

Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования : приказ Минобрнауки России № 1897 от 17.12.2010. URL: <https://fgos.ru/fgos/fgos-ooo/> (дата обращения: 01.02.2023).

Об утверждении федерального перечня учебников, допущенных к использованию при реализации имеющих государственную аккредитацию образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования организациями, осуществляющими образовательную деятельность и установления предельного срока использования исключенных учебников : приказ Мин-ва просвещения РФ от 21.09.2022 № 858 // URL: www.educaltai.ru/upload/iblock/205/prikaz-minprosveshch-rossii-ot-21.09.2022-№-858-fpu.pdf (дата обращения: 01.02.2023).

Об утверждении федеральной образовательной программы основного общего образования : приказ Минпросвещения России от 16.11.2022 № 993. URL: <https://www.garant.ru > products > ipro > prime > doc> (дата обращения: 01.02.2023).

Реестр примерных основных общеобразовательных программ. URL: <https://fgosreestr.ru/poop/primernaia-osnovnaia-obrazovatelnaia-programma-bachalnogo-obshchego-obrazovaniia-1> (дата обращения: 01.02.2023).

УДК 352

А. Н. Волкова¹
Уральский федеральный университет (Екатеринбург)

Процесс проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг: основные критерии оценки, этапы, подходы

В статье рассматриваются основные составляющие процесса мониторинга государственных и муниципальных услуг. Мониторинг позволяет выработать стратегию, позволяющую эффективно наладить взаимодействие между органами федерального и местного уровня, способствует укреплению экономического роста страны и повышает качество контроля над текущими изменениями. Мониторинг качества услуг является необходимым шагом в развитии системы государственных услуг в РФ. Системы активного мониторинга давно используются в различных частных организациях, однако развитие данных систем в рамках государства протекает не так быстро, как в других сферах деятельности.

Ключевые слова: государственные услуги, муниципальные услуги, методика, принципы, мониторинг, качество, доступность, получатели услуг.

Одним из ключевых направлений в совершенствовании системы государственного управления является повышение качества и доступности государственных услуг. Данный процесс осуществляется с по-

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

мощью проведения ежегодных мониторингов, которые способствуют выявлению проблем в сфере оказания государственных и муниципальных услуг, а также позволяют отслеживать динамику показателей предоставляемых услуг.

Таким образом, в соответствии с приказом Федеральной службы государственной статистики № 744 от 17.12.2018 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения для организации Министерством экономического развития Российской Федерации федерального статистического наблюдения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг» и согласно постановлению Правительства Свердловской области № 100-ПП от 29.01.2013 «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг» исполнительные органы государственной власти Свердловской области и органы местного самоуправления обеспечивают информационное наполнение автоматизированной системы управления деятельностью исполнительных органов власти по формам мониторинга качества предоставления услуг, сформированным на основе статистического наблюдения для ежемесячной отчетности и для годовой отчетности по утвержденным перечням показателей.

Мониторинг качества предоставления государственных услуг проводится в целях:

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг гражданам и организациям,
- определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности услуг гражданам и бизнесу,
- контроля динамики исследованных параметров качества и доступности услуг, результативности мер по их улучшению.

Цели, объект, предмет мониторинга, этапы организации и проведения, методы, требования к методикам и инструментам их использования, требования к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности – все это определяется на начальном этапе планирования проведения мониторинга.

При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой государственной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг:

- изучение документов,
- опрос (интервью, анкетирование, проведение фокус-групп).

Мониторинг качества государственных услуг проводится ежегодно. Его проведение обеспечивает орган исполнительной власти Свердловской области, к сфере деятельности которого относится оказание государственных услуг. Методы сбора информации о качестве и доступности государственных услуг определяются органом, осуществляющим мониторинг.

В целях проведения мониторинга органом, осуществляющим мониторинг, разрабатываются и утверждаются отраслевые календарные график-планы проведения мониторинга качества предоставления ГиМУ по соответствующим сферам деятельности с указанием перечня услуг, включенных в мониторинг, перечня учреждений, конкретных сроков проведения мониторинга, специалистов, ответственных за проведение мониторинга.

В ходе мониторинга, на основе анализа основных и дополнительных параметров, характеризующих оказание исследуемых государственных услуг, проводится сравнительная оценка уровня качества предоставления государственных услуг в муниципальных образованиях Свердловской области. Орган исполнительной власти, осуществляющий мониторинг, проводит сравнительный анализ процесса предоставления услуг, сроков, используя данные о предоставлении аналогичных услуг органами исполнительной власти других субъектов Российской Федерации.

