

связаны с попыткой Президента РФ установить и легитимизировать независимость прокуроров субъектов от региональных властей с целью соблюдения принципов беспристрастности и объективности в деятельности прокуроров [Кучебо, 2020, с. 39]

Таким образом, внесение в 2020 г. поправок в ныне действующую Конституцию РФ повлекло соответствующие изменения и в других нормативно-правовых актах, регламентирующих деятельность прокуратуры РФ. В целом, это способствовало увеличению полномочий Президента в отношении прокуратуры, расширению её функционального аппарата, установлению независимости решений прокуратуры от региональных органов власти, закреплению необходимых требований к кандидатам на соответствующие должности и дальнейшему развитию и поддержанию устойчивости в деятельности данного органа.

Список источников и литературы:

Кучебо И. В. Особенности назначения прокурора субъекта Российской Федерации на должность // Вопросы российской юстиции. 2020. № 7. С. 34–43.

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (редакция 1, вступила в силу 25.12.1993) // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102027595&rdk=0> (дата обращения: 12.02.2022).

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102027595> (дата обращения: 12.02.2022).

О прокуратуре Российской Федерации: Федеральный закон 168-ФЗ от 17.11.1995 // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102014157> (дата обращения: 12.02.2022).

А. Н. Волкова¹

Уральский федеральный университет

УДК [35.07:330.123.6]:005.6

**ОРГАНИЗАЦИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Аннотация. В статье анализируются теоретические основы проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг и постановление Правительства Свердловской области «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области». Мониторинг качества

¹ Научный руководитель: О. В. Горбачев, доктор исторических наук, профессор УрФУ.

предоставления услуг способствует развитию системы социального обслуживания – помогает определить уровень взаимодействия учреждений с получателями услуг, проверить эффективность их деятельности, выявить ряд проблем, которые влияют на качество и эффективность оказания услуг. В настоящее время удовлетворенность результатом оказания социально значимых услуг государством является одним из важнейших факторов, влияющих на качество жизни населения, но при этом остается трудно измеримой величиной.

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, мониторинг, доступность, качество, критерии оценки государственных услуг, нормативно-правовой акт, получатели услуг.

Государственные и муниципальные услуги (далее – ГиМУ) в России сегодня довольно разнообразны и занимают особое место в системе удовлетворения потребностей граждан, возникающих в разных жизненных ситуациях. Так, в перечне услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области и территориальными внебюджетными фондами в государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», зафиксировано порядка 430 услуг [Постановление Правительства Свердловской области от 27.11.2020 г. № 852-ПП].

Реализация государственных и муниципальных услуг, безусловно, нуждается в осуществлении контроля. Одним из его видов является мониторинг качества ГиМУ. Проведение и организация мониторинга качества регулируется соответствующим нормативно-правовым актом, введенным в соответствии с «Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг». Это постановление Правительства «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг» [Постановление Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП]. Основательные исследования по мониторингу качества и доступности ГиМУ в России практически отсутствуют. Анализ отдельных его компонентов был произведен такими российскими авторами, как С. Н. Костина [Костина, 2016], Н. С. Мирзоян [Мирзоян, 2010], Е. М. Стырин, С. М. Плаксин [Стырин, 2012] и др.

Понятие мониторинга целесообразно рассматривать в контексте информационного процесса, предполагающего систематический сбор и обработку информации, которая может быть использована для улучшения процесса принятия решений, а также, косвенно, для информирования общественности или прямо как инструмент обратной связи в целях осуществления проектов, оценки программ или выработки политики. Также, мониторинг включает в себя проведение комплексных исследований и опросов, направленных на изучение степени удовлетворенности потребителей качеством услуг, а также соответствия процесса предоставления услуг существующим требованиям (описанным в нормативно-правовом

документе). При этом социальный контроль во всех его формах, безусловно, играет важную роль в повышении качества услуг. Мониторинг качества предоставления услуг, согласно Постановлению, осуществляется исполнительными органами власти, а также органами местного самоуправления.

Ключевая цель введения упомянутого нормативно-правового акта – систематическое выявление наиболее проблемных зон в оказании ГиМУ с целью улучшения системы обслуживания. Для этого анализируются и оцениваются с точки зрения соответствия нормативно установленным показателям следующие основные параметры качества ГиМУ:

- соблюдение стандартов качества государственных (муниципальных) услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги;

- удовлетворенность получателей государственной (муниципальной) услуги ее качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной (муниципальной) услуги;

- обращения заявителей в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата услуги;

- финансовые и временные затраты заявителей при получении ими услуги.

Когда предмет мониторинга определен, специальной комиссией разрабатывается поэтапный план проведения мониторинга, который включает в себя аналитику нормативно-правовой базы, мнения экспертов, получателей услуг, выбор методов сбора информации. После сбора нужной информации, проведения интервью или же «полевого» исследования проводится анализ и оценка полученных данных, формируется отчет. При формировании итогов мониторинга руководствуются указом Президента Российской Федерации «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601].

