

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ: МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ

© 2025 Л. Л. Корощова¹, Р. Б. Товченко²

^{1,2} Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка», г. Самара, Россия

В статье проводится анализ методов и инструментов оценки качества предоставления населению муниципальных услуг. Рассматриваются проблемы, препятствующие эффективному предоставлению услуг населению, а также сложность сбора данных и недостаточный учет потребностей граждан. Представлен сравнительный анализ различных методов и инструментов оценки.

Ключевые слова: предоставление муниципальных услуг, оценка качества, методы оценки, инструменты оценки, сбор данных, удовлетворенность муниципальными услугами.

В настоящее время повышение качества жизни населения и удовлетворение потребностей граждан являются одними из основных задач в деятельности государства. Предоставление качественных муниципальных услуг – ключевой фактор устойчивого социально-экономического развития территорий.

Эффективная система муниципальных услуг не только обеспечивает удовлетворение базовых потребностей населения, но и способствует формированию благоприятного инвестиционного климата, повышению доверия граждан к органам власти и укреплению социальной стабильности [1].

О. Г. Седых отмечает, что удовлетворенность потребителей услуг и качеством предоставления, и результатом основывается на субъективной оценке и не всегда является достижимой. Два данных аспекта находятся в прямой зависимости друг от друга. Эта взаимосвязь прослеживается не всегда и может зависеть от того, насколько оправдались желания получателя услуг [5].

Существует ряд проблем, препятствующих эффективному осуществлению предо-

ставления муниципальных услуг населению:

- сложность сбора и анализа данных;
- недостаточный учет оценки граждан как основных потребителей муниципальных услуг;
- недостаточно развитые механизмы обратной связи и вовлечения населения в процесс оценки муниципальных услуг [2].

На этой основе возникает необходимость в систематизации и анализе существующих методов и инструментов оценки качества муниципальных услуг.

Можно выделить два основных подхода к определению качества муниципальных услуг.

1. Нормативный подход. Акцент – на соответствие услуги установленным стандартам и требованиям законодательства.

2. Потребительский подход. Акцент – на удовлетворение потребностей и ожиданий граждан [5].

Для оценки качества предоставления муниципальных услуг требуется определить критерии и показатели.

Таблица 1 – Критерии оценки качества предоставления муниципальных услуг [6]

Критерии оценки качества предоставления муниципальных услуг	
Открытость и доступность информации об организации, оказывающей услуги	Вежливость и компетентность работников, предоставляющих муниципальные услуги
Комфортность условий предоставления муниципальных услуг, доступность их получения	Удовлетворение качеством оказания муниципальных услуг
Время ожидания предоставления муниципальных услуг	Доступность информации о порядке предоставления муниципальных услуг

Для каждого из критериев могут быть разработаны свои показатели, которые позволяют измерить их в количественном или качественном выражении. Например, для критерия «Время ожидания предоставления муниципальных услуг» установлен показатель «Среднее время ожидания в очереди» [6].

Стоит отметить, что перечень критериев может варьироваться в зависимости от специфики конкретной услуги и целей оценки. Важно, чтобы выбранные критерии и показатели отражали существенные аспекты с точки зрения как нормативных требований, так и потребностей граждан.

Оценка является инструментом контроля, с помощью которого можно проанализировать, как исполнительные органы власти работают с разными группами пользователей услуг, а также проверить, насколько результативна их деятельность [3].

Качество предоставления муниципальных услуг формируется под воздействием целого ряда факторов, которые можно разделить на несколько групп.

В таблице 2 представлены группы вышеуказанных факторов [4].

