единицы сотрудников, задействованных в предоставлении муниципальных услуг, из которых 1 работник осуществляет непосредственное взаимодействие с заявителями (включая прием документов и выдачу результатов) и 2 работника осуществляющие иные действия, связанные с предоставлением муниципальных услуг, в том числе принятие решения о выдаче заявителю результата.

В администрации Дубовского сельского поселения 3 окна предоставления муниципальных услуг, оборудованных в соответствии со стандартами предоставления муниципальных услуг, в органе, предоставляющем муниципальную услугу, либо в подведомственной организации.

Оказание муниципальных услуг администрацией Дубовского сельского поселения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.09.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и

¹ Об утверждении муниципальной программы «Устойчивое развитие Дубовского сельского поселения на 2015-2020 годы» : постановление администрации Дубовского сельского поселения от 29 декабря 2015 года № 474 (ред. от 24 марта 2017 г.) // Офиц. сайт органов местного самоуправления Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. URL: <http://admindubovoe.ru/munprog/> (дата обращения: 16.03.2018).

² Перечень муниципальных услуг муниципального района «Белгородский район», по которым осуществляется прием и выдача документов через МФЦ : Офиц. сайт органов местного самоуправления Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. URL: <http://admindubovoe.ru/munus/> (дата обращения: 16.03.2018).

муниципальных услуг»¹, постановлением администрации Белгородского района от 31.01.2014 г. № 5 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизованных требований к предоставлению муниципальных услуг муниципального района «Белгородский район»², а также муниципальных нормативных актов. Муниципальные услуги предоставляются администрацией Дубовского сельского поселения на безвозмездной основе.

Нормативными актами администрации Дубовского сельского поселения установлена следующая схема предоставления муниципальных услуг (рис. 1).



Рис. 1. Блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 19 февраля 2018 г.) // Российская газета. – 2018. – 21 февраля. – № 38.

² Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизованных требований к предоставлению муниципальных услуг муниципального района «Белгородский район» : Постановление администрации Белгородского района Белгородской обл. от 31 января 2014 г. № 5 (ред. от 9 августа 2017 г.) // Официальный вестник (приложение к газете «Знамя». – 2014. – 1 ноября. – № 131-132.

В 2017 году администрацией Дубовского сельского поселения было принято 492 заявлений (запросов) о предоставлении муниципальных услуг, поступивших от физических лиц. По указанным заявлениям вынесено 492 положительных решения (выданных документов, совершенных действий), принятые по результатам предоставления муниципальной услуги. За указанный период жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг в администрацию Дубовского сельского поселения не поступало.

Понятие «публичные услуги», охватывающее понятие «государственные услуги» и «муниципальные услуги», тесно связано с понятием публичной власти, имеет самое непосредственное отношение к целям, задачам, формам и результатам деятельности органов государственного и местного управления¹.

В этой связи, оценка качества данных услуг по полученным результатам деятельности публичных образований позволяет судить об эффективности деятельности органов публичной власти. На практике реализации муниципальных услуг органами местного самоуправления сельского поселения можно выделить четырех участников, которые могут оценивать качество услуг: с внешней стороны – это гражданин, бизнес (то есть юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) и самоуправления (подразумевается самоконтроль) (рис. 2).

¹ Понкин И.В. Понятие публичных услуг // Вестник Омского государственного университета. Серия «Право». 2014. № 1(38). С. 134.

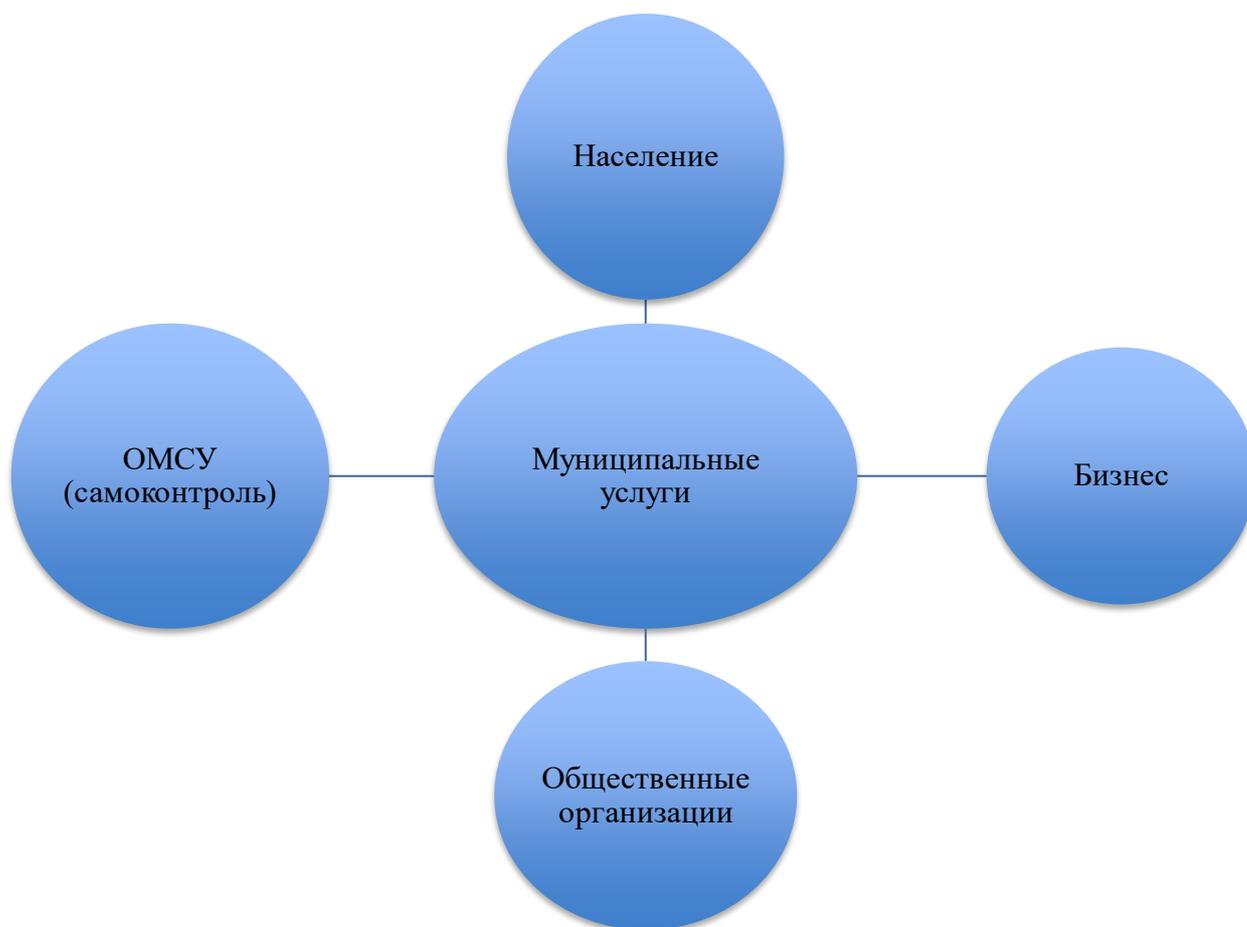


Рис. 2. Стороны, участвующие в оценке и контроле качества муниципальных услуг

Данное деление основано отчасти на сервисной концепции государства. Сервисная идея развития государственной системы основывается на классической экономической схеме: «производитель услуг – потребитель», где устойчивость и легитимность государственных институтов связана с эффективностью выявления, моделирования и реализации индивидуальных и групповых интересов и потребностей¹. Именно поэтому имеют место быть бизнес-структуры и общественные организации, имеющие совокупную оценку удовлетворенности качеством услуг.

Говоря о контроле за качеством муниципальных услуг, оказываемых администрацией Дубовского сельского поселения, следует понимать, что существует определенный воспроизводственный цикл услуги, в свою очередь подразделяющийся на 3 этапа (рис. 3).

¹ Коженко Я.С., Мамычев А.Н. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации // Власть. 2016. № 3. С. 45.

