

Секция «Гражданский сектор государственного управления: проблемы и практики»

Совершенствование механизма предоставления муниципальных услуг населению

Научный руководитель – Зотов Виталий Владимирович

Власова Елена Евгеньевна

Студент (бакалавр)

Курская академия государственной и муниципальной службы, Курск, Россия

E-mail: vlasowa.helen@yandex.ru

Управление оказанием муниципальных услуг служит составной частью муниципального управления. Поэтому вопрос о совершенствовании механизма предоставления муниципальных услуг является важным во всех социально-экономических процессах, происходящих на местном уровне. А оптимизация исполнения функций органами местного самоуправления является одним из способов решения этой задачи.

Муниципальная услуга является основой элемента деятельности, основой экономических и социальных отношений между людьми на территории муниципального образования.

Не так давно одним из приоритетов проводимой в России реформы системы государственного управления являлось построение так называемого "сервисного государства". О выборе именно этого направления можно судить по одной из главных целей дальнейшего развития действующей системы государственного управления в Указе Президента РФ от 07 мая 2012 г. №601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" "повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг". И вот понятие "государственные и муниципальные услуги" является ключевым в концепции "сервисного государства".

Согласно этой концепции сервисная деятельность характеризуется двумя основными субъектами «производитель услуг» - государство и «потребитель» услуг - народ. В процессе государственного управления «производители услуг» неизбежно сталкиваются с «потребителями» - народом, которые предопределяют и формируют сервисную деятельность посредством выражаемых интересов и ценностных ориентаций.

Следует разобраться в сущности понятия "муниципальные услуги". Ведь относительно понимания сущности услуги как объекта обращения сферы услуг в целом и муниципальной услуги в частности отсутствует единое мнение.

Так, в Бюджетном кодексе дается следующее определение муниципальных услуг: «Муниципальные услуги физическим и юридическим лицам - услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), установленным в порядке, определенном органами местного самоуправления».

В Федеральном законе № 131 от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" муниципальные услуги закреплены как услуги, оказываемые жителям на территории муниципального образования, частично или полностью финансируемые за счет средств местного бюджета и внебюджетных фондов, предоставление которых направлено на решение вопросов жизнеобеспечения местного населения.

Ряд авторов под муниципальными услугами понимают лишь один из способов донесения услуг населению. При этом предоставление услуг осуществляется органом местного самоуправления, которое использует своих работников.

Всё же муниципальные услуги должны быть направлены на реализацию функций местного самоуправления, т.е. кроме субъектного ограничения данные услуги имеют территориальное ограничение и подлежат выполнению исключительно в пределах определенного муниципального образования.

А для эффективного функционирования системы публичных услуг были обоснованы принципы оказания муниципальных услуг. В данном случае под принципами следует понимать основополагающие начала, лежащие в основе всего процесса деятельности органов местного самоуправления по оказанию муниципальных услуг населению.

Эти принципы прописаны в Конституции РФ, в Федеральном законе от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и нормативно-правовых актах муниципального образования.

Следует учесть, что муниципальные услуги связаны и с организационно-экономическими аспектами, ведь услуга - это то, что имеет определенную ценность для внешних потребителей и по этой причине должно быть оплачено.

Под организационно-экономическим механизмом предоставления муниципальных услуг понимается совокупность организационных форм, образующих структуру предоставления услуг, и процессов, направленных на создание этих услуг. Организационно-экономический механизм выступает инструментом реализации целей муниципального развития.

К тому же, одним из приоритетных направлений развития системы государственного управления в настоящее время является достижение высокого уровня качества предоставляемых муниципальных услуг населению. Связано это с тем, что от качества оказания муниципальных услуг напрямую зависит уровень и качество жизни населения.

Чтобы узнать степень удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг можно провести следующие мероприятия:

- мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых публичных услуг стандартам качества муниципальных услуг;
- социологические опросы потребителей о качестве предоставляемых муниципальных услуг.

Выявление проблем в деятельности учреждений, предоставляющих муниципальные услуги населению и разработка рекомендаций по совершенствованию системы предоставления муниципальных услуг населению является приоритетной задачей.

Таким образом, совершенствование системы управления муниципальной службы выступает важным условием успешного решения стоящих перед обществом проблем в сфере предоставления муниципальных услуг.

Источники и литература

- 1) Зотов В.В., Юровчик Б.В. Особенности организации и проведения мониторинга качества муниципальных услуг // Муниципальная служба: правовые вопросы. Научный журнал. 2013. No. С. 129.
- 2) Кирсанов С.А., Яновский В.В. Организация и регламенты муниципальных услуг в Российской Федерации. М., 2015.
- 3) Коженко Я.В. Принципы сервисного государства: теоретико-правовой аспект // Научное обозрение. Реферативный журнал. 2014. No. 1. С. 45.
- 4) Савельев И.И. Государственные и муниципальные услуги: анализ и методика оценки качества. М., 2017.