Таблица 2 – Факторы качества предоставления муниципальных услуг

Организационные факторы	Финансовые факторы	Кадровые факторы	Технологические факторы	Социальные факторы
Эффективность организационной структуры ОМС	Достаточное финансирование	Квалификация и опыт работников	Уровень информатизации процессов предоставления муниципальных услуг	Уровень информированности граждан о возможности получения муниципальных услуг
Качество управления процессами предоставления муниципальных услуг	Эффективность использования бюджетных средств	Мотивация и заинтересованность в повышении качества	Использование современных технологий и оборудования	Вовлеченность граждан в процесс оценки качества предоставления муниципальных услуг
Наличие четких регламентов и стандартов	Наличие механизмов стимулирования повышения качества	Эффективность системы обучения и повышения квалификации кадров	Удобство и доступность предоставления и получения услуг в электронном виде	Уровень доверия граждан к органам власти
Эффективность системы внутреннего контроля качества				

Эффективная оценка качества муниципальных услуг требует использования разнообразных методов, позволяющих получить информацию с разных сторон и обеспечить комплексный анализ.

Одним из наиболее распространенных подходов к классификации методов оцен-

ки качества является разделение по субъекту, осуществляющему оценку [7]. В соответствии с этим выделяют следующие группы методов:

- оценка потребителями (гражданами);
- оценка экспертами;
- самооценка органов власти.

Группа методов «оценка потребителями» предполагает сбор информации непосредственно от потребителей муниципальных услуг – граждан. Основная цель – выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг. К данной группе относятся такие методы, как опросы, анкетирование, интервьюирование, анализ отзывов и обращений граждан.

Группа методов «оценка экспертами» представляет собой привлечение квалифицированных специалистов (экспертов) для оценки различных аспектов качества предоставления муниципальных услуг [5].

Эксперты могут оценивать соответствие услуг установленным стандартам и требованиям, анализировать процессы предоставления муниципальных услуг, выявлять проблемные зоны и разрабатывать рекомендации по улучшению. К данной группе относятся экспертные оценки, анализ документации, SWOT-анализ.

Группа методов «самооценка органов власти» предполагает оценку качества муниципальных услуг непосредственно органам местного самоуправления, ответствен-

ным за их предоставление. Основная цель – выявить собственные сильные и слабые стороны, определить направление для повышения эффективности деятельности. К данной группе можно отнести внутренний контроль качества, мониторинг показателей качества, анализ отчетности [4].

Еще одним важным критерием классификации методов оценки качества можно назвать форму проведения оценки. К данному подходу относятся такие методы, как опросы, анкетирование, онлайн-опросы, глубинное интервью, наблюдение [9].

К группе наблюдения также можно отнести методы «тайный покупатель» (посещение органов, предоставляющих муниципальные услуги, под видом обычного потребителя с целью оценки качества обслуживания), мониторинг, анализ документов.

Выбор конкретной формы проведения оценки зависит от целей исследования, доступных ресурсов и специфики муниципальной услуги.

Не менее важным критерием оценки является классификация методов оценки качества по периодичности проведения, показанная в таблице 3.

Таблица 3 – Классификация методов оценки качества по периодичности проведения [3]

Метод	Описание
Регулярная оценка (мониторинг)	Систематический сбор данных и анализ показателей качества муниципальных услуг на постоянной основе. Позволяет выявлять проблемные зоны и принимать меры по их устраниению своевременно
Периодическая оценка	Проведение оценки качества через определенные промежутки времени. Это позволит получить подробную информацию о качестве услуг и оценить эффективность мер по улучшению качества предоставления услуг
Разовая оценка	Проведение оценки качества в определенный момент времени (при внедрении новых услуг, изменении процессов предоставления услуг). Такая оценка позволит получить информацию о текущем состоянии качества услуг и выявить направления для дальнейшего совершенствования

Инструменты, используемые для реализации данных методов, имеют свои особенности, преимущества и недостатки. Анкетирование и опросы являются одними из наиболее распространенных инструментов

оценки качества услуг. Они позволяют получить информацию о мнении граждан относительно различных аспектов предоставления муниципальных услуг, таких как доступность, своевременность, удобство, об-

щее удовлетворение. После сбора данных проводится статистическая обработка и анализ информации [9].

Интервью представляют собой метод сбора информации путем проведения личных бесед. В отличие от анкетирования, интервью позволяют получить более глубокое и детальное понимание мнений и оценок граждан. Результаты интервью анализируются качественно, путем выделения основных тем и закономерностей в ответах респондентов.

