

**Monitoring of municipal services and making additions in compliance with a federal law  
of the Russian Federation № 210 about organization of state  
and municipal services 27<sup>th</sup> July 2010  
Gelashvili T. (Russian Federation)**

**Контроль предоставления муниципальных услуг на основании Федерального  
закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления  
государственных и муниципальных услуг»  
Гелашвили Т. (Российская Федерация)**

*Гелашвили Тамари Георгиевна / Gelashvili Tamari – магистрант,  
юридический факультет,  
Южно-Уральский государственный университет, г. Челябинск*

***Аннотация:** в статье рассматривается внесение дополнений в Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», рассматривается повышение эффективности деятельности и контроля качества оказываемых органами местного самоуправления муниципальных услуг.*

***Abstract:** the article reviews the amendments to the Federal Law of the Russian Federation No 210 about organization of state and municipal services 27<sup>th</sup> July 2010. Here efficiency enhancement and quality control of municipal services, rendered by local authorities, is considered.*

***Ключевые слова:** мониторинг, эффективность, органы самоуправления, муниципальные услуги.  
**Keywords:** monitoring, efficiency, local government, municipal services.*

В современных условиях функционирования органов местного самоуправления возрастает актуальность повышения эффективности их деятельности.

При этом необходимым элементом повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления является мониторинг предоставления муниципальных услуг, под которым необходимо понимать оценку качества и доступности муниципальной услуги.

В настоящее время отсутствует единое методическое обеспечение проведения органами местного самоуправления мониторинга предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг (от лат. monitor - напоминающий, надзирающий) - непрерывное наблюдение за объектами, анализ их деятельности как составная часть управления.

Однако данное определение в полной мере не раскрывает сущности мониторинга, проводимого органами местного самоуправления, так как последний направлен на оценку качества и доступности муниципальных услуг [1].

Под оценкой соответствия качества и доступности предоставления муниципальных услуг следует понимать мониторинг соответствующих услуг, в результате которого образуется достаточная информация о состоянии качества предоставляемых услуг, сроках их предоставления, а также формах и методах контроля и ответственности за ненадлежащее предоставление услуг.

Цель мониторинга - обеспечение органов управления достоверной, необходимой и своевременной информацией о состоянии и развитии объекта мониторинга.

Основными задачами мониторинга предоставления услуг являются:

- 1) подтверждение соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг установленным показателям качества и доступности предоставления услуг;
- 2) создание системы мониторинга предоставления муниципальных услуг;
- 3) формирование информационной базы о качестве и доступности предоставляемых муниципальных услуг.

Внедрение мониторинга предоставления услуг населению органами местного самоуправления необходимо по следующим причинам:

- мониторинг предоставления услуг населению органами местного самоуправления необходим для определения способов сбора информации о предоставлении той или иной услуги, метода ее анализа и формирования итогов и заключений по результатам мониторинга;

- проведение мониторинга позволит оценить динамику внедрения административных регламентов в деятельность органов местного самоуправления, качество предоставляемых муниципальных услуг и выявить необходимость внесения изменения в действующие административные регламенты;

- процедура мониторинга поможет выявить нарушения административного регламента, невыполнение требований стандарта качества предоставления муниципальной услуги;

- мониторинг окажет содействие выявлению избыточных или дублирующих административных процедур, затягивания процесса предоставления муниципальной услуги, поможет определить необходимость актуализации административных регламентов;

- мониторинг выявит несоответствия качества предоставляемой муниципальной услуги требованиям стандарта качества (отклонение от норм, установленных административным регламентом) [2].

Объектом мониторинга являются административные регламенты. В этой связи целью проведения мониторинга исполнения административных регламентов может являться:

1. оценка удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг;
2. определение необходимости актуализации административных регламентов;
3. установление наличия (отсутствия) избыточных административных процедур;
4. определение соблюдения порядка предоставления муниципальной услуги.

Оценка качества предоставляемых услуг, или другими словами мониторинг их предоставления, может проводиться с использованием следующих основных методов:

- опрос населения;
- проверка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг показателям качества и доступности, указанным в административных регламентах;
- наблюдение за соответствием качества предоставляемых услуг требованиям административных регламентов [3].

Для проведения внутреннего мониторинга органу власти необходимо разработать систему сбора, анализа данных мониторинга, назначить ответственное лицо (группу лиц), в чьи обязанности будет входить сбор данных мониторинга и расчет результативности [1].

Внешний мониторинг включает в себя оценку общественного мнения и может проводиться посредством социологического опроса, анкетирования, интервью.

Таким образом, для определения удовлетворенности населения необходимо проводить мониторинг, который может включать в себя получение информации об удовлетворенности потребителей, данные от потребителей о качестве предоставляемых услуг, исследования мнений заявителей, анализ.

Помимо проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг органы местного самоуправления обеспечивают контроль предоставления указанных услуг. Административные регламенты можно считать отправной точкой при проведении контроля предоставления услуг населению, так как именно в указанных нормативных правовых актах закрепляются требования к предоставлению услуг, выражающиеся в стандарте их предоставления и являющиеся неотъемлемой частью любого административного регламента [3].

Что касается контроля за деятельностью органов местного самоуправления и за выполнением возложенных на них полномочий, можно выделить контроль, осуществляемый со стороны государства (осуществляется при делегировании на местный уровень отдельных государственных полномочий) и контроль собственно органов местного самоуправления (указан в административном регламенте и осуществляется руководителем органа, ответственным за предоставление муниципальной услуги).

Однако текущего контроля не достаточно. Необходима отлаженная система с четко установленными критериями оценки качества, полноты и доступности предоставления услуг населению. В органе власти должны быть выстроены и упорядочены все управленческие процессы, ведь от того, как организовано управление внутри органа, предоставляющего услуги населению или в целом занимающимся управлением, будет зависеть результат. Другими словами органы власти и их должностные лица должны осознать, что работают на один общий результат - удовлетворение потребностей населения [4].

В целях оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг необходимо проведение мониторинга их качества и доступности, ориентированного на оценку соблюдения предусмотренных административными регламентами стандартов качества муниципальных услуг.

Если практика проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг не разработана, то на государственном уровне имеется опыт его проведения.

Таким образом, органы местного самоуправления должны уметь оценивать результативность каждой услуги, соотносить полученный результат с затратами на его достижение, то есть оценивать эффективность оказания услуги, и на основе такого сопоставления осуществлять выбор приоритетов.

Отсутствие законодательного закрепления необходимости проведения мониторинга муниципальных услуг приводит к отсутствию практики оценки полноты и доступности муниципальной услуги, что оказывает негативное влияние на деятельность органов местного самоуправления, не позволяет оптимизировать процесс предоставления муниципальных услуг, снижает эффективность деятельности органа власти в целом.

В этой связи необходимо внести соответствующие дополнения в Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» путем закрепления в нем обязанности проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг

органами местного самоуправления. В подобном случае мониторинг также можно было бы причислить к способам оптимизации процесса предоставления муниципальной услуги.

### *Литература*

1. *Соколова О. С.* Осуществление мониторинга реализации приоритетного национального проекта «Здоровье» в муниципальных образованиях / О. С. Соколова, С. В. Тэн // Государственная власть и местное самоуправление, 2009. № 8. С. 34-37.
2. *Райзберг Б. А.* Современный экономический словарь / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский.
3. Официальный сайт Государственных услуг Российской Федерации.
4. Федеральный закон об организации предоставления государственных и муниципальных услуг № 210-ФЗ от 27 июля 2010 // «Российская газета», № 5247. 30.07.2010 г.