

Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг населению в электронном виде

Чажжаев Рамзан Муслимович

Студент (бакалавр)

Чеченский государственный университет, Грозный, Россия

E-mail: cazaevramzan@gmail.com

Одним из приоритетов проводимой в России реформы отечественной системы государственного управления является построение так называемого «сервисного» (сервисно ориентированного) государства. Также еще одним из приоритетов является построение цифрового государства. Цифровизация отражает нынешнее время, с помощью цифровизации, можно достигать больших высот в оказании государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Еще одной задачей является анализ нормативно-правовой базы. Легального закрепления оказываемых государственных и муниципальных услуг.

Научный интерес к проблематике оценки качества государственных и муниципальных услуг растет. Выявление мнений и удовлетворенности граждан является важным инструментом учета мнения населения при принятии решений государственными и муниципальными органами. Качество услуг рассматривается как сравнения ожиданий и реальности. Также довольно интересным является зарубежный опыт оценки удовлетворенности муниципальными услугами.

Воспользуемся понятием качества услуг в контексте менеджмента качества и управления услугами для определения параметров качества при оказании государственных и муниципальных услуг, так как это позволит нам определить параметры качества. Качество предоставляемых услуг определяется двумя факторами: качеством самой услуги (которое относится к тому, как услуга получена) и качеством результата. Это связано с тем, что по своей сути государственные и муниципальные услуги неосвязаемы и разнообразны: это и передача информации, и установление права, и так далее. Оценить качество результатов предоставления государственных услуг довольно сложно. Кроме того, поскольку результат государственной услуги не является конечным этапом удовлетворения потребностей заявителя, а лишь дает возможность удовлетворить различные потребности в будущем (например, получение справки инвалида дает право на социальные льготы)[3].

Следует различать качество исполнения и качество обслуживания. Термин "качество обслуживания" относится к набору стратегий и процедур, которые обеспечивают предоставление услуги в кратчайшие сроки. Существует понимание того, что желание клиента получить услугу подпадает под категорию качества исполнения.

Двухфакторная и трехфакторная модели - это два типа моделей оценки, используемых для определения качества государственных и муниципальных услуг. Двухфакторный подход оценивает качество услуг на основе качества взаимодействия (уровень сервиса) и корпоративного качества (репутация компании). При использовании трехфакторной модели наряду с корпоративным качеством оценивается физическое качество (офисы, оргтехника и т. д.). "Специфика определения качества услуги вытекает из специфики самой услуги"[1].

Согласно результатам анализа методов оценки качества предоставляемых государственных услуг, большинство опрошенных в Российской Федерации используют методы мониторинга, включающие социологические опросы и анкетирование, распространяемые поставщиками услуг[23]. Для оценки качества государственных услуг используются следующие метрики: - структурированные параметры, установленные нормативными актами

или полученные в процессе оказания услуг (такие как время получения услуги, ожидаемое время исполнения, возможность обжалования действий персонала, соблюдение правил потребления товаров и услуг при оказании государственных услуг и т. д.); - результаты анкетного опроса поставщиков и потребителей услуг (такие как.

Различают также внутренний и внешний уровни оценки качества. Внутренняя оценка рассматривает процессы, которые организация использует для предоставления услуг, в то время как внешняя оценка рассматривает уровень удовлетворенности получателей услуг. Существующая система оценки предоставления государственных и муниципальных услуг отражает этот подход, который был рассмотрен. Она состоит из множества различных компонентов.

1. Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг. Основными целями мониторинга являются выявление и оценка качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг, повышение качества этих услуг, а также строгий контроль за критериями качества предоставляемых услуг.

2 Оценка преимуществ услуг МФЦ.

К сожалению, на сегодняшний день существует много проблем, которые невозможно решить быстро. В процессе предоставления публичных услуг возникают новые проблемные нюансы, снижающие показатели качества. Найденные проблемы в полной мере дают возможность отследить востребованность той или иной бюджетной услуги, а также усовершенствовать весь процесс. Опираясь на существующие в данный момент развития цифровизации на уровне госуправления, можно внести такие рекомендации по улучшению модели предоставления бюджетных услуг:

1) уклон на внедрение экстерриториального принципа предоставления публичных услуг. Так, в 2018 году утвердили перечень наиболее актуальных и востребованных предложений, которые может дать государство населению. В список вошло более 44 позиций. К тому же у любого россиянина может возникнуть необходимость воспользоваться той или иной услугой, не включенной в список, утвержденный Правительством РФ, но при этом могут действовать и специфические условия (к примеру, человек находится на длительном больничном). Именно грамотное преследование принципа экстерриториальности в области предоставления публичных услуг положительно отражается на качественных показателях предоставления бюджетных услуг. Эти предложения можно будет представить в новом свете при выгодных условиях для населения: повысить уровень доверия граждан и снизить количество неудовлетворенных пользователей;

2) последующее развитие межведомственного информационно-публичного пропагандирования в ходе предоставления публичных услуг. В рамках стремительного покорения мира цифровыми технологиями в отрасли госуправления СМЭВ стала тем важным ключом, без которого не достигнуть желаемой эффективности функционирования в заданном направлении, в частности, в отрасли предоставления бюджетных услуг. Скоростные электронные потоки данных на уровне различных ведомств значительно упрощают схему предоставления услуг, что положительно сказывается на самой деятельности госорганов. Также следует открыть доступ всех подчиняемых ведомств к СМЭВ, чтобы исключить ветку посредничества;

3) повышение профессиональных качеств работников МФЦ, а также универсализация полномочий. Работники специализированных центров способны решать типичные задачи, однако в решении сложных вопросов их компетенции может быть недостаточно. Следовательно, сотрудникам МФЦ необходимо предоставлять не только возможность карьерного роста, но и саморазвития, а также улучшения квалификации. Не менее важно, чтобы работа сотрудников этих центров была максимально универсальной. Принцип «единого окна» и заключается в том, что гражданин-заявитель не должен больше обращаться в другие

