

О мониторинге качества государственных услуг

За последнее время было принято много решений, направленных на совершенствование порядка предоставления государственных услуг. Однако оценка последствий реализуемых мер для получателей государственных услуг проводилась в основном на качественном уровне.

Мониторинг качества предоставления государственных услуг, проведенный в 2010 году, впервые позволил получить количественные оценки масштабов административного бремени граждан и бизнеса.

Это бремя выражено в таких вполне осязаемых параметрах, как количество обращений в органы власти и подведомственные организации, реальная стоимость каждого из этих обращений, затраты времени в очередях и на ожидание получения результата. В перспективе, анализ этих показателей в динамике позволит оценивать последствия решений по реформированию государственного управления.

В ходе мониторинга использовались различные методы – от глубинных интервью и опросов, до «контрольных закупок». Анализировался весь комплекс обращений, необходимых для получения конечного результата той или иной услуги.

Отметим некоторые, наиболее значимые результаты мониторинга.

Наибольшие проблемы для бизнеса связаны не столько с затратами и количеством необходимых обращений в органы власти и организации (хотя и это существенно), сколько с продолжительностью **сроков предоставления государственной услуги и их неопределенностью**. Среднее время обращений для получения исследованных в ходе мониторинга государственных услуг для бизнеса составляет более года – **371 день**, а время для бизнеса – это деньги и конкурентоспособность.

Что особенно важно, **бизнес не в состоянии прогнозировать** сколько времени займет рассмотрение документов, сколько будет случаев возврата документов по формальным, иногда надуманным основаниям, например, по причине неправильно расставленных запятых.

Эта проблема обостряется, **если в процессе предоставления государственной услуги участвуют подведомственные или иные организации** разной степени аффилированности с органом власти, особенно если эти организации занимают монопольное положение в рамках определенной административной процедуры. Участие аффилированных организаций приводит к тому, что **непредсказуемыми становятся не только сроки, но и конечная стоимость** государственной услуги.

Указанная проблема достаточно масштабна, поскольку на подведомственные и аффилированные организации приходится 40% обращений и почти 75% расходов, связанных с получением государственной услуги.

Нужно отметить, что в среднем исследованные государственные услуги для бизнеса предполагают 8 обращений, включая обращения в различные организации.

Потому при реализации планов повышения качества государственных услуг для бизнеса необходимо **установить нормативы предельных сроков и стоимости государственных услуг**, особенно если получение услуги предполагает обращение в подведомственные или экспертные организации. Данный вывод, с моей точки зрения, также следует отразить в протоколе сегодняшнего заседания.

Отдельно следует отметить **обращения к организациям – посредникам**. Основной мотив для бизнеса при этом связан с непрозрачностью, запутанностью требований, предъявляемых государством. Посредники содействуют при подготовке заявки, получении результата услуги и даже в последующем прохождении контрольных процедур. Потому считаю **необходимым обязать ведомства опубликовать в свободном доступе исчерпывающий перечень требований** к получателям государственных услуг.

Также актуальным является реализация **запрета требовать у заявителя документы, имеющиеся у других ведомств**. Ведомства недостаточно активно готовятся к вступлению в силу с 1 июля этого года соответствующей нормы закона о государственных услугах.

Одной из целей мониторинга была **оценка неформальных, т.е. не имеющих документального подтверждения, платежей**, платежей «в конвертах». Наиболее сложными для доступа сферами с максимальным объемом неформальных платежей являются отрасли, где необходимо **использование ограниченного ресурса** – земля, лесных ресурсов, спектра, коммунальной инфраструктуры.

Доступ к ограниченным ресурсам - чрезвычайно затратная часть любого бизнес-проекта. Недаром затраты на подключение к коммунальной инфраструктуре при строительстве многоквартирного жилого дома составляют в среднем по исследуемым регионам 30 миллионов рублей, а затраты на получение государственных услуг – всего 1,5 миллиона.

Потому считаю необходимым при определении приоритетов реинжиниринга учесть в первую очередь государственные услуги, регулирующие доступ к ограниченным ресурсам.

Что касается государственных услуг для граждан, то здесь ситуация несколько проще.

Массовые услуги, как правило, относительно дешевы, их реальная стоимость равна пошлине (средняя стоимость по результатам мониторинга – 800 рублей). В большинстве случаев такие услуги предоставляются в установленный в законодательстве срок (по результатам мониторинга в среднем за 2 недели).

Главная проблема массовых услуг – это **несоблюдение стандартов обслуживания** и, прежде всего, **очереди**. Среднее время ожидания подачи документов составило 55 минут. Только по 5 наиболее массовым

государственным услугам¹ из мониторинга суммарные потери граждан от очередей можно оценить примерно в 2 млрд. рублей в год. Поэтому вложения в улучшение стандартов обслуживания, развитие электронного взаимодействия, реинжиниринг, позволяющий сократить поток заявителей и время обслуживания одного заявителя являются оправданными не только с социальной, но и с экономической точки зрения.

Проведенный мониторинг не только выявил проблемы, определил узкие места, но и позволил обосновать направления дальнейших шагов по расширению доступности и повышению качества государственных услуг. Представляется, что оценка затрат получателей государственных услуг «до оптимизации» и «после оптимизации» должна стать устойчивой практикой при принятии решений по модернизации административных процессов и нормативной базы.

¹ К этим услугам относятся - регистрация и технический осмотр транспортных средств, регистрация по месту жительства и месту пребывания, выдача общегражданского и заграничного паспорта.