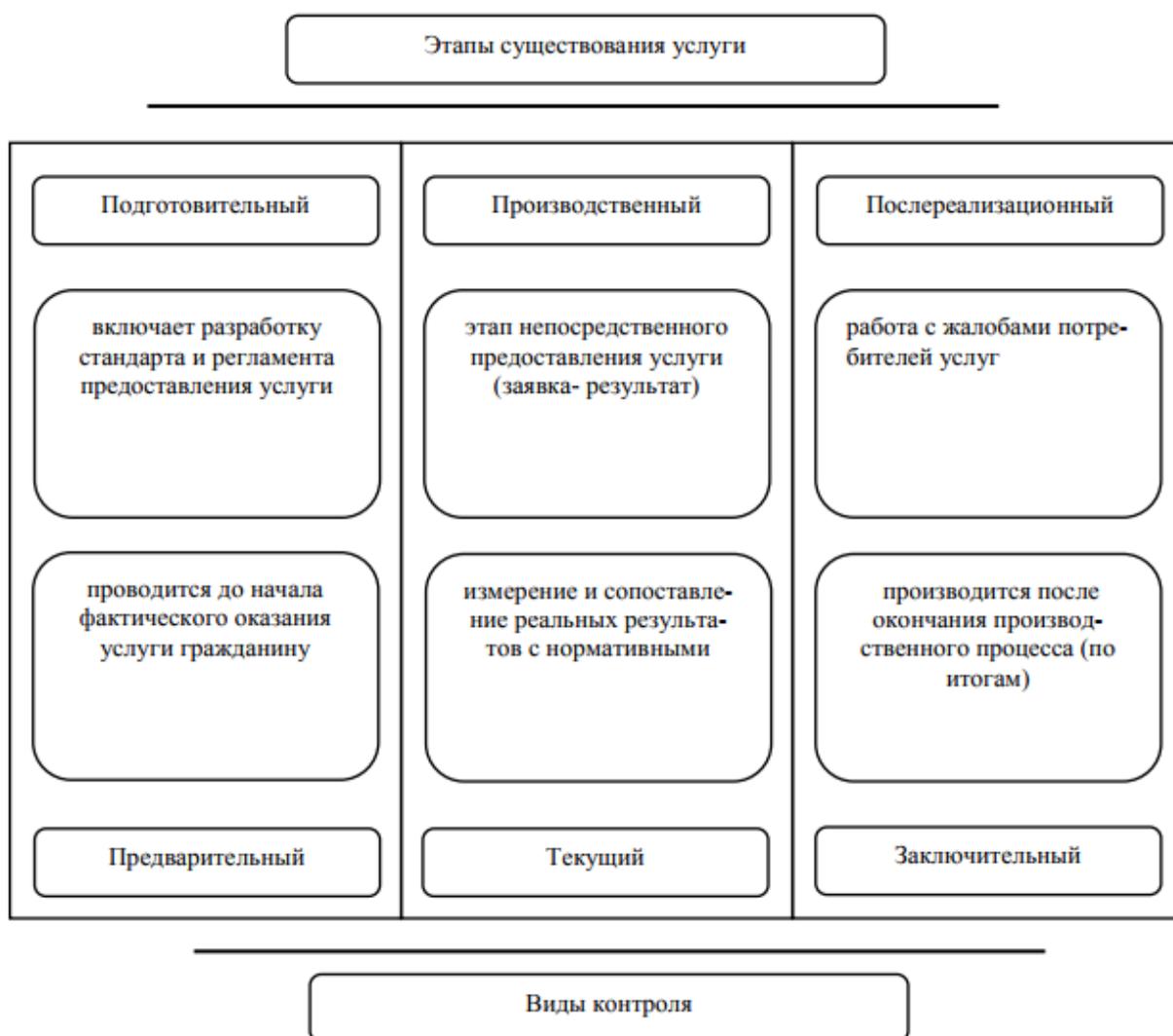


Рис. 3. Взаимосвязь этапов существования муниципальной услуги с видами контроля

Как показывает практика, деление качества услуги на две части – лежит в основе современных подходов к определению и оценке качества муниципальных услуг. Первая – физическая составляющая (то есть место предоставления услуги, доступность услуг), вторая – информационная составляющая (простота и открытость услуг, консультирование и предоставление исчерпывающей информации об услуге)¹.

По данным администрации Дубовского сельского поселения выполняются все требования по срокам получения гражданами муниципальных услуг (табл. 1).

¹ Тарасова Т.С. Становление государственных (муниципальных) услуг: зарубежный опыт // Science Time. 2016. №2 (26). С. 544.

Сроки получения муниципальной услуги

№ п/п	Наименование показателя	Ед. измерения	Значение
1.	Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию	Мин.	24
	в том числе по предварительной записи	Мин.	24
2.	Среднее время ожидания заявителя в очереди на подачу заявления (запроса, документов) на предоставление муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию	Мин.	15
	в том числе по предварительной записи	Мин.	15
3.	Среднее время ожидания заявителя в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию	Мин.	15
	в том числе по предварительной записи	Мин.	15

Внедрение системы оценки качества и доступности муниципальных услуг потребителями – это эффективный метод исследования текущего состояния в сфере оказания услуг и разработки направлений по совершенствованию оказываемых услуг с учетом потребностей и ожиданий получателей услуг.

В Дубовском сельском поселении организована работа по повышению качества и доступности основных муниципальных услуг населению. Начиная со второй половины 2015 года, администрацией муниципального образования проводятся мероприятия по мониторингу и контролю качества муниципальных услуг. Главная цель мониторинга – систематически выявлять проблемные участки в сфере предоставления муниципальных услуг и отслеживать динамику базовых показателей в этой области. Основной целью указанных мероприятий является повышение качества и доступности предоставляемых услуг. Президентом РФ поставлена задача по достижению уровня удовлетворенности россиян качеством оказываемых государственных

и муниципальных услуг к 2018 году – не менее 90%. В этой связи, органы местного самоуправления обязаны организовывать и проводить мониторинг качества предоставления услуг с охватом не менее 50% всех услуг.

Ежегодно проводится внутренний мониторинг (администрацией Дубовского сельского поселения) и внешний мониторинг (администрацией муниципального района «Белгородский район» Белгородской области). В 2017 г. внутренним мониторингом было охвачено 100% от утвержденного главой администрации Дубовского сельского поселения плана. Использование методов анкетирования и телефонного опроса граждан позволило получить мнение 158 жителей о качестве предоставляемых услуг. Посредством указанных методов была получена информация о выполнении таких показателей, как время ожидания в очереди (не должно превышать 15 минут), удовлетворенность сроком получения услуги в целом, оценка вежливости и компетентности сотрудников администрации Дубовского сельского поселения, общая оценка по 5-балльной шкале качества и доступности услуги и установление трудностей в получении услуги.

В анкетировании, проведенном в 2017 г. администрацией Дубовского сельского поселения с целью выявления степени эффективности предоставления услуг, приняло участие 56 человек, в телефонном опросе заявителей – 102. Гражданам предлагалось ответить на 5 вопросов по каждой услуге. Была осуществлена выборка по 5 услугам, наиболее востребованные жителями сельского поселения, по каждому методу:

1. Анкетирование заявителей. По выбранным услугам, таким как:
 - присвоение, изменение и аннулирование адреса объекта недвижимости на территории Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район»;
 - выдача документов о регистрации по месту жительства и состава семьи, выписки из лицевого счета, выписки из домовой книги;
 - погребение умерших в соответствии с гарантированным перечнем;

– государственная регистрация рождения, установления отцовства, усыновления (удочерения) и перемены имени;

– рассмотрение заявлений и принятие решений о предоставлении земельных участков, на которых расположены временные объекты, а также для возведения данных объектов.

Предлагались следующие вопросы:

1) Приходилось ли Вам ожидать приема в очереди при получении услуги?

2) Удовлетворены ли Вы общим сроком предоставления услуги?

3) Удовлетворены ли Вы компетентностью и вежливостью сотрудников?

4) Приходилось ли Вам сталкиваться с какими-либо трудностями при получении услуги?

5) Оцените по 5-балльной шкале качество и доступность услуги в целом.

По результатам опроса сделаны следующие выводы:

По услуге «Государственная регистрация рождения, установления отцовства, усыновления (удочерения), перемены имени» средний балл 5, гражданами выявлена проблема ожидания в очереди (7,3% опрошенных приходилось ожидать приема более 15 минут), по остальным показателям результаты отличные.

По услуге «Погребение умерших в соответствии с гарантированным перечнем» ситуация несколько хуже. Ожидать приема в очереди пришлось 42,1% заявителей. А также 10,5% заявителей столкнулись с трудностями при получении услуги, ими отмечались значительные финансовые траты, неудобный график работы комитета ЗАГС. Средний балл по услуге 4,95.

