

Гаврилова Евдокия Алексеевна

Магистрант

Направление: Государственное и муниципальное управление

Магистерская программа: Государственная и муниципальная служба

Методы совершенствования оказания государственных услуг

Аннотация. В статье рассмотрены основные особенности оказания государственных услуг, проведен анализ проблем системы государственной гражданской службы в РФ и предложены возможные пути совершенствования механизмов и инструментов регулирования деятельности.

Ключевые слова: государственная услуга, особенности оказания государственных услуг, качество социальных услуг.

Понятие «государственные услуги» является сравнительно новым и не так давно вошло в нашу жизнь и российское законодательство. И вместе с тем, в том содержании, которое подразумевается в термине «госуслуги», они присутствовали и прежде. В каждом высокоразвитом обществе появляются потребности, важные для общества, и государство берет на себя ответственность их удовлетворить. Государственные услуги напрямую связаны с публичными функциями государства, поэтому предоставление данных услуг государственными структурами исходит из этих функций.

Все государственные услуги предоставляются человеком. Услуга является неотъемлемой частью источника и всегда зависит от определенного человека, а абсолютно идентичных людей не бывает, поэтому услуга обладает необычной особенностью – исключительностью. Нормы права, которые устанавливают договоры на оказание различного рода услуг, включают в себя обобщенные модели отдельных видов договоров. Услуга, которая предоставляется определенным человеком или сообществом, становится в какой-то степени уникальной, исключительной, хотя она все еще является конкретным видом деятельности.

Государственные услуги имеют еще одну особенность – одновременность оказания и получения. Процесс оказания услуги исполнителем и ее принятие заказчиком происходят синхронно. Наряду с этим только эффект услуги остается неизменным какое-то, недолгое время. Принять услугу до или после момента ее оказания невозможно, но существует возможность получить в некоторых случаях эффект от услуги по истечении некоторого времени после завершения процесса ее оказания. Эта особенность услуг называется несохраняемостью.

Особенность одновременности оказания и получения услуги в сочетании с ее несохраняемостью можно описать одним понятием «моментальная потребляемость услуг» [1, с. 27]. Законодательная власть знает эту особенность, именно поэтому в п. 2 ст. 167 Гражданского кодекса, которая рассматривает последствия недействительности сделок, было включено определенное правило. Согласно нему, при двусторонней компенсации сторона, которой предоставили услугу по не имеющей законной силы сделке, обязана компенсировать другой стороне ее стоимость в деньгах.

Все вышеперечисленное указывает на одну из основных особенностей услуги – это неустойчивости ее качества. Качество обнаруживается в свойствах, характерных чертах явления. Уровень оказания услуги представляет собой ряд свойств, которые делают явление важным, существенным. Исходя из этого, уровень качества устанавливается набором признаков производимой операции, таких как сроки, пропорция первоначальной стоимости и окончательной цены, численность обслуженного населения, т. е. через количественные параметры.

Качество определенных типов услуг можно установить с помощью методов экспертной и социологической оценки. В том числе подойдет и оценка мастерства исполнителя, технологической дисциплины (поддержание последовательности), законченности операции, уровня обслуживания для потребительских