

В последнее время объективно нарастает процесс коммерциализации услуг, который наталкивается на ограниченный платежеспособный спрос со стороны потребителей услуг, о социальные гарантии превращаются в простую декларацию. Поэтому, для эффективного социального управления в современном обществе необходимо дальнейшее совершенствование принципов и практики его финансирования.

Библиографический список

1. Мацкутяка И.Д. Государственные и муниципальные финансы: учебник / И.Д. Мацкутяка / Изд-во РАГС, 2013. – 680 с.
2. Романова Е.В. Право социального обеспечения / Е.В. Романова / СПб.: Питер, 2011. – 208 с.
3. Бабич А.М., Павлова Л.И. Государственные и муниципальные финансы: Учебник для вузов. / А.М. Бабич/. – М.: Финансы, ЮНИТИ, 2009. – 687 с.
4. Зурабов М.Ю. Как будет выстроена новая система социальной поддержки льготников. // Библиотека Российской газеты. – 2013г. №23, дек. (с. 8 – 12).
5. Киреев Н. Социальная защита населения: теоретические основы / Н. Киреев // Социальное обеспечение – 2013. №14 с. 21.

УДК 35.078.3; 311.213

Костина Светлана Николаевна,  
кандидат социологических наук, доцент, kostinasn@mail.ru, г. Екатеринбург;  
УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург;  
Уфимцева Жанна Игоревна, магистрант,  
УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург

**ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

Аннотация: в статье описываются существующие в настоящее время проблемы, связанные со становлением систем мониторинга качества предоставляемых государственных услуг: отсутствие единого подхода к определению понятий «государственная услуга», «качество оказания государственной услуги» и их сущности; отсутствие проработанных подходов к определению параметров и методов оценки качества в ходе мониторинга; несформированность механизмов учета результатов мониторинга в деятельности субъектов оказания государственных услуг.

Ключевые слова: государственная услуга, качество предоставления государственной услуги, мониторинг качества, органы государственной власти, государственное управление.

Kostina Svetlana Nikolaevna,  
Ufimceva Janna Igorevna

**PROBLEMS OF ORGANIZATION MONITORING THE QUALITY  
OF PUBLIC SERVICES**

Abstract: This article describes the currently existing problems associated with the development of systems for monitoring the quality of public services: the lack of a unified approach to the definition of "public service", "the quality of the public service" and their nature, the lack of defined approaches to the definition of parameters and quality assessment during monitoring; aborted mechanisms monitoring results in the activity of entities providing public services.

Keywords: public service, quality of public service, quality monitoring, public authorities, public administration.

Одной из важнейших задач проводимой в Российской Федерации административной реформы на протяжении последнего десятилетия является повышение эффективности государственного управления. Эта задача решается в том числе через перевод деятельности органов государственной власти на оказание государственных услуг населению. Вопросы качества оказания государственных услуг становятся приоритетными.

Повышение качества государственных услуг является одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления. В соответствии с Указом Президента РФ от 7 мая 2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования государственного управления» уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных услуг должен составлять не менее 90% [1].

Федеральное законодательство закрепило необходимость постоянного контроля качества предоставляемых органами государственной власти, государственными учреждениями населению государственных услуг. Как основной инструмент данной оценки был избран мониторинг. Мониторинг представляет собой систему регулярного наблюдения и оценки результатов деятельности, предполагает систематическую диагностику ситуации с определенной заданной периодичностью и использованием одной и той же системы индикаторов [2, с.20].

Начиная с 2013 года проведение мониторинга качества оказания государственных услуг является обязательным для всех органов государственной власти. Для обеспечения выполнения данного требования в течение 2013 года федеральные и региональные органы исполнительной власти в срочном порядке разработали и внедрили положения и формы проведения мониторинга. Однако организация данного процесса столкнулась с рядом проблем теоретико-методологического характера, отсутствие решения которых существенно снизило качество проводимых мониторингов.

Рассмотрим данные проблемы более подробно.

1. Отсутствие единого определения понятия «услуга», «государственная услуга», а также единого подхода к пониманию сущности государственных услуг. Определение понятия государственной услуги дается в ФЗ-210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» - это «деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги [3].

Также определение дано в Бюджетном кодексе Российской Федерации: «Государственные (муниципальные) услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам в соответствии с государственным (муниципальным) заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенными органами государственной власти (органами местного самоуправления)» [4].

Как мы видим, данные нормативные акты по-разному определяют круг субъектов оказания государственных услуг, при чем в первом случае в него не входят государственные учреждения. В следствие этого получается, что формально они не оказывают государственные услуги, хотя именно им переданы различные виды деятельности, которые ранее выполнялись органами государственной власти. Поэтому не все фактически оказываемые услуги попадают под требования о необходимости проведения мониторинга качества.

2. На сегодняшний момент нет четкого определения понятия «качество предоставления государственных услуг», а также единого подхода к его содержанию ни в научной литературе, ни в нормативно-правовых актах. Законодатель не раскрывает содержания данного понятия. Предполагалось, что требования к качеству предоставления государственных услуг будут разработаны в рамках стандартов качества. Однако на сегодняшний момент они не получили распространения в практике государственного управления. Деятельность по их системной разработке планируется осуществить в 2014 году. Некоторые требования к качеству содержатся в административных регламентах оказания государственных услуг, но они носят достаточно схематичный характер.