По услуге «Присвоение, изменение и аннулирование адреса объекта недвижимости на территории Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район»» оказались самые неудовлетворительные результаты 83% опрошенных заявителей ожидали

своей очереди приема более 15 минут, общим сроком предоставления услуги не удовлетворены 7% заявителей, компетентностью и вежливостью сотрудников остались недовольны 2,4% граждан. При получении услуги 51% заявителей столкнулись с такими трудностями как плохие условия приема граждан, большие очереди. Средний балл по услуге ниже остальных 4.

По услуге «Рассмотрений заявлений и принятие решений о предоставлении земельных участков, на которых расположены временные объекты, а также для возведения данных объектов» также возникли трудности в связи с ожиданием приема (43,4% ожидали более 15 минут), вежливостью и компетентностью сотрудников не удовлетворены 3,3% заявителей и возникли трудности на этапе включения временного объекта в схему, запутанная процедура оформления документов. Средний балл по услуге 4,87.

И по услуге «Выдача документов о регистрации по месту жительства и состава семьи, выписки из лицевого счета, выписки из домовой книги» все показатели хорошие, только 6,7% из 100% оценили качество и доступность услуги в целом на 4, поэтому средний балл по данной услуге 4,93.

2. Телефонный опрос.

Опрос включал в себя те же вопросы, что и при проведении анкетирования.

По услуге «Присвоение, изменение и аннулирование адреса объекта недвижимости на территории Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» результаты следующие: 6,26% заявителей ожидали своего приема более 15 минут, 18,75% не удовлетворены общим сроком предоставления услуги и 6,25% не удовлетворены компетентностью и вежливостью служащих. С трудностями столкнулись 12,5% заявителей, отмечая запутанную процедуру оформления документов. Средний балл качества и доступности услуги в целом 4,5.

По услуге «Рассмотрений заявлений и принятие решений о предоставлении земельных участков, на которых расположены временные

объекты, а также для возведения данных объектов» результаты довольно не удовлетворительные. 25% заявителей недовольны большими очередями, 16,7% не удовлетворены общим сроком предоставления услуги и 25% заявителей не удовлетворены компетентностью и вежливостью сотрудников. И большинство заявителей (66,7%) столкнулись с такими трудностями при получении услуги как запутанная процедура оформления документов, значительные финансовые затраты при подготовке необходимых документов, большие очереди. Средний балл по качеству и доступности 4,75.

По услуге «Выдача технических условий на присоединение к сетям ливневой канализации» ситуация немного лучше, заявителями отмечается не удовлетворенность общим сроком предоставления услуги (7,1%) и трудности при получении услуги (14,3%). Средний балл по услуге 4,57.

По предоставлению услуги «Погребение умерших в соответствии с гарантированным перечнем» результаты следующие: 40% заявителей ожидали своего приема более 15 минут, 13,3% недовольны общим сроком предоставления услуги, 33,3% опрошенных отметили трудности в процедуре оформления документов. Средний балл по качеству и доступности 4,6.

Предоставлением услуги «Государственная регистрация рождения, установления отцовства, усыновления (удочерения) и перемены имени» также 15% недовольны длительным ожиданием в очереди, 10% заявителей не удовлетворены общим сроком предоставления услуги и 25% заявителей, как и по остальным услугам, видят трудности в запутанной процедуре оформления документов.

Оценивая качество и доступность муниципальных услуг в целом по результатам анализа, видим, что большинство граждан, получающих муниципальные или государственные услуги, несмотря на ряд трудностей, возникших при получении услуг, удовлетворено качеством получаемых ими услуг. Несмотря на высокую оценку, обобщая результаты официальных проверок и опроса жителей можно сказать, что по целому ряду услуг граждане отмечают трудности в получении услуг, связанные с запутанной

процедурой оформления документов, финансовыми затратами, длительным ожиданием приема в очереди, общим сроком предоставления услуги и что не маловажно – с компетентностью и вежливостью служащих.

Вместе с тем по-прежнему не устранены административные барьеры, связанные с необходимостью сбора большого числа документов и повторных обращений заявителя в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, отсутствием у заявителей возможности обращения в органы местного самоуправления за получением муниципальных услуг в вечернее время и в выходные дни.

В качестве отдельной проблемы необходимо выделить достаточно низкий уровень информированности населения о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме и низкой компьютерной грамотности жителей муниципального образования, что также не позволяет воспользоваться всеми преимуществами такого способа получения муниципальных услуг.

Таким образом, анализ практики предоставления муниципальных услуг администрацией Дубовского сельского поселения позволяет сформулировать ряд выводов:

1. Оказание муниципальных услуг администрацией Дубовского сельского поселения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.09.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Белгородского района от 31.01.2014 г. № 5 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизованных требований к предоставлению муниципальных услуг муниципального района «Белгородский район», а также муниципальных нормативных актов. Муниципальные услуги предоставляются администрацией Дубовского сельского поселения на безвозмездной основе.

2. Администрацией Дубовского сельского поселения с 2015 года реализуется муниципальная программа «Устойчивое развитие Дубовского

сельского поселения на 2015-2020 годы». В рамках указанной муниципальной программы выделена подпрограмма «Повышение качества и доступности государственных услуг на 2015-2020 годы». Целью подпрограммы является создание условий для повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг на 2015-2020 годы. Для достижения поставленной цели необходимо решить задачу организации возможности получения гражданами и хозяйствующими субъектами поселения государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Реализация мероприятий программы обеспечит качественное изменение взаимодействия федеральных служб, ведомств и органов местного самоуправления с населением и хозяйствующими субъектами за счет упрощения и ускорения процедур обращения за получением государственных и муниципальных услуг.

3. В Дубовском сельском поселении организована работа по повышению качества и доступности основных муниципальных услуг населению. Начиная со второй половины 2015 года, администрацией муниципального образования проводятся мероприятия по мониторингу и контролю качества муниципальных услуг. Результаты мониторинга показывают, что жители в целом достаточно высоко оценивают качество и доступность предоставляемых муниципальных услуг. В тоже время можно сказать, что по целому ряду услуг граждане отмечают трудности в получении услуг, связанные с запутанной процедурой оформления документов, финансовыми затратами, длительным ожиданием приема в очереди, общим сроком предоставления услуги и что не маловажно – с компетентностью и вежливостью служащих. В качестве отдельной проблемы необходимо выделить достаточно низкий уровень информированности населения о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме и низкой компьютерной грамотности жителей муниципального образования, что также не позволяет воспользоваться всеми преимуществами такого способа получения муниципальных услуг.

РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Несмотря на достигнутый за последние годы прогресс в качестве предоставления государственных и муниципальных услуг, значительная часть проблем сохраняется. По некоторым услугам заявители вынуждены взаимодействовать с предоставляющими услуги органами несколько раз и проводить время в очередях. По-прежнему преобладает бумажный формат взаимодействия при получении услуг, сохраняется ориентация на обработку документов на бумажных носителях внутри ведомств даже при внедрении электронных интерфейсов взаимодействия с заявителями.

При этом в условиях массового внедрения информационных технологий, повышения скорости процессов, протекающих в экономике, качество и удобство предоставления услуг является одним из ключевых факторов экономического роста. Растут ожидания граждан и бизнеса: практики, считавшиеся лучшими еще несколько лет назад, сегодня уже могут не отвечать потребностям заявителей и требованиям экономики. Запросы к качеству и удобству предоставления услуг постоянно повышаются, и необходимо такое же постоянное совершенствование стандартов их предоставления.

Ключевым направлением совершенствования процессов предоставления услуг является полное отделение механизмов обращения за услугой от процесса принятия решения и фиксации результата. Взаимодействие с государством и органами местного самоуправления в целях получения услуг должно осуществляться только через электронные каналы или МФЦ, а также через сторонние организации (кредитные и страховые организации и т. п.). При этом должны быть внедрены единые государственные механизмы контроля качества, созданы стандарты взаимодействия с заявителями.

Такой подход позволит обеспечить переход от получения государственных и муниципальных услуг к комплексным сервисам

«конечного результата», который и нужен заявителю (все необходимое при покупке жилья, рождении ребенка, создании бизнеса, оформлении кредита и др.). Государственные и муниципальные услуги должны «встроиться» во все удобные и привычные для пользователя интерфейсы и процессы решения его задач, ради решения которых в настоящее время заявитель вынужден самостоятельно обращаться за государственной или муниципальной услугой. При этом реальная жизненная ситуация чаще всего не связана с необходимостью получения непосредственно самих государственных и муниципальных услуг. В таких случаях они должны стать незаметной для заявителя процедурой в решении реальной жизненной задачи.