Администрацией Свердловской области был подготовлен отчет за 2020 г., содержащий сводные таблицы по отдельным показателям [Сводный отчет, 2020]. Всего за отчетный период в области зарегистрировано 54 415 583 обращения за получением государственных и муниципальных услуг, что на 6,4 % ниже уровня 2019 г. К примеру, выявлены данные, свидетельствующие о соблюдении нормативов времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти для получения государственных услуг. Кроме того, имеются сведения о среднем количестве обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти для получения одной государственной услуги. В отчете утверждается, что нарушений со стороны исполнительных органов государственной власти сроков предоставления государственных услуг нет. Также есть разделы, посвященные количеству отказов (отрицательных

решений), принятых по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении услуги; статистика жалоб заявителей, связанных с проблемами при получении ГиМУ. Следует отметить, что в отчете отсутствуют рекомендации по итогам мониторинга. Целесообразно добавить такие критерии проверки как вежливость специалистов учреждений и их компетентность, непосредственно связанные с удовлетворенностью получателей государственной (муниципальной) услуги.

В результате анализа Постановления можно сделать вывод о том, что мониторинг играет значительную роль в организации и оказании ГиМУ. Содержащиеся в нормативно-правовом акте показатели позволяют установить несоответствия, которые проявляются при проведении мониторинга. Требуется дальнейшего развития методика оценки качества услуг для проведения разных ее видов – внешней и особенно внутренней. Это позволило бы не только оперативно выявлять имеющиеся проблемы, но и определять причины их возникновения на различных этапах оказания государственных услуг, а в итоге – повышать их качество.

Список источников и литературы:

Костина С. Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) // Вопросы управления. 2016. № 2 (20). С. 49–57.

Мирзоян Н. С. Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг // Известия Тульского государственного университета. Экономические и юридические науки. 2010. Вып. 2, ч. 2. С. 217–223.

Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 // Гарант. URL: <https://base.garant.ru/70170942/> (дата обращения: 01.02.2020).

Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области: Постановление Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/453135983> (дата обращения: 02.02.2022).

О государственных услугах, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области, территориальными государственными внебюджетными фондами Свердловской области в государственном бюджетном учреждении Свердловской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг", в том числе посредством комплексного запроса, примерном перечне муниципальных услуг, предоставляемых по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства Свердловской области от 27.11.2020 г. № 852-ПП // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/571010568> (дата обращения: 01.02.2022).

Сводный отчет по мониторингу качества предоставления государственных и муниципальных услуг за 2020 г. // Официальный сайт Административной

реформы в Свердловской области. URL: <http://ar.gov66.ru/organam-vlasti/provedenie-monitoringa-kachestva-i-dostupnosti-predostavleniya-gosudarstvennyh-munitsipalnyh-uslug/> (дата обращения: 08.02.2022).

Стырин Е. М., Плаксин С. М. Система государственных услуг как объект мониторинга в Российской Федерации // Вопросы государственного и муниципального управления. 2012. № 4. С. 66–83.

Т. С. Вышегородцева¹

Российский государственный

профессионально-педагогический университет

УДК 340.130:342.56(470+571)

ПРАВОТВОРЧЕСТВО СУДЕБНЫХ ОРГАНОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Аннотация. В статье раскрыты основы правотворчества судебных органов Российской Федерации. Рассмотрена правовая сущность судебного правотворчества, его виды. Освещена природа судебных решений как правовых документов.

Ключевые слова: правотворчество, правоприменение, судебные органы, судебные решения.

Одно из важнейших направлений государственной деятельности – правотворчество.

В процессе правоприменения каждый день появляется необходимость в конкретизации норм права с общим, абстрактным характером, а также в толковании тех же норм права, что в итоге дает возможность функционировать правоотношениям, возникающим в обществе.

Уже не первое десятилетие обсуждается вопрос о месте и роли судебного правотворчества, о признании судебного прецедента источником права в России. Тем не менее, проблема правотворчества судебных органов Российской Федерации также продолжает оставаться в центре внимания, несмотря на то что данный вопрос подкреплен солидной научной базой. При осуществлении разрешения конкретных юридических казусов, конкретизацию и толкование отдельных правовых норм, а также выработку правотворческих решений, имеющих нормативный характер, ведущее место в правоприменении отводится судебным органам.

Признавая исключительность судебного правотворчества, в юридической литературе отмечается положение и вторичности данного источника права, с помощью которого «развиваются, уточняются, конкретизируются, интерпретируются первичные нормативные правовые тексты, которые имеют силу толкуемого акта, но не имеют большую силу. Причем вторичные источники права

¹ Научный руководитель: С. Г. Гончарова, кандидат юридических наук, доцент РГППУ.