

# АНАЛИЗ СТАНДАРТОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ОРГАНОВ ВЛАСТИ

*Крокошева Н.В.*

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Пензенский государственный университет»,  
inour@pnzqu.ru*

В настоящее время в Российской Федерации между органами государственной и муниципальной власти и гражданским обществом идет постоянное взаимодействие [1]. В связи с этим особое внимание уделяется вопросам, связанным с повышением качества предоставления населению государственных услуг, проводится активная работа по стандартизации и всесторонней регламентации технологии их продуцирования. Одним из главных направлений проводимой политики является разработка и применение стандартов государственных услуг. Стандартизация услуг помогает упорядочить обращение граждан, обеспечить реализацию их права на получение качественной и своевременной услуги.

Исходя из смысла Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [2] и Постановления Правительства Российской Федерации «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [3] и соответствующих административных регламентов, регулирующих процедуры предоставления государственных услуг, можно сформулировать цели стандартизации:

— наиболее эффективное содействие гражданам и организациям в реализации их прав и законных интересов;

— улучшение качества работы органов исполнительной власти по предоставлению государственных услуг, качества самих услуг и обеспечение его оптимального уровня;

— рациональное использование и экономия материальных и трудовых ресурсов;

— рациональная организация транзакций в контексте взаимодействия органа исполнительной власти и граждан и организаций.

Целью исследования является анализ степени соответствия стандартов государственных услуг, размещаемых на официальных сайтах органов власти, требованиям действующего законодательства.

Для анализа были выбраны стандарты предоставления государственных услуг, размещенные на официальных сайтах пяти органов власти Пензенской области:

— Управление культуры и архива [4];

— Министерство здравоохранения и социального развития [5];

— Министерство сельского хозяйства [6];

— Министерство строительства, архитектуры и дорожного хозяйства [7];

— Управление жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области [8].

Основным нормативным актом, регламентирующим процедуру оказания государственных услуг, является Федеральный закон № 210 [2]. Согласно данному закону «государственная услуга – это деятельность по реализации функций органа власти субъекта России при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов России». Эта деятельность осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами России и нормативными правовыми актами субъектов [2].

*Статья 14* этого Федерального закона закрепляет следующие требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги, включаемому в состав административного регламента:

1. Наименование государственной или муниципальной услуги.
2. Наименование органа, предоставляющего услугу.
3. Результат предоставления государственной или муниципальной услуги.
4. Срок предоставления государственной или муниципальной услуги.
5. Правовые основания для предоставления услуги.
6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги.
8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги.
9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами России, нормативными правовыми актами субъектов России, муниципальными правовыми актами.
10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги.
11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги.
12. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством России о социальной защите инвалидов.

13. Показатели доступности и качества услуг.

14. Требования, учитывающие особенности предоставления услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Анализ стандартов государственных услуг, закрепленных в административных регламентах вышеприведенных органов власти, выявил следующий процент их соответствия требованиям *статьи 14*:

- Управление культуры и архива – 95,7%;
- Министерство здравоохранения и социального развития – 96,6%;
- Министерство сельского хозяйства – 92,8%;
- Министерство строительства, архитектуры и дорожного хозяйства – 96,4%;
- Управление жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения – 92,9%.

Обнаруженные процентные данные показывают, что требования законодательства к содержанию стандартов государственных услуг в наибольшей степени соблюдены Министерством здравоохранения и социального развития Пензенской области. Наименьший процент соответствия из проанализированных органов власти характерен для Министерства сельского хозяйства Пензенской области.

Средний процент соответствия стандартов государственных услуг установленным требованиям составляет 94,8%.

Таким образом, выявленный показатель говорит о том, что в целом качество проанализированных административных регламентов в части описания стандартов предоставления государственных услуг находится на довольно высоком уровне.

Но следует заметить, что в большинстве случаев в содержании стандартов государственных услуг было выявлено отсутствие только одного, но важного пункта обязательной информации: «... требования, учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Данный пункт имеет большое значение в современных условиях повсеместного внедрения электронных технологий, перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму, создания полных информационных систем, доступных для граждан, и при разработке стандартов предоставления государственных услуг органам власти Пензенской области не следует игнорировать его требования.

Преимуществами доступа к информации о деятельности органов власти посредством Интернета являются исключение прямых контактов с должностными лицами и длительного стояния в очередях, получение необходимой информации в любое удобное для получателя услуги время, возможность направить любой запрос в орган власти и получение ответа без посещения органа власти.

Включение описания электронных форм поможет применяемым стандартам охватывать и регламентировать предоставляемые услуги в полном объеме по любым каналам, не допустить наличие таких проблем в отношении заявителей, как необходимость обращения в многочисленные инстанции, предоставление большого количества документов или предъявление излишних требований к форме документов [9]. Стандартизация фактически является элементом государственного управления сферой услуг.

Качественно разработанные стандарты, детально и в понятной форме описывающие процедуру предоставления услуг, позволят обеспечить прозрачность деятельности органов власти, их доступность общественному контролю и воздействию в интересах населения, установить максимально унифицированные технологии предоставления государственных услуг, а также повысить производительность труда государственных служащих.

Проверить соблюдение стандартов предоставления государственных услуг, закрепленных в административных регламентах, позволит регулярный независимый мониторинг качества предоставления государственных услуг.

#### **Список использованных источников:**

1. Фионова Л.Р. Нормативное регулирование документной коммуникации органов власти с населением страны/Л.Р. Фионова/ Власть, № 2, М., 2014. - С.87-91.
2. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 8-ФЗ (ред. от 03.07.2016).
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»
4. Официальный сайт Управления культуры и архива Пензенской области <http://mincult.pnzreg.ru>.
5. Официальный сайт Министерства здравоохранения и социального развития Пензенской области <http://minzdrav.pnzreg.ru>.
6. Официальный сайт Министерства сельского хозяйства Пензенской области <http://www.mcx-penza.ru>.
7. Официальный сайт Министерства строительства, архитектуры и дорожного хозяйства Пензенской области <http://minstroy.pnzreg.ru>.
8. Официальный сайт Управления жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Пензенской области <http://uprgkh.pnzreg.ru>.
9. Фионова Л.Р. и др. Оптимизация разработки административного регламента предоставления муниципальной услуги/Л.Р. Фионова, Ю.Ю. Фионова, Ю.Г. Кирюхин/ Теория и практика общественного развития : Междунар. науч. журн. №14 / гл. ред. В.Л. Харсеева – Краснодар : ООО Издательский дом «ХОРС», 2015. С. 15-20.