3. Во многом обусловлена описанным выше и проблема, связанная с определением параметров качества предоставления государственных услуг. В федеральных нормативно-правовых актах в основном выделены следующие параметры качества: доступность услуги, комфортность получения услуги, удовлетворенность клиентов. Нормативно-правовые документы, например, Свердловской области выделяют следующие направления оценки качества в ходе мониторинга: соблюдение стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг; обращения заявителей по проблемам, возникающим при получении услуги; финансовые затраты заявителя при получении услуги; затраты времени заявителя при получении услуги [5]. По факту, каждый субъект предоставления государственных услуг самостоятельно определяет перечень параметров качества каждой отдельной услуги. Данные перечни в основном не проходят какую-либо внешнюю экспертизу.

Как видно из приведенного выше перечня, в основном, показатели качества предоставления государственных услуг связаны с внешней оценкой их результатов. Практически не нашел отражения в мониторингах подход, связанный с оценкой внутренних процессов оказания услуги самими

исполнителями. Безусловно, без анализа проблем, возникающих в процессе оказания услуги, невозможно добиться существенного повышения ее качества.

4. Определение методов проведения мониторинга. В настоящее время органы государственной власти в основном используют в проведении мониторинга два метода – опрос потребителей услуги и анализ статистических показателей. Так, Положение о Многофункциональных центрах оказания государственных и муниципальных услуг предусматривает обязательное проведение телефонного опроса клиентов, получивших услугу[6]. Практически не используется остальной арсенал методов мониторинга – наблюдение, контент-анализ, экспертный опрос и т.д. В то же время даже проведение опроса получателей услуг наталкивается на ряд методологических проблем – каков должен быть объем выборки, какой вид опроса и по каким показателям (индикаторам) должен быть проведен, какова должна быть периодичность мониторинга. Четко установленных нормативов здесь не определено. Существующие методические рекомендации по проведению мониторинга, разработанные для органов власти различных уровней, с одной стороны достаточно общие, с другой – обычно предлагают типовые формы анкет и т.д.

5. Одной из наиболее важных, на наш взгляд, проблем проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг остается отсутствие механизма учета его результатов в деятельности органов власти.

По определению, мониторинг должен являться инструментом контроля и управления деятельностью организации, органа власти в целях повышения ее эффективности. В настоящее время данная система в государственном управлении только начинает развиваться. Несмотря на повсеместное внедрение, в основном проводящиеся мониторинги не в состоянии дать руководителям объективное представление о состоянии качества оказания государственных услуг, а также о тех проблемах, которые приводят к его снижению. Решение данной проблемы должно вестись по нескольким направлениям:

1. Более глубокая теоретико-методологическая проработка понятия и сущности оценки качества предоставления государственных услуг с привлечением научного и экспертного сообщества на основе современных подходов.

2. Проведение на этапе разработки системы мониторинга качества конкретной государственной услуги внешней экспертизы закладываемых параметров, показателей, индикаторов и методов оценки.

3. «Встраивание» мониторинга в управленческие процессы на уровне органа власти, организации, которые оказывают государственную услугу.

#### Библиографический список

1. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования государственного управления». – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2012/05/09/gosupravlenie-dok.html> (дата обращения 20.01.2014г.)

2. Банных Г.А., Костина С.Н. Совершенствование системы мониторинга качества оказания образовательной услуги. // управленец. – 2013. - №3(43). – с.20-25.

3. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html> (дата обращения 20.01.2014г.)

4. «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31.07.1998 N 145-ФЗ (действующая редакция от 01.01.2014). - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/popular/budget/> (дата обращения 20.01.2014г.)

5. Постановление Правительства Свердловской области от 29.01.2013 №100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области». - Режим доступа: <http://ar.gov66.ru/UploadFiles/Document/61.pdf> (дата обращения 20.01.2014г.)

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг". - Режим доступа: <http://www.rg.ru/2012/12/31/centri-dok.html> (дата обращения 20.01.2014г.)

УДК 316.614.5

Ваторопин Александр Сергеевич,  
доктор социологических наук, доцент, [nihon@olympus.ru](mailto:nihon@olympus.ru)  
Уральского института-филиала РАНХиГС

### **КРИЗИС ТРАДИЦИОННЫХ ИНСТИТУТОВ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ**

Аннотация: В статье анализируется состояние двух традиционных для России социальных институтов: государства (светская власть) и Русской православной церкви (духовная власть). Делается вывод о том, что оба института находятся в процессе делегитимации, и это грозит возникновением в российском обществе социальной аномии.

Ключевые слова: традиционные социальные институты, государство, Русская православная церковь, делегитимация

Vatoropin Alexander Sergeevich

### **THE CRISIS OF TRADITIONAL INSTITUTIONS IN MODERN RUSSIA**

Annotation: In the article the two traditional Russian social institutions are analyzed: the state (secular power) and the Russian Orthodox Church (spiritual power). The conclusion is that both institutions are in the process of delegitimization, and it threatens the emergence of society of social anomie in Russia.

Keywords: traditional social institutions, state, the Russian Orthodox Church, delegitimization

Социальные институты, которые в самом общем виде представляют собой совокупность норм (законов, правил, традиций и т.д.) и учреждений, призванных реализовывать эти нормы, создаются для регулирования человеческих отношений, являются инструментом управления обществом. В конкретном обществе есть разный набор социальных институтов, соответствующий уровню развития этого общества («развитое», «развивающееся», «традиционное» и т.п.) и национальному менталитету. Соответственно, имеются и специфические для данного общества институты. Так, в России на протяжении почти всей ее истории (за исключением советского периода) важнейшую роль играли два взаимодополняющих института – государственной власти и Церкви, т.е. власти светской и власти