

УДК 368.031.33

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ: ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

© Пашаева С.Р., Термелева А.Е.

*Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королева, г. Самара, Российская Федерация*

e-mail: saaaaly13@gmail.com

Целью исследования выступает анализ ситуации по качеству предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области и выявление основных тенденций и перспектив развития в этой области, что позволит руководству региона разработать и внедрить меры по улучшению качества предоставления услуг.

В настоящее время в регионах России, в том числе в Самарской области, существует значительное разнообразие в качестве предоставления государственных и муниципальных услуг, что ведет к неравенству и несправедливости в доступе граждан к услугам и ограничивает их права. Эта проблема является актуальной, так как улучшение качества предоставления государственных и муниципальных услуг напрямую связано с повышением эффективности государственного управления, развитием экономики и социальным прогрессом. В данном исследовании были использованы методы анализа и синтеза, сравнения и обобщения, а полученные результаты представлены в соответствии с научно-методическими требованиями.

Первым шагом в оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг является изучение существующих стандартов и нормативов, установленных на федеральном и региональном уровнях. Согласно законодательству, предоставление услуг должно осуществляться в полном соответствии со стандартами и принципами качества, а также обеспечивать доступность и равноправность для всех граждан.

За последние годы в Самарской области было сделано множество усилий для улучшения качества государственных и муниципальных услуг. В рамках государственной программы «Оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров» на период с 2014 по 2025 год были выполнены следующие задачи: перевод услуг в электронный формат, создание единой порталной среды для госуслуг, открытие многофункциональных центров, а также развитие системы контроля качества предоставления услуг [3].

Однако в Самарской области, как и во многих других регионах России, возникают проблемы в сфере государственных и муниципальных услуг. Основные из них – низкая эффективность работы служб, чрезмерная бюрократия, низкий уровень доверия населения к государству, неэффективная система контроля качества предоставления услуг и недостаточно развитая инфраструктура муниципальных учреждений. Эти общие проблемы приводят к недовольству населения и ухудшают качество жизни в регионе, что является одним из основных факторов недоверия к государству [2].

Анализируя изменения в качестве государственных и муниципальных услуг на территории Самарской области в течение 2015–2022 годов, можно заметить, что количество обращений граждан за услугами увеличивается. Процент положительных

результатов составляет 98 %, а отрицательных – 2 %. К тому же уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в Самарской области в 2022 году достиг 94,8 %. Данные результаты предоставлены Информационным аналитическим центром Самарской области, который провел исследование качества государственных и муниципальных услуг в регионе в период 2021–2022 годов [4].

Для улучшения качества услуг необходимо провести системную работу и можно принять следующие меры: внедрение электронной приемной для граждан, создание удобных сайтов для получения информации о процедурах услуг и формах заявлений, разработка единой системы мониторинга качества услуг, борьба с коррупцией и нарушениями прав граждан, поддержка модернизации муниципальных учреждений и обеспечение возможности получения услуг дистанционно [1].

В целом, будущее зависит от совместной работы органов власти, гражданского общества, технологических компаний и специалистов в сфере управления. Взаимодействие и взаимная поддержка позволят добиться значимых результатов в совершенствовании общественных услуг и увеличении качества управления.

Самарская область имеет все возможности для того, чтобы улучшить качество предоставления услуг гражданам. Для этого необходимо продолжать реализацию программ по совершенствованию предоставления услуг, обеспечить контроль за их качеством и соответствием нормативам, повышать квалификацию сотрудников и налаживать процессы обратной связи с потребителями услуг.

Только таким образом можно достичь высокого уровня доверия и удовлетворенности граждан в отношении работы органов власти и предоставляемых им услуг. При этом, необходимо учитывать изменения в технологической сфере и внедрять новые технологии, которые позволят ускорить процессы предоставления услуг и повысить их качество. В целом взаимодействие и сотрудничество всех заинтересованных сторон является ключевым фактором для обеспечения успешного развития общества и достижения поставленных целей.

Библиографический список

1. Бутова Е.В. Разработка системы управления качеством предоставления государственных и муниципальных услуг // Актуальные вопросы экономики и управления. 2022. Т. 10, № 2. С. 44–49.
2. Калашникова И.В. Управление качеством оказания государственных и муниципальных услуг на основе норм ISO // Экономические исследования и разработки. 2022. Т. 13, № 1. С. 178–185.
3. Официальный сайт правительства Самарской области: <https://www.samregion.ru/>
4. Официальный сайт информационного аналитического центра Самарской области: <https://iac-so.ru/articles/>