

УДК 365.47

Ю.К. Пилия

### МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

*В статье раскрываются результаты мониторинга качества предоставления государственной услуги, с использованием количественных методов исследования в социальной работе. Проводится анализ полученных результатов. На их основе делаются выводы о качестве предоставления услуг.*

*Ключевые слова: мониторинг, качество услуг, анализ, социологический опрос, проверка, комфортность, государственная услуга, компенсация расходов, капитальный ремонт, компенсация расходов.*

### MONITORING THE QUALITY OF DELIVERY STATE SERVICES IN THE AMUR REGION

*The article discloses the results of monitoring the quality of the provision of public services, using quantitative research methods in social work. The results are analyzed. Based on the analysis of the data obtained, conclusions are drawn about the quality of service delivery.*

*Key words: monitoring, quality of services, analysis, sociological survey, verification, comfort, public service, cost recovery, overhaul, cost recovery.*

Повышение качества государственных услуг является главным направлением совершенствования системы государственного управления. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» степень удовлетворенности граждан России качеством получаемых государственных и муниципальных услуг должна достичь 90% [8].

Чтобы обеспечить повышение качества общественно значимых государственных услуг, необходимо проводить мониторинг качества и доступности этих услуг. Кроме того, следует изучать и анализировать степень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг. Основная же цель мониторинга – систематическое выявление наиболее проблемных участков в сфере оказания государственных услуг, а также отслеживания изменения ключевых показателей.

Рассмотрим мониторинг качества предоставления государственных услуг на примере услуги «Назначение гражданам отдельных категорий компенсации расходов на уплату взноса на капремонт общего имущества в многоквартирном доме». Даная услуга предоставляется государственными казенными учреждениями Амурской области – управлениями социальной защиты населения по муниципальным районам и городским округам (далее – ГКУ-УСЗН) в соответствии с Законом Амурской области от 05.12.2005 № 99-ОЗ «О социальной поддержке граждан отдельных категорий» [4] и другими нормативно-правовыми документами Амурской области [6].

Получателями данной услуги являются граждане, постоянно проживающие на территории области:

1) собственники жилых помещений, достигшие возраста 70 лет, при этом одиноко проживающие и не работающие;

2) собственники жилых помещений, достигшие возраста 70 лет, при этом неработающие и проживающие в составе семьи, которая состоит из совместно проживающих неработающих граждан пенсионного возраста.

При проведении мониторинга качества предоставления государственной услуги оценивались основные параметры, характеризующие качество предоставления и доступность государственной услуги.

Были использованы следующие методы сбора информации о качестве и доступности государственной услуги:

1) *анализ* постановления правительства области от 21.03.2008 № 66, Административного регламента с целью определения нормативно установленных значений рассматриваемых параметров исследуемой государственной услуги;

2) *опрос* граждан, являющихся получателями государственной услуги;

3) *проверка* ГКУ-УСЗН на предмет соответствия предоставляемой государственной услуги нормативно установленным срокам ее предоставления, перечню документов, необходимых для предоставления государственной услуги, порядку информирования о ее процедуре.

Опрос получателей государственной услуги проводился в форме анкетирования. Всего в опросе приняли участие 1326 респондентов (не менее 20% от общего числа получателей государственной услуги).

В целях исследования удовлетворенности получателей государственной услуги ее качеством и доступностью в рамках проводимого мониторинга оценивались следующие параметры:

удовлетворенность комфортностью условий, созданных в ходе предоставления государственной услуги;

удовлетворенность взаимодействием со специалистами, участвующими в предоставлении государственной услуги, качеством процесса предоставления государственной услуги;

удовлетворенность качеством полученной информации о порядке предоставления государственной услуги;

временные затраты заявителя при получении государственной услуги;

ожидания граждан в отношении улучшения качества предоставления государственной услуги.

Результаты проведенного социологического опроса показали следующее.

**1. Удовлетворенность комфортностью условий, созданных в ходе предоставления государственной услуги.**

92,46% получателей государственной услуги оценили условия, созданные в ходе ее предоставления, как комфортные, 3,32% – как некомфортные, 4,22 % затруднились с ответом.

Респондентам, не удовлетворенным комфортностью условий, было предложено уточнить причину, по которой они считают условия некомфортными. В качестве основных причин участники опроса указали: неудовлетворенность размером и оснащенностью помещения, в котором предоставляют государственную услугу (12 чел.), не устраивает график работы ГКУ-УСЗН (7 чел.). Также причинами некомфортности получатели государственной услуги считают: длительное ожидание в очереди (55 чел.), иные причины (в том числе удаленность места проживания от ГКУ-УСЗН).

На вопрос о длительности ожидания в очереди большая часть респондентов (96,6%) из числа опрошенных (1281 чел.) ответила, что ожидали в очереди не более 15 мин., 2,87% (38 чел.) – до 30 мин. и 0,53% (7 чел.) – более 30 мин.

Таким образом, в большинстве случаев респонденты ожидали в очереди не более 15 мин., что не превышает нормативно установленное значение.