Такой подход позволит оптимизировать расходы и снизить нагрузку на бюджеты как за счет устранения дублирующих присутственных мест различных органов власти, обеспечения большей специализации госслужащих и повышения производительности их труда, так и благодаря переносу части расходов на сторонние организации, встраивающие обращение за государственными и муниципальными услугами и получение их результатов в собственные производственные процессы и издержки.

В целях реализации данного подхода необходимо реализовать комплекс мероприятий, в том числе:

- завершить создание МФЦ на всех территориях, внедрить систему управления изменениями схемы размещения МФЦ с учетом данных об их загрузке, обеспечить их стабильное и достаточное финансирование с соблюдением заданных стандартов качества предоставления услуг;
- обеспечить возможность получения наиболее востребованных и социально значимых услуг полностью в электронном виде, а в случае невозможности – с однократным посещением МФЦ для получения результата предоставления услуги;
- обеспечить поэтапное закрытие точек оказания услуг в федеральных и региональных органах власти, органах местного самоуправления, услуги которых предоставляются в МФЦ;

- создать единые требования к сотрудникам МФЦ, стандарты подготовки и обучения сотрудников МФЦ, кадровой работы с сотрудниками МФЦ;
- обеспечить возможность предоставления услуг по жизненным ситуациям в МФЦ и в электронном виде;
- сформировать и реализовать подходы к предоставлению государственных услуг на базе коммерческих организаций;
- сформировать комплексную систему мониторинга исполнения стандартов предоставления услуг, в том числе завершить подключение всех МФЦ к системе мониторинга их деятельности, подключить МФЦ и существующие электронные каналы взаимодействия к системе мониторинга качества оказания услуг, сформировать систему ответственности должностных лиц за нарушение установленных стандартов качества¹.

Для обеспечения полноценного предоставления услуг в электронном виде, а также для перехода ведомств с внутренних «бумажных» регламентов работы на электронные необходимо обеспечить внедрение «реестровой модели» предоставления услуг. При этом выстраивание полноценных электронных интерфейсов для обращения за государственными и муниципальными услугами будет способствовать выведению таких услуг в негосударственные каналы обслуживания и сделает их более удобными для заявителя.

Ключевым вызовом в реализации «реестровой модели» становится гарантия «чистоты» сведений и данных об объектах, хранящихся в официальных государственных реестрах. Обеспечить «чистоту» реестров может позволить механизм юридически значимого электронного подтверждения гражданином правильности сведений о себе и о связанных с ним субъектах и объектах. При этом можно также придерживаться принципа

¹ Доклад «О предоставлении государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры и внедрении механизма оценки их качества». М., 2017. URL: <http://economy.gov.ru/wps/wcm/connect/e3874829-b3f6-4a82-9232-3bda6dd363c2/mfcdoklad.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e3874829-b3f6-4a82-9232-3bda6dd363c2> (дата обращения: 28.04.2018).

«постепенного расширения возможностей» цифрового взаимодействия в зависимости от количества верифицированных сведений. Для проведения цифровой верификации сведений о гражданах могут понадобиться сервисы электронного нотариата и иные сервисы третьей доверенной стороны, которые должны быть созданы в стране.

Обеспечение удобства получения услуг и реализации принципов многоканальности требует внедрения единой системы юридически значимой цифровой идентификации физических и юридических лиц, информационных систем. Она должна происходить удобным для заявителя способом: с помощью документов, удостоверяющих личность, с помощью сертификатов ключа электронной подписи, биометрической идентификации. Внедрение единой системы идентификации позволит физическим и юридическим лицам определять режимы использования государством данных о себе, в зависимости от чего будет изменяться доступность различных сервисов.

На сегодняшний день для получения услуги людям приходится подтверждать свой правовой статус. Однако в ряде ситуаций такое доказательство не требуется, т. к. вся необходимая для этого информация и так находится в распоряжении государства (получение пособия на ребенка, паспорта гражданина Российской Федерации по достижении определенного возраста и др.). В этих случаях инициатива предоставления услуг может исходить от самих органов власти или МФЦ. Выявляя наличие соответствующих статусов в автоматическом режиме, они могут информировать граждан и организации о наличии у них прав на получение тех или иных услуг и получать согласие на их предоставление.

Формирование системы «проактивного» предоставления услуг означает перевод их части в категорию функций (обязанностей) органов власти. Определенные наработки в данном направлении имеются уже сегодня. Например, Пенсионный фонд Российской Федерации самостоятельно по представлению органов ЗАГС оформляет СНИЛС на новорожденного и родителям остается лишь получить готовый документ.

Аналогично без обращения заявителя в ряде территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации рассчитывается пенсия, после чего осуществляется информирование ее получателя о имеющихся у него пенсионных правах. При этом важным вызовом остается выработка универсального механизма обжалования и исправления возникающих ошибок при внесении данных о гражданах, их имуществе, принятии решения и т. д.

Процесс «проактивного» предоставления услуг должен быть организован в электронном виде и не требовать личного контакта с гражданином или бизнесом.

Предлагаемые изменения и перестройка системы предоставления услуг требуют запуска новой волны административной реформы, в том числе работ по аудиту и сокращению полномочий органов власти, передаче избыточных полномочий негосударственным структурам. При этом перечень государственных полномочий должен быть тесно увязан с перечнем государственных информационных систем, обеспечивающих реализацию полномочий.

Такая работа должна производиться с учетом наработок и сложностей, выявленных на первом этапе инвентаризации, стандартизации и регламентации услуг. При организации работы административные регламенты должны стать удобными для заявителя, перейти в электронную юридически значимую форму и быть внесены в единый информационный ресурс. Стандартизация требований к процессам предоставления наиболее массовых и социально значимых услуг, подробное описание процессов их предоставления должно фиксироваться в форме технологических схем, фиксирующихся в едином ресурсе в машиночитаемой форме.

Помимо аудита полномочий органов власти федерального уровня существенное внимание должно быть уделено региональным и муниципальным услугам, их типизации на основании единых стандартов.

Для успешной реализации данных мероприятий необходимо определение единого центра управления «Административной реформой 2.0», обладающего экспертным и управленческим ресурсом, достаточным для достижения нового качества взаимодействия с гражданами, для реализации серьезного обновления привычных регламентов работы государственных органов.

В 2017 году более 60% граждан Российской Федерации не использовали механизм получения услуг в электронном виде, что, в том числе, свидетельствует о низком уровне осведомленности о возможности и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде¹. Доля граждан Белгородской области, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (по данным Росстата за 2016 г.), составляет 51,1%, а доля жителей Белгородской области, зарегистрированных на Едином портале государственных и муниципальных услуг (в Единой системе идентификации и аутентификации) (по данным Минкомсвязи России по состоянию на 27 марта 2017 года), составила 42,4%².

В связи с этим, нами к реализации предлагается **Проект «Информирование и повышение компьютерной грамотности населения о получении муниципальных услуг в электронной форме»**.

Широкомасштабное развертывание технологий и каналов высокоскоростной связи, степень проникновения Интернета и его доступность стали катализатором развития информационного обмена, распространения электронных сервисов и появления новых форм коммуникаций населения и бизнеса. Это, прежде всего, многообразие сайтов,

¹ Минкомсвязь сообщила статистику использования ЕПГУ за 11 месяцев 2017 года. URL: <http://d-russia.ru/minkomsvyaz-soobshhila-statistiku-ispolzovaniya-epgu-za-11-mesyatsev-2017-goda.html> (дата обращения: 02.05.2018).

² Доклад «О предоставлении государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры и внедрении механизма оценки их качества». М., 2017. URL: <http://economy.gov.ru/wps/wcm/connect/e3874829-b3f6-4a82-9232-3bda6dd363c2/mfcdoklad.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e3874829-b3f6-4a82-9232-3bda6dd363c2> (дата обращения: 02.05.2018).

форумы, электронная почта и торговля (включая интернет-магазины), социальные сети и т.д.

Возможности беспроводной связи вывели социальное общение и бизнес-процессы на новый уровень. Исчезла необходимость быть «привязанным» к технологии проводной связи для выхода в сеть, пользователи массово отказываются от стационарных компьютеров и телефонов.