Можно выделить несколько подходов к анализу государственных и муниципальных услуг:

1. *Правовой подход.* В Гражданском кодексе Российской Федерации услуга рассматривается как объект гражданских прав [Гражданский кодекс..., 1994]. В Федеральном законе «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» услуга понимается как деятельность уполномоченных субъектов (органов и организаций) [Об организации..., 2010]. Отдельные аспекты организации услуг регламентируются нормативными правовыми актами соответствующего уровня публичного управления – Российской Федерации, субъектов РФ.

2. *Интегрированный (прорыночный) подход.* В его рамках публичная услуга рассматривается как «услуга, которая предоставляется органами власти гражданам и организациям, поскольку государство обладает сравнительными преимуществами в предоставлении услуг отдельных видов». Именно в концепции прорыночного подхода сформировалось понятие «сервисное государство», в соответствии с которым государственные и муниципальные услуги – это услуги, предоставляемые «сервисным» государством.

3. *Маркетинговый подход.* Основной вопрос при организации услуг в концепции маркетингового подхода – это определение границ вмешательства органов власти. В рамках маркетингового подхода общество рассматривается в роли «клиента», а система административного управления – как сервисный центр. По сути, формируется иная модель государственного управления, принципиально отличающаяся от административной модели, так как воздействие субъекта управления на объект приобретает характер взаимодействия, что более характерно для социальных систем.

4. *Процессный подход.* В этом случае организация и оказание услуг рассматривается как «совокупность последовательных административных процессов и процедур, по результатам которых заявитель получает благо, соответствующее определенным параметрам, удовлетворяющее его потребность» [Костина и др., 2019, с. 10].

Процесс оказания услуг включает:

- условие;
- основание;
- промежуточный результат,
- конечный результат;
- эффект.

5. *Управленческий подход.* В рамках такого подхода под публичной услугой понимают все формы взаимодействия публично-правового образования и внешнего окружения (населения, бизнеса). Услуги рассматриваются как один из элементов деятельности, предполагающей выполнение функции органом государственной власти, в виде удовлетворения запросов граждан, юридических лиц.

6. *Деятельностный подход.* В этом случае услуги рассматриваются как один из элементов деятельности конкретных субъектов и осуществление ими конкретной функции.

7. *Системный подход.* Государственные и муниципальные услуги можно рассматривать как элемент системы управления. В то же время, предоставление услуг, также может быть рассмотрено как система, включающая в себя совокупность таких подсистем, как нормативно-правовое, кадровое, ресурсное обеспечение [Там же].

Принципы мониторинга качества государственных услуг:

- объективность,
- непрерывность,
- сравнимость,
- результативность.

Для создания оптимальной структуры деятельности государственных учреждений необходимо провести сравнительный анализ

всех ранее обозначенных показателей, четко оценить качество обслуживания. В дальнейшем показатели используются для сравнения показателей действующих учреждений для принятия управленческих решений об изменении характеристик их деятельности. Для более эффективной деятельности учреждений необходимо планомерно проводить мониторинг соотношения результатов и ожиданий, что является важнейшей составляющей и реализацией принципа баланса интересов при оценке эффективности управления.

На эффективность деятельности значительное влияние оказывают внешние факторы. К ним можно отнести качество помещений и расположение, наличие технических средств и работы информационных каналов. Деятельность должна быть, в первую очередь, направлена на формирование оптимального эффективного механизма. При этом должны учитываться кадровые и финансовые ресурсы, соблюдаться законно установленные требования.

Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч. 1 : федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 16.04.2022) // СПС КонсультантПлюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/f7871578ce9b026c450f64790704bd48c7d94bcb/?ysclid=le2m8dezve52650109 (дата обращения: 10.02.23).

Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 04.11.2022) // СПС КонсультантПлюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/?ysclid=le2mbu4ca1668317890 (дата обращения: 10.02.23).

О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг : <письмо> Минэкономразвития от 29.04.2011 РФ № 8863-ОФ/Д09 // СПС КонсультантПлюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115551/7f266d290263c05e24528e95b195786d967ee647/ (дата обращения: 10.02.23).

Костина С. Н., Банных Г. А., Воронина Л. И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та. 2019.

УДК 321.011.5

М. В. Вольховская¹

Уральский федеральный университет (Екатеринбург)

Обращения граждан в органы публичной власти: понятие и содержание

В статье произведено лексико-правовое исследование термина «обращение». Сделан вывод о том, что термин «обращение» должен приме-

¹ Научный руководитель: К. А. Уланов, кандидат исторических наук, ст. преподаватель УрФУ.