Метод «тайный покупатель» предполагает посещение организаций, оказывающих муниципальные услуги, по заранее подготовленному сценарию, включающему в себя вопросы и действия, необходимые для получения информации.

Анализ обращения граждан является важным источником информации о качестве муниципальной услуги.

Мониторинг показателей качества предполагает систематический сбор данных и анализ показателей, характеризующих различные аспекты предоставления муниципальных услуг [2].

Для проведения сопоставительного анализа методов и инструментов оценки качества предоставления муниципальных услуг можно использовать такие критерии, как:

- объективность;
- стоимость;
- трудоемкость;
- простота использования;
- обратная связь;
- надежность [2].

Выбор методов и инструментов оценки качества муниципальных услуг должен осуществляться с учетом следующих факторов:

- цель оценки (что необходимо узнать в результате оценки, например: общую удовлетворенность граждан, соответствие услуг стандартам и так далее);
- доступность ресурсов (и/или какой объем финансовых, кадровых и временных ресурсов имеется в распоряжении органов местного самоуправления);
- специфика муниципальной услуги (каковы особенности конкретной услуги);

- особенность целевой аудитории (кто является потребителем данной услуги: пенсионеры, предприниматели, молодежь).

На основе этих факторов можно сформулировать следующие рекомендации:

1) для получения общей информации об удовлетворенности граждан и выявления основных тенденций рекомендуется использовать анкетирование с закрытыми вопросами;

2) для детального анализа проблем можно использовать анкетирование с открытыми вопросами или интервью;

3) для оценки качества обслуживания на местах предоставления муниципальных услуг рекомендуется использовать метод «тайный покупатель»;

4) для своевременного реагирования на проблемы и определения наиболее острых вопросов можно использовать анализ обращения граждан;

5) в целях регулярного контроля качества и отслеживания динамики изменения рекомендуется использовать мониторинг показателей.

Как упоминалось ранее, налаживание механизмов обратной связи с гражданами, пользующимися государственными услугами, признано одним из ключевых направлений для повышения качества. В рамках решения данной задачи была запущена информационно-аналитическая система для мониторинга качества государственных услуг (далее – ИАС МКГУ) [5].

Существует несколько инструментов по мониторингу удовлетворенности граждан предоставлением государственных и муниципальных услуг. Одним из таких инструментов является портал «Ваш Контроль». Данная платформа разработана с целью расширения доступа граждан к функционалу ИАС МКГУ [5]. Систему создавали в рамках повышения стандартов взаимодействия государства с населением и внедрения эффективных механизмов оценки клиентоориентированности, доступности и оперативности предоставления услуг.

Суть системы «Ваш Контроль» заключается в сборе оценок: граждане могут выразить мнение посредством разнообразных интерактивных платформ, включая Единый портал государственных и муници-

пальных услуг (ЕПГУ), специализированные информационные терминалы в многофункциональных центрах (МФЦ), а также операторские центры [5].

С момента запуска система продемонстрировала экспоненциальный рост вовлеченности граждан.

Основу оценки составляет пятибалльная шкала, позволяющая присвоить конкретной услуге или аспекту ее предоставления балл от «единицы» (крайне неудовлетворительно) до «пяти» (отлично).

Накопленные данные трансформируются в аналитические отчеты, которые становятся основой для принятия обоснованных управленческих решений на всех уровнях: от отдельного сотрудника МФЦ до федеральных органов власти [10].

Цифровая трансформация в государственном управлении представляет собой не

просто автоматизацию и информатизацию существующих административных процессов, но и является качественно иным смещением, направленным на создание «цифрового государства».

Ключевым отличием цифровой трансформации от предшествующих концепций, таких как электронное правительство, является глубинная природа: если электронное правительство фокусировалось на переводе существующих услуг и коммуникаций в электронный формат, то цифровая трансформация – это фундаментальное изменение бизнес-моделей, организационных структур и, главное, целеполагания, ориентированного на удовлетворение потребительских услуг [8].