В современном мире многофункциональный смартфон или интернет-планшет становится самым востребованным гаджетом, позволяющим удобно общаться или работать практически в любых условиях. Мобильный доступ в интернет является самой популярной из дополнительных услуг в сетях сотовой связи в России. Наблюдается стремительный рост числа мобильных приложений, включая сервисы для комфортного взаимодействия с государством.

В стране, как и во всем мире, быстро развиваются новые интернет-технологии, систематизирующие информационные потоки, делающие их интуитивно понятными и доступными. Крупные интернет-компании стараются построить на базе своих веб-сервисов всеобъемлющие информационные системы с использованием искусственного интеллекта. Они собирают информацию о пользователе и его поведении, общаются с ним при помощи персональных помощников, сообщают последние новости, рекомендуют покупки, ведут графики работы и отдыха. Таким образом, для граждан и бизнеса период с 2010 по 2017 год характеризуется радикальным изменением компьютерных технологий и процессов использования информационных ресурсов.

Информационные технологии также стали неотъемлемой частью деятельности органов власти. В их структурах образуются подразделения, ответственные за формирование планов информатизации ведомств, в рамках которых реализуются проекты внедрения автоматизированных информационных систем в сфере межведомственного электронного

документооборота (МЭДО), управления материально-техническими, финансовыми и кадровыми ресурсами, а также проекты интеграции государственных информационных систем между собой в рамках оказания электронных государственных и муниципальных услуг. Сформированы прикладные системы информационно-аналитического обеспечения работы государственных и муниципальных органов для быстрого доступа к нормативной, научной, методической и справочной информации. Создаются базы данных по основным направлениям реализации полномочий органов государственной и муниципальной власти.

Ведомства широко используют возможности интернет-сайтов для размещения информации о своей деятельности, а также для предоставления электронных услуг и обеспечения интерактивного взаимодействия с гражданами и бизнесом (электронные приемные). Перечисленные выше изменения полностью поменяли механизмы функционирования органов государственной и муниципальной власти с документами и данными, в том числе механизмами их аналитической обработки.

1. Цель и задачи внедрения Проекта.

Цель реализации проекта – повышение уровня доступности и качества муниципальных услуг путем создания условий для более качественного информирования граждан о преимуществах их получения электронным способом и улучшения компьютерной грамотности населения.

Задачи внедрения Проекта:

- сформировать устойчивый уровень осведомленности у населения о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме;
- разработать комплекс организационных, консультационных и обучающих мероприятий, направленных на повышение компьютерной грамотности граждан на безвозмездной основе и приобщение их к получению услуг в электронном виде;

– разработать типовые программы повышения квалификации в области компьютерной, медиа и информационной грамотности муниципальных служащих;

– выделить на официальном сайте органа местного самоуправления подраздел, посвященный вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

II. Сроки реализации проекта.

Предлагаемый проект является краткосрочным со сроками реализации 1.09.2018 – 31.08.2019 г.

III. Перечень мероприятий.

1. Расширение спектра информационных источников о муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме.

Для увеличения доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронной форме, необходимо сформировать устойчивый уровень осведомленности о такой возможности, а также о Едином портале государственных услуг (ЕПГУ) в целом. Особое внимание необходимо уделить услугам, для получения которых граждане выбирают личный визит, нежели электронные каналы.

С целью построения уверенного знания о предоставляемых электронных услугах и формирования устойчивого спроса на их потребление необходимо обеспечить регулярное проведение кампаний в муниципальных СМИ и рекламных каналах: телевидение, Интернет, наружная реклама, печатные издания, радио и т.д. При этом для обеспечения максимизации эффективного охвата пользовательской аудитории средствами маркетинговых коммуникаций, нужно использовать все возможные каналы информирования о преимуществах, которые получает пользователь при использовании ЕПГУ, в том числе постоянно анализировать поисковые запросы граждан в сети Интернет и удовлетворять потребности граждан путем размещения объявлений посредством контекстной рекламы.

Наряду со средствами массовой информации и рекламными каналами, для увеличения числа активных пользователей портала услуг целесообразно использование собственных коммуникационных каналов органов власти: центры поддержки пользователей, сайты ведомств, отделения очного приема граждан, в том числе МФЦ, информационные электронные рассылки, обеспечивающие комплексное информирование и обучение граждан возможностям электронных каналов и сервисов. Важно отметить, что популяризация услуг в электронной форме в местах приема граждан должна осуществляться консультантами и специалистами по обслуживанию в активном режиме.

Дополнительным инструментом вовлечения граждан в сферу электронного взаимодействия с государством и органами местного самоуправления является обеспечение возможности регистрации пользователей одновременно с получением документов личного хранения (паспорт, загранпаспорт, водительское удостоверение и пр.).

Целесообразно в помещении администрации муниципального образования на информационных стендах размещать плакаты и постеры, содержащие краткую информацию:

- о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
- перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;
- схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на ЕПГУ.

Информационные стенды должны размещаться в помещении на стенах на видном и доступном для заявителей месте.

Также необходимо в помещении общественной приемной размещать демосистемы с изменяемыми демопанелями, информирующими граждан о:

- государственных и муниципальных услугах, доступных для получения в электронной форме;
- этапах и каналах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- регистрации и повышении уровня учётной записи на ЕПГУ;
- подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ;
- осуществлении платежей на ЕПГУ;
- иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2. Повышение общей компьютерной грамотности населения муниципальных образований.

Одной из первоочередных задач в процессе повышения качества и доступности муниципальных услуг должно стать повышение общей компьютерной грамотности населения, поскольку неумение использовать информационно-коммуникационными технологиями (ИКТ) для получения электронных услуг зачастую становится главной причиной отказа граждан от коммуникаций с государством посредством электронных каналов. По данным Росстата в декабре 2017 года 10,3% тех, кто не использовал Интернет для получения государственных и муниципальных услуг указывали в качестве причины недостаточность собственных навыков или знаний для работы с компьютером. Еще почти 5% воспользовались помощью друзей/родственников/консультантов¹.

Указанное мероприятие представляет комплекс организационных, консультационных и обучающих мероприятий, направленных на повышение компьютерной грамотности граждан на безвозмездной основе и приобщение их к получению услуг в электронном виде.

¹ Итоги наблюдения за использованием ИКТ населением России за 2017 год по форме №1-ИТ : офиц. сайт Федеральной службы государственной статистики РФ. URL: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/fed_nabl-croc/index.html (дата обращения: 30.04.2018).

Целью мероприятия является повышение компьютерной грамотности граждан, проживающих на территории муниципального образования, в том числе получение последним базового набора навыков и знаний для самостоятельной работы с персональным компьютером, получения информации с использованием сети Интернет, получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Задачами выступают:

- организация обучения людей старшего и среднего возраста компьютерным навыкам;
- повышение доступности компьютерного оборудования в целях его использования для проведения занятий по повышению компьютерной грамотности лиц среднего и старшего возраста;
- распространение информации и популяризация преимуществ использования информационных технологий в повседневной жизни;
- приобщение учащихся образовательных организаций к выполнению общественно значимой деятельности, освоению социального опыта;
- разработка программ повышения компьютерной грамотности;
- разработка мер по увеличению числа волонтеров-преподавателей, проводящих мероприятия;
- создание системы формирования групп слушателей из лиц среднего и старшего возраста;
- привлечение к реализации Проекта образовательных учреждений и иных организаций.

Разработка и утверждение стандарта компьютерной грамотности и создание обучающих онлайн курсов позволит унифицировать и расширить систему подготовки населения к использованию ИКТ, в том числе навыков использования сервисов электронного правительства, сделает ее более доступной.

3. Повышение компьютерной грамотности муниципальных служащих.

Серьезным шагом в данном направлении должно стать и повсеместное обучение муниципальных служащих, которые также не всегда обладают достаточной компетенцией в сфере полноценного использования всех возможностей систем и сервисов электронного правительства в своей деятельности. Решением этой проблемы может стать проведение последовательной единой кадровой политики в сфере развития и использования ИКТ. Она должна заключаться, в том числе, в разработке единых квалификационных требований в области информационно-коммуникационных технологий, разработке типовых программ повышения квалификации в области компьютерной, медиа и информационной грамотности гражданских и муниципальных служащих, которые они будут проходить на регулярной основе (в соответствии с действующим законодательством) проходить очно либо дистанционно.