окна, то есть, к другим специалистам;

4) использование технологии chat-bot, которая играет роль виртуального помощника, в частности, когда заявители взаимодействуют с веб-сайтами, официальными госпорталами. Это довольно новое направление, уже успешно зарекомендовавшее себя, в частности, на мировой арене. Сегодня основная часть населения пользуется современными гаджетами и локальной сетью интернет. Однако при этом главной проблемой является рассеянность информации, то есть, человек нетерпелив и не будет долго тратить время на поиск желаемой услуги на отдельном веб-сайте. Удобнее и быстрее проходить обслуживание с помощью виртуальных ботов, которые предоставят полную и исчерпывающую информацию об интересующей публичной услуге;

5) улучшение цифровой грамотности населения. Изобилие различных услуг и средств требует внимательности и грамотности со стороны пользователей. Заявители должны научиться не только правильно пользоваться цифровыми ресурсами, но и черпать из них все самое полезное для себя. Для этого у человека должен быть определенный набор навыков, особенно это важно при работе с такими цифровыми устройствами, как ПК, смартфон и другие. Именно поэтому нужно создать простой интерфейс работы web-сайтов, целью которых является предоставление бюджетных услуг. Уже предпринимались попытки создать особые центры повышения цифровой грамотности у населения, но они не увенчались успехом. Но гораздо заметной проблемой является то, что не все заявители знают о существовании современных МФЦ. Следовательно, нужно информировать граждан о существовании таких госцентров (распространение с помощью рекламы, информационных стендов и т.п.);

6) усовершенствование схем анализа существующей практики распространения и предоставления бюджетных услуг, а также отслеживание показателей их качества. Непрерывное слежение за работой данного механизма позволит быстро выявить слабые места и своевременно устранить их, чтобы поддерживать оптимальные показатели эффективности. На разных государственных уровнях необходимо практиковать адаптивные подходы и передавать положительный опыт на муниципалитеты, области, регионы;

7) создание круглосуточного и непрерывного функционирования госпорталов и веб-сайтов публичных услуг. Официальный web-портал, где граждане могут получить требуемую услугу, является основным инструментом взаимодействия. Следовательно, он должен работать как часы. Пользователь при посещении такого ресурса должен потратить время с пользой. Работа официальных порталов должна быть бесперебойной, безопасной, доступной. Наряду с этим, все цифровые данные заявителей защищают от влияния со стороны мошенников и технических сбоев, чтобы человек не боялся посещать сайт госуслуг и вносить там свои данные;

8) непрерывный контроль полноты и актуальности информационных данных, с которыми заявитель может ознакомиться на открытом госпортале. Качественные показатели публичной услуги во многом зависят от актуальности и скорости ее обработки. Если предоставлена исчерпывающая информация и у пользователя-заявителя не возникает дополнительных вопросов, то он быстро соберет требуемые документы и сможет воспользоваться без потери времени интересующей бюджетной услугой (не возникнет необходимости повторно посещать госцентр);

9) предусмотреть технически-цифровую оснащенность госцентров и предоставить возможность управления современными информационными технологиями (свободный интернет-доступ, обновленное информационно-вычислительное оснащение на территории муниципалитетов, областей, городов РФ). На всех ступенях взаимодействия следует внедрять современные техники «единого окна», чтобы население ощутило, насколько эффективно работают госорганы и созданные МФЦ на территории нашей страны. Реализовать эту

задачу без обновленного технического оснащения не удается.

Для решения проблем, связанных с качественными показателями предоставляемых публичных услуг населению в электронном виде можно предложить:

- всесторонне развивать взаимосвязи на уровне межведомственного предоставления бюджетных услуг;
- способствовать повышению цифровой грамотности среди пользователей-заявителей, а также созданию максимально простого интерфейса по взаимодействию с населением на web-портале госуслуг;
- улучшать методику существующих практик в сфере предоставления публичных услуг, а также усилить контроль показателей качества и уровня удовлетворения заявителей-потребителей;
- принять меры по устранению административно-правовых барьеров и наладить работу существующей системы;
- создать более полной оснащенности цифровыми средствами для упрощения работы и увеличения эффективности;
- интегрировать существующие системы с искусственным интеллектом, который будут работать как виртуальный помощник, взаимодействуя с гражданами через специально разработанные порталы.

Цифровизация на уровне государственных органов, а также повсеместное распространение IT-технологий в отрасли предоставления услуг населению в электронном виде – значимый факт развития современного общества. Именно доступность публичных услуг и их качество – своеобразные индикаторы, показывающие, насколько эффективно работают государственные органы на общегосударственном и муниципальном уровнях. Достигнутые на сегодняшний день результаты следует совершенствовать, чтобы услуги в электронном виде были в приоритете у населения.

Источники и литература

- 1) 1. Чажаев М.И., Чажаева М.М. Перспективы развития цифровой экономики регионов России. В сборнике: Влияние новой геополитической реальности на государственное управление и развитие Российской Федерации. Материалы V Всероссийской научно-практической конференции . Грозный, 2022. С. 210-214.
- 2) Смольяков А.А. Актуальные проблемы предоставления государственных услуг и пути их решения // Закон. Право. Государство. – 2018. – № 1(17). – С. 41-44.
- 3) 2. Чажаев М.И. Проблемы и перспективы информационной экономики в России. В сборнике: Модели мышления и интеграция информационно-управляющих систем (ММИУС-2018). Материалы второй Международной научной конференции, посвящённой 25-летию юбилею Кабардино-Балкарского научного центра Российской академии наук. 2018. С. 383-387.