Результаты опроса показали, что в целом получатели государственной услуги удовлетворены комфортностью условий ее предоставления.

## **2. Удовлетворенность взаимодействием со специалистами, участвующими в предоставлении государственной услуги, качеством процесса ее предоставления.**

Участникам опроса было предложено дать оценку качеству взаимодействия со специалистами, процессу предоставления услуги. Результаты опроса показали высокую степень удовлетворенности. На вопрос «Удовлетворены ли Вы непосредственным взаимодействием со специалистами, участвующими в предоставлении государственной услуги?» 99,25% респондентов ответили положительно. На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством процесса предоставления государственной услуги?» положительно ответили 98,42% респондентов.

## **3. Удовлетворенность качеством полученной информации о порядке предоставления государственной услуги.**

В целях выяснения степени информированности о порядке получения государственной услуги респондентам был задан вопрос: «Знали ли Вы предварительно, куда и с какими документами необходимо было обратиться для получения государственной услуги?». Положительно ответили 82,58% участников опроса. Остальные 10,42% этого не знали. В основном это граждане в возрасте старше 80 лет, полагавшие, что по достижении данного возраста законодательство освобождает их от уплаты взноса на капитальный ремонт в полном объеме и происходит это автоматически, без обращения в какие-либо учреждения.

2,79% опрошенных пользовались предварительной записью на прием для подачи документов на предоставление государственной услуги, 89,89% не воспользовались предварительной записью, 7,32% не знали о такой возможности.

В целях выяснения степени информированности о порядке получения государственной услуги респондентам были заданы вопросы: «Знаете ли Вы о возможности подачи документов в МФЦ?» и «Знаете ли Вы о возможности подачи заявления в электронном виде в целях получения государственной услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг, портал государственных и муниципальных услуг Амурской области?». Положительно ответили на вопросы соответственно 53,92% и 44,27% участников опроса.

В целом результаты опроса показали, что 92,08% получателей удовлетворены качеством полученной информации о государственной услуге.

## **4. Временные затраты заявителя при получении государственной услуги.**

Постановлением правительства области от 21.03.2008 № 66, Административным регламентом установлены сроки предоставления государственной услуги, в том числе сроки принятия решений о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги, о приостановлении, прекращении предоставления государственной услуги.

Оценка соблюдения нормативно установленных сроков при предоставлении государственной услуги проводилась посредством проведения проверок ГКУ-УСЗН, в ходе которых было проанализировано соотношение сроков возникновения обстоятельств, являющихся основаниями для начала предоставления, приостановления либо прекращения предоставления государственной услуги, и сроков принятия соответствующих решений.

В ходе проведенных проверок нарушения нормативно установленных сроков предоставления государственной услуги не выявлено.

Проанализировав итоги социологического опроса, можно сделать вывод, что в целом качество предоставляемой гражданам государственной услуги соответствует нормативно установленным тре-

бованиям и удовлетворяет ее получателей. Критических отклонений фактических значений параметров, характеризующих качество предоставления и доступность государственной услуги, от нормативно установленных не выявлено.

Вместе с этим при анализе результатов опроса получателей было установлено, что около 10,42% респондентов недостаточно владели информацией о порядке получения государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для получения услуги документов.

Таким образом, можно сделать вывод, что, несмотря на достаточно высокий уровень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги, необходимо продолжать работу по повышению качества ее предоставления в части информирования граждан о порядке ее предоставления, делая акцент на заявительный характер предоставления компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт.

По итогам проведенного мониторинга уровень удовлетворенности граждан качеством оказания государственной услуги «Назначение гражданам отдельных категорий компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме» составил 96,18% от общего количества опрошенных граждан.

---

1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Назначение гражданам отдельных категорий компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме». – Режим доступа: [http://szn.amurobl.ru/images/data/adm\\_regl/new/](http://szn.amurobl.ru/images/data/adm_regl/new/)

2. Бернгард, Г. Качественные и количественные методы исследования в социальной работе // Социологические исследования. – 2001. – № 1.

3. Девятко, И.Ф. Методы социологического исследования. – Екатеринбург: Изд-во Уральского ун-та, 1998.

4. Закон Амурской области от 05.12.2005 № 99-ОЗ «О социальной поддержке граждан отдельных категорий». – Режим доступа: <http://szn.amurobl.ru/normativno-pravovye-akty>

5. Осипов, Г.В. Методы измерения в социологии. – М.: Наука, 2003.

6. Постановление правительства Амурской области от 21.03.2008 № 66 «Об утверждении порядков предоставления гражданам отдельных категорий мер социальной поддержки». – Режим доступа: <http://szn.amurobl.ru/normativno-pravovye-akty>

7. Социальные службы Приамурья. Информационный сборник / под ред. В. Куприенко, Л. Сизоненко. – Благовещенск: Визави, 2011.

8. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». – Режим доступа: <https://rg.ru/2012/05/09/gosupravlenie-dok.html>.