В результате все без исключения муниципальные служащие будут способны полноценно использовать существующие, а также перспективные системы и сервисы электронного правительства, что позволит повысить качество принимаемых управленческих решений, а также удовлетворенность граждан качеством государственных и муниципальных услуг.

4. Создание подраздела официального сайта органов местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Один из подразделов официального сайта органов местного самоуправления необходимо посвятить вопросам предоставления государственных или муниципальных услуг в электронной форме, в том числе следующим вопросам:

- о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
- перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;

- схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет с доменным именем gosuslugi.ru и beta.gosuslugi.ru;

- иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Целесообразно в данном подразделе официального сайта органов местного самоуправления размещать каталог (перечень) государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются в электронной форме, со ссылками на ЕПГУ и региональные порталы государственных и муниципальных услуг. Актуальные версии информационных материалов для специального раздела официального сайта размещаются региональным органом исполнительной власти и органом местного самоуправления из раздела 1.2 Репозитория Минкомсвязи России и обновляются в течение 3 рабочих дней по мере их изменения.

В созданном подразделе необходимо обеспечить возможность проведения опросов пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме и выяснять пожелания заявителей по улучшению электронных информационных сервисов и услуг, с целью их дальнейшего совершенствования. Целесообразно результаты проведенных опросов размещать на официальных сайтах органов местного самоуправления.

Таким образом, созданный подраздел должен обеспечивать взаимодействие с пользователями при помощи различных интерактивных модулей (сервисов):

- проведение интерактивных опросов;
- электронные формы для отправки обращений и предложений;

– web-форумы для организации общения пользователей и представителей органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и обсуждения материалов сайтов;

– комментирование опубликованных на сайтах материалов мероприятий и акций, разрабатываемых или проводимых органами местного самоуправления, по вопросам предоставления услуг в электронной форме и т.п.

IV. Смета реализации Проекта.

Таблица 2

Смета реализации Проекта «Информирование и повышение компьютерной грамотности населения о получении муниципальных услуг в электронной форме»

№ п.п.	Наименование мероприятия	Финансовые затраты, руб.
1.	Расширение спектра информационных источников о муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме - всего, в т.ч.:	169000
1.1.	Оформление информационного пространства администрации	26000
1.2.	Проведение кампаний в муниципальных СМИ и рекламных каналах	143000
2.	Повышение общей компьютерной грамотности населения муниципальных образований - всего, в т.ч.:	63000
2.1.	Разработка программы и рабочей тетради слушателя курсов повышения компьютерной грамотности	20000
2.2.	Закупка оборудования и расходных материалов	43000
3.	Создание подраздела официального сайта органов местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	12000
	Итого	244000

Финансирование указанных мероприятий планируется осуществлять из средств, предусмотренных на реализацию Муниципальной программы «Развитие информационного общества в Белгородском районе на 2015-2020 годы». Дополнительного финансирования мероприятия № 3 «Повышение компьютерной грамотности муниципальных служащих» не требуется, т.к. оно может быть реализовано в рамках профессиональной деятельности муниципальных служащих.

V. Планируемые конкретные результаты реализации Проекта:

- оформление информационного пространства администрации сельского поселения с учетом требований;
- размещение не менее 25 рекламно-информационных сообщений о преимуществах получения муниципальных услуг в электронной форме в муниципальных СМИ и других рекламных каналах;
- обучение не менее 150 человек на курсах повышения компьютерной грамотности;
- создание подраздела официального сайта органов местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- увеличение доли получателей муниципальных услуг в электронной форме на 15%.

Таким образом, рассмотрение направлений повышения качества и доступности муниципальных услуг позволяет сформулировать ряд выводов:

1. Ключевым направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг является полное отделение механизмов обращения за услугой от процесса принятия решения и фиксации результата. Взаимодействие с государством и органами местного самоуправления в целях получения услуг должно осуществляться только через электронные каналы или МФЦ, а также через сторонние организации (кредитные и страховые организации и т. п.). При этом должны быть внедрены единые государственные механизмы контроля качества, созданы стандарты взаимодействия с заявителями. Такой подход позволит обеспечить переход от получения государственных и муниципальных услуг к комплексным сервисам «конечного результата», который и нужен заявителю. Государственные и муниципальные услуги должны «встроиться» во все удобные и привычные для пользователя интерфейсы и процессы решения его задач, ради решения которых в настоящее время заявитель вынужден самостоятельно обращаться за государственной или муниципальной услугой.

2. Целью реализации проекта «Информирование и повышение компьютерной грамотности населения о получении муниципальных услуг в электронной форме» выступает повышение уровня доступности и качества муниципальных услуг путем создания условий для более качественного информирования граждан о преимуществах их получения электронным способом и улучшения компьютерной грамотности населения. Для достижения поставленной цели предусмотрено решение следующих задач: сформировать устойчивый уровень осведомленности у населения о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме; разработать комплекс организационных, консультационных и обучающих мероприятий, направленных на повышение компьютерной грамотности граждан на безвозмездной основе и приобщение их к получению услуг в электронном виде; разработать типовые программы повышения квалификации в области компьютерной, медиа и информационной грамотности муниципальных служащих; выделить на официальном сайте органа местного самоуправления подраздел, посвященный вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

3. Реализация предлагаемого проекта позволит: оформить информационное пространство администрации сельского поселения с учетом требований; разместить не менее 25 рекламно-информационных сообщений о преимуществах получения муниципальных услуг в электронной форме в муниципальных СМИ и других рекламных каналах; обучить не менее 150 человек на курсах повышения компьютерной грамотности; создать подраздел официального сайта органов местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме; увеличить долю получателей муниципальных услуг в электронной форме на 15%.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальная услуга определяется как «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 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований».

Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с административными регламентами, которые разрабатываются органом, предоставляющим данную услугу. Административный регламент должен содержать в качестве обязательного раздела «стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги», который включает в себя показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг. Таким образом, процесс предоставления государственных и муниципальных услуг первоначально регламентирован за счет установления требований к их доступности и качеству. Данные показатели имеют важное значение для ведомственного и общественного контроля с целью грамотного управления процессом предоставления государственных и муниципальных услуг для достижения наилучшего результата.

Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг можно определить как соответствие показателей качества предоставления услуг требуемым или желаемым значениям, позволяющим говорить о степени достижения желаемого результата, а критерии качества услуг – основные параметры, характеризующие показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. Качество муниципальной услуги

составляют: качество содержания ее конечного результата; качество получения услуги при условии комфортности и доступности.

Оценка качества и доступности услуг проводится по основным показателям: своевременность и оперативность; качество предоставления услуг; доступность услуг; культура обслуживания. В настоящее время качеством может быть все, что воспринимается потребителем, которому присуще различные критерии определения качества услуг. Такими критериями могут быть: надежность, т.е. способность предоставить услугу в срок на обещанном уровне; степень доступности, т.е. удобство расположения и возможность быстрого решения проблемы; вежливость персонала, проявляется во внимательности и дружелюбности обслуживания посетителей; доверие, чаще всего проявляется в наличии гарантии на свою работу; безопасность, т.е. отсутствие риска, сомнений или опасности в предоставлении услуги; понимание проблем клиента, т.е. персонал должен войти в положение клиента, подобрать нужный вариант в решении проблемы.

Оказание муниципальных услуг администрацией Дубовского сельского поселения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.09.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Белгородского района от 31.01.2014 г. № 5 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизованных требований к предоставлению муниципальных услуг муниципального района «Белгородский район», а также муниципальных нормативных актов. Муниципальные услуги предоставляются администрацией Дубовского сельского поселения на безвозмездной основе.

Администрацией Дубовского сельского поселения с 2015 года реализуется муниципальная программа «Устойчивое развитие Дубовского сельского поселения на 2015-2020 годы». В рамках указанной муниципальной программы выделена подпрограмма «Повышение качества и

доступности государственных услуг на 2015-2020 годы». Целью подпрограммы является создание условий для повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг на 2015-2020 годы. Для достижения поставленной цели необходимо решить задачу организации возможности получения гражданами и хозяйствующими субъектами поселения государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Реализация мероприятий программы обеспечит качественное изменение взаимодействия федеральных служб, ведомств и органов местного самоуправления с населением и хозяйствующими субъектами за счет упрощения и ускорения процедур обращения за получением государственных и муниципальных услуг.