Основные векторы цифровой трансформации представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Основные векторы цифровой трансформации [8]

Описание вектора	Значение
Датацентричный подход	Переход к управлению, основанному на данных, где инструменты принятия решений – аналитика и искусственный интеллект
Клиентоориентированность	Приоритет потребностей граждан и бизнеса в предоставлении услуг, персонализация и доступность
Оптимизация и реинжиниринг процессов	Радикальное упрощение административных регламентов и процедур
Развитие цифровых компетенций	Повышение уровня цифровой грамотности и квалификации государственных и муниципальных служащих

Специфика цифровой трансформации заключается в создании эффекта изменения самой природы взаимодействия и появления эмерджентных свойств системы.

Это делает традиционные метрики, фокусирующиеся на экономической эффективности (соотношение затрат и результатов), социальной эффективности (удовлетворенность населения) и организационной эффективности (качество управленческих решений), недостаточными для полного охвата феномена цифровой трансформации.

Они не учитывают цифровой зрелости организаций, качество данных, кибербез-

опасность и долгосрочные социо-экономические изменения, вызванные внедрением цифровых технологий [8].

Таким образом, эффективная система оценки качества предоставления услуг является не просто инструментом контроля, но и катализатором повышения доверия населения к органам власти и местного самоуправления. Успешное внедрение и адаптация методов оценки, учитывающих как нормативные требования, так и ожидания граждан, а также активно использующих потенциал цифровых технологий, позволит значительно улучшить качество предоставления муниципальных услуг и оптимизировать взаи-

модействие между государством и обществом.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Костина С. Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УРФО) // Вопросы управления. 2016. № 2. С. 49–57.
2. Лучшие практики мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. URL: <https://ac.gov.ru/files/content/4886/materialy-regionalnaj-opyt-mfc-pdf.pdf>.
3. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Справочная правовая система «Консультант Плюс».
4. Официальный сайт «Ваш контроль». URL: <https://vashkontrol.ru/>.
5. Плесовских И. Н., Кузнецова Е. В. Оценка качества предоставления государственных услуг как инструмент обеспечения прав и свобод человека и гражданина // Стратегии развития социальных общностей, институтов и теорий: материалы IV Международн. научн.-практ. конф. (г. Екатеринбург, 23-24 апреля 2018 г.): в 2 т. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2018. Т. 1. С. 11–15.
6. Рогозин Д. М. Оценка эффективности государственных и муниципальных услуг: социальная критика и профессиональная экспертиза: доклад / Д. М. Рогозин, И. А. Шмерлина. М.: Дело, РАНХиГС, 2014. 102 с. // Лань: электронно-библиотечная система. URL: <https://e.lanbook.com/book/74891>.
7. Седых О. Г., Тарабан О. В. Подходы к оценке качества государственных услуг: отечественный и зарубежный опыт // Baikal Research Journal: электронный журнал. 2022. Т. 13. № 4. DOI: 10.17150/2411-6262.2022.13(4).15.
8. Терехова А. Н. Оценка качества предоставляемых государственных (муниципальных) услуг // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. № 8 (34). С. 320–327.
9. Терещенко Н. Н., Касьянова С. И. Методика и модель оценки качества государственных услуг, адаптированная к российской системе государственного управления // Молодой ученый. 2017. № 4. С. 538–541.
10. Чмут Г. А. Цифровая трансформация государственного управления на современном этапе // Вестник Университета. 2022. № 12. С. 30–36.

ASSESSING THE QUALITY OF MUNICIPAL SERVICES PROVIDED TO THE POPULATION: METHODS AND TOOLS

© 2025 Lyudmila L. Koroshova¹, Roman B. Tovchenko²

^{1,2} Samara University of Public Administration
“International Market Institute”, Samara, Russia

This article analyzes methods and tools for assessing the quality of municipal services provided to the population. It examines the challenges that hinder the effective delivery of services to the population, as well as the complexity of data collection and the insufficient consideration of citizen needs. The authors have presented a comparative analysis of various assessment methods and tools.

Keywords: provision of municipal services, quality assessment, assessment methods, assessment tools, data collection, satisfaction with municipal services.