В Дубовском сельском поселении организована работа по повышению качества и доступности основных муниципальных услуг населению. Начиная со второй половины 2015 года, администрацией муниципального образования проводятся мероприятия по мониторингу и контролю качества муниципальных услуг. Результаты мониторинга показывают, что жители в целом достаточно высоко оценивают качество и доступность предоставляемых муниципальных услуг (средний балл от 4 до 4,95). В тоже время можно сказать, что по целому ряду услуг граждане отмечают трудности в получении услуг, связанные с запутанной процедурой оформления документов, финансовыми затратами, длительным ожиданием приема в очереди, общим сроком предоставления услуги и что не маловажно – с компетентностью и вежливостью служащих. В качестве отдельной проблемы необходимо выделить достаточно низкий уровень информированности населения о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме и низкой компьютерной грамотности жителей муниципального образования, что также не позволяет воспользоваться всеми преимуществами такого способа получения муниципальных услуг.

Ключевым направлением повышения качества и доступности муниципальных услуг является полное отделение механизмов обращения за

услугой от процесса принятия решения и фиксации результата. Взаимодействие с государством и органами местного самоуправления в целях получения услуг должно осуществляться только через электронные каналы или МФЦ, а также через сторонние организации (кредитные и страховые организации и т. п.). При этом должны быть внедрены единые государственные механизмы контроля качества, созданы стандарты взаимодействия с заявителями. Такой подход позволит обеспечить переход от получения государственных и муниципальных услуг к комплексным сервисам «конечного результата», который и нужен заявителю. Государственные и муниципальные услуги должны «встроиться» во все удобные и привычные для пользователя интерфейсы и процессы решения его задач, ради решения которых в настоящее время заявитель вынужден самостоятельно обращаться за государственной или муниципальной услугой.

Целью реализации проекта «Информирование и повышение компьютерной грамотности населения о получении муниципальных услуг в электронной форме» выступает повышение уровня доступности и качества муниципальных услуг путем создания условий для более качественного информирования граждан о преимуществах их получения электронным способом и улучшения компьютерной грамотности населения. Для достижения поставленной цели предусмотрено решение следующих задач: сформировать устойчивый уровень осведомленности у населения о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме; разработать комплекс организационных, консультационных и обучающих мероприятий, направленных на повышение компьютерной грамотности граждан на безвозмездной основе и приобщение их к получению услуг в электронном виде; разработать типовые программы повышения квалификации в области компьютерной, медиа и информационной грамотности муниципальных служащих; выделить на официальном сайте органа местного самоуправления подраздел, посвященный вопросам

предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Реализация предлагаемого проекта позволит: оформить информационное пространства администрации сельского поселения с учетом требований; разместить не менее 25 рекламно-информационных сообщений о преимуществах получения муниципальных услуг в электронной форме в муниципальных СМИ и других рекламных каналах; обучить не менее 150 человек на курсах повышения компьютерной грамотности; создать подраздел официального сайта органов местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме; увеличить долю получателей муниципальных услуг в электронной форме на 15%.

В целях дальнейшего повышения качества и доступности муниципальных услуг необходимо сформулировать ряд практических рекомендаций в адрес органов местного самоуправления:

- сформировать устойчивый уровень осведомленности у населения о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме путем оформления информационного пространства администрации и размещения рекламно-информационных материалов;
- разработать комплекс организационных, консультационных и обучающих мероприятий, направленных на повышение компьютерной грамотности граждан на безвозмездной основе и приобщение их к получению услуг в электронном виде;
- разработать типовые программы повышения квалификации в области компьютерной, медиа и информационной грамотности муниципальных служащих;
- выделить на официальном сайте органа местного самоуправления подраздел, посвященный вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации. Официальный текст с историко-правовым комментарием [Текст]. – М. : Норма, 2017. – 160 с.
2. Бюджетный кодекс Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 31 июля 1998 г. № 145-ФЗ (ред. от 28 декабря 2017 г. № 434-ФЗ) // Российская газета (специальный выпуск). – 2017. – 31 декабря. – № 297 с.
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 05 февраля 2018 г. № 13-ФЗ) [Текст] // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2018. – № 5. – Ст. 26.
4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 19 февраля 2018 г. № 26-ФЗ) // Российская газета. – 2018. – 21 февраля. – № 38.
5. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Текст] : Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2012. – № 19. – Ст. 2338.
6. Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции [Текст] : Распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. № 1021-р // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2011. – № 26. – Ст. 3826.
7. О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления [Текст] : Постановление Правительства

Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 (ред. от 17 января 2018 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2018. – № 4. – Ст. 632.

8. О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) [Текст] : Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 (ред. от 10 февраля 2018 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2018. – № 8. – Ст. 1215.

9. Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] : Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 (ред. от 18 января 2018 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2018. – № 4. – Ст. 636.

10. О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах и плане мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах [Текст] : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. №1789-р (ред. от 10 марта 2009 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2009. – № 12. – Ст. 352.

11. Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] : Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 (ред. от 18 января 2018 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2018. – № 4. – Ст. 636.

12. Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Белгородской обл. от 15 января 2018 г. № 10-пп // Некоммерческая интернет-

версия КонсультантПлюс. Раздел «Региональная законодательство». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/regbase/cgi/>.

13. Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизованных требований к предоставлению муниципальных услуг муниципального района «Белгородский район» [Текст] : Постановление администрации Белгородского района Белгородской обл. от 31 января 2014 г. № 5 (ред. от 9 августа 2017 г.) // Официальный вестник (приложение к газете «Знамя». – 2014. – 1 ноября. – № 131-132.

14. Об утверждении муниципальной программы «Устойчивое развитие Дубовского сельского поселения на 2015-2020 годы» [Электронный ресурс] : постановление администрации Дубовского сельского поселения от 29 декабря 2015 года № 474 (ред. от 24 марта 2017 г.) // Офиц. сайт органов местного самоуправления Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. – Режим доступа: <http://admindubovoe.ru/munprog/>.

15. Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по выдаче документов (справок о месте жительства граждан, составе семьи, выписки из похозяйственной книги и др.) [Электронный ресурс] : Распоряжение Администрации Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области от 21 мая 2014 г. № 51 // Офиц. сайт органов местного самоуправления Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. – Режим доступа: <http://admindubovoe.ru/normbase/rasp/>.

16. Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг по МБУ «Благоустройство п. Дубовое» [Электронный ресурс] : Распоряжение Главы Администрации Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области от 21 мая 2014 г. № 51 // Офиц. сайт органов местного самоуправления

Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. – Режим доступа: <http://adminubovoe.ru/normbase/rasp/>.

17. Перечень муниципальных услуг муниципального района «Белгородский район», по которым осуществляется прием и выдача документов через МФЦ [Электронный ресурс] // Официальный сайт органов местного самоуправления Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области. – Режим доступа: <http://adminubovoe.ru/munus/>

18. Аджубей, Р.В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению [Текст] / Р.В. Аджубей // Молодой ученый. – 2017. – № 1 (135). – С. 135-140.

19. Акулич, М.М. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг: методика и опыт реализации [Текст] / М.М. Акулич, М.В. Батырева // Вопросы территориального развития. – 2014. – № 5 (15). – С. 11-24.

20. Анисимов, А.С. Формирование оценки предоставления муниципальных услуг в электронной форме [Текст] / А.С. Анисимов, И.Л. Пищюк // Ученые заметки ТОГУ. – 2014. – Т. 5. – № 4. – С. 552-558.

21. Булгатова, Ю.С. Информационные технологии как средство модернизации государственного управления в современном обществе [Текст] / Ю.С. Булгатова, А.В. Дырхеев // Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент. – 2018. – № 1. – С. 8-15.

22. Бучина, О.В. Публичный аудит как инструмент разрешения противоречий управления системой государственных услуг [Электронный ресурс] / О.В. Бучина // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2015. – № 2 (74). – Режим доступа: <http://www.uecs.ru/uecs-74-742015/item/3344-2015-02-06-08-02-55>.

23. Ващук, Г.В. Формирование системы предоставления государственных и муниципальных услуг как новой формы взаимодействия

государства и гражданина [Текст] / Г.В. Ващук // Проблемы современной науки и образования. – 2017. – № 20 (102). – С. 86-88.

24. Воронкова, К.А. Совершенствование мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг (на примере Томской области) [Текст] / К.А. Воронкова, А.Э. Чернявская // Электронные средства и системы управления. – 2015. – № 1-2. – С. 335-338.

25. Головина, Д.Д. Формы взаимодействия региональных органов власти с гражданским обществом (на примере Белгородской области) [Текст] / Д.Д. Головина, Ж.А. Шаповал // Аллея науки. – 2018. – Т. 4. – № 1 (17). – С. 427-434.

26. Грибова, О.В. Оценка качества государственных и муниципальных услуг [Текст] / О.В. Грибова, М.В. Бугаева, А.С. Пигина // Современные фундаментальные и прикладные исследования. – 2017. – № 1 (24). – С. 126-130.

27. Дибирова, К.Ю. К проблеме оценки удовлетворенности качеством бюджетных услуг в западной и отечественной социологии [Текст] / К.Ю. Дибирова // Историческая и социально-образовательная мысль. – 2017. – Т. 9. – № 1-2. – С. 116-121.

28. Доклад «О предоставлении государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры и внедрении механизма оценки их качества» [Электронный ресурс]. М., 2017. – Режим доступа: <http://economy.gov.ru/wps/wcm/connect/e3874829-b3f6-4a82-9232-3bda6dd363c2/mfcdoklad.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e3874829-b3f6-4a82-9232-3bda6dd363c2>.

29. Заболотских, Е.М. Административные барьеры при оказании муниципальных услуг и практика их преодоления [Текст] / Е.М. Заболотских, С.П. Попова // Актуальные проблемы российского права. – 2014. – № 8 (45). – С. 1615-1620.

30. Земскова, И.А. Системный подход к анализу управления качеством государственных услуг [Текст] / И.А. Земскова // Наука и общество. – 2017. – № 1 (27). – С. 16-22.

31. Итоги наблюдения за использование ИКТ населением России за 2017 год по форме №1-ИТ [Электронный ресурс] : офиц. сайт Федеральной службы государственной статистики РФ. – Режим доступа: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/fed_nabl-croc/index.html.

32. Касаткина, Н.П. Методы комплексной оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг [Текст] / Н.П. Касаткина // Проблемы повышения качества жизни населения в регионах Российской Федерации IV Сухаревские чтения: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Сер. «IV Сухаревские чтения». – 2015. – С. 106-109.

33. Качеством госуслуг удовлетворены 83% россиян [Электронный ресурс] // Экспертный центр электронного государства. – Режим доступа: <http://d-russia.ru/kachestvom-gosuslug-udovletvoreny-83-rossiyan.html>.

34. Кирсанов, С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг [Текст] / С.А. Кирсанов // Управленческое консультирование. – 2016. – № 4. – С. 30-36.

35. Коженко, Я.С. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации [Текст] / Я.С. Коженко, А.Н. Мамычев // Власть. – 2016. – № 3. – С. 45- 51.

36. Кузнецова, П.Ю. Доступность государственных и муниципальных услуг: проблемы реализации [Текст] / П.Ю. Кузнецова // Стандарты и качество. – 2017. – № 2. – С. 62-65.

37. Лиджи-Горяева, С.Э. О факторах повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению [Текст] / С.Э. Лиджи-Горяева, Л.Н. Сангаева // Вестник Института комплексных исследований аридных территорий. – 2015. – № 1 (30). – Т. 1. – С. 58-65.

38. Макаркина, М.А. Возможности совершенствования процесса проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации [Текст] / М.А. Макаркина, А.Л. Носов // Известия Юго-Западного государственного университета. – 2016. – № 4 (67). – С. 154-162.

39. Малько, В.А. Многофункциональные центры как технология повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] / В.А. Малько // Научное сообщество студентов XXI столетия. ОБЩЕСТВЕННЫЕ НАУКИ: сб. ст. по мат. XIX междунар. студ. науч.-практ. конф. – 2016. – № 4 (19). – Режим доступа: [http://sibac.info/archive/social/4\(19\).pdf/](http://sibac.info/archive/social/4(19).pdf/).

40. Минкомсвязь сообщила статистику использования ЕПГУ за 11 месяцев 2017 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://d-russia.ru/minkomsvyaz-soobshhila-statistiku-ispolzovaniya-epgu-za-11-mesyatsev-2017-goda.html>.

41. Мотков, А.Г. Социально-экономические аспекты процесса оказания государственных услуг [Текст] / А.Г. Мотков // Финансы и кредит. – 2016. – № 6 (30). – С. 14-25.

42. Наше поселение: офиц. сайт органов местного самоуправления Дубовского сельского поселения муниципального района «Белгородский район» Белгородской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://admindubovoe.ru/information/erger#erg>.

43. Павленко, Ю.Ю. Формирование системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг [Текст] / Ю.Ю. Павленко // Экономика и управление: актуальные вопросы теории и практики : материалы IX международной научно-практической конференции. – 2017. – С. 217-223.

44. Понкин, И.В. Понятие публичных услуг [Текст] / И.В. Понкин // Вестник Омского государственного университета. Серия «Право». – 2014. – № 1 (38). – С. 134.

45. Решетняк, Т.А. Организационные схемы применения инструментов обеспечения качества муниципальных услуг [Текст] / Т.А. Решетняк // Теория и практика общественного развития. – 2016. – № 11. – С. 303-307.

46. Сергеев, Д.В. Оценка качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / Д.В. Сергеев, Н.В. Сергеева // Вестник Чувашского университета. – 2014. – № 3. – С. 213-217.

47. Скворцова, Г.Г. Совершенствование качества предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / Г.Г. Скворцова, В.В. Быкова // Актуальные проблемы управления: теория и практика. Материалы IV Международной научно-практической заочной конференции. – 2017. – С. 11-16.

48. Тарасова, Т.С. Аутсорсинг муниципальных услуг [Текст] / Т.С. Тарасова // Экономические науки. – 2015. – 3 (12). – С. 113-116.

49. Тарасова, Т.С. Становление государственных (муниципальных) услуг: зарубежный опыт [Текст] / Т.С. Тарасова // Science Time. – 2016. – № 2 (26). – С. 544-548.

50. Фадейкина, Н.В. Модернизация сектора государственного управления в условиях административной и бюджетной реформ [Текст] / Н.В. Фадейкина, Л.В. Пепеляева. – Новосибирск : САФБД, 2013. – 332 с.

51. Черемисина, Ю.В. Оказание государственных и муниципальных услуг МФЦ, их деятельность, проблемы и перспективы [Текст] / Ю.В. Черемисина // Законность и правопорядок в современном обществе. – 2017. – № 8. – С. 68–71.

52. Южаков, В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: условия и результаты административной реформы [Текст] / В.Н. Южаков // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2017. – №1. – С. 52-72.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Паспорт проекта
«Информирование и повышение компьютерной грамотности населения
о получении муниципальных услуг в электронной форме»

Цель проекта	повышение уровня доступности и качества муниципальных услуг путем создания условий для более качественного информирования граждан о преимуществах их получения электронным способом и улучшения компьютерной грамотности населения.
Задачи проекта	<ul style="list-style-type: none"> – сформировать устойчивый уровень осведомленности у населения о возможности получения муниципальных услуг в электронной форме; – разработать комплекс организационных, консультационных и обучающих мероприятий, направленных на повышение компьютерной грамотности граждан на безвозмездной основе и приобщение их к получению услуг в электронном виде; – разработать типовые программы повышения квалификации в области компьютерной, медиа и информационной грамотности муниципальных служащих; – выделить на официальном сайте органа местного самоуправления подраздел, посвященный вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расширение спектра информационных источников о муниципальных услугах, предоставляемых в электронной форме. 2. Повышение общей компьютерной грамотности населения муниципальных образований. 3. Повышение компьютерной грамотности муниципальных служащих. 4. Создание подраздела официального сайта органов местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
Результаты проекта	<ul style="list-style-type: none"> – оформление информационного пространства администрации сельского поселения с учетом требований; – размещение не менее 25 рекламно-информационных сообщений о преимуществах

	<p>получения муниципальных услуг в электронной форме в муниципальных СМИ и других рекламных каналах;</p> <ul style="list-style-type: none">– обучение не менее 150 человек на курсах повышения компьютерной грамотности;– создание подраздела официального сайта органов местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;– увеличение доли получателей муниципальных услуг в электронной форме на 15%.
Общий объем финансирования проекта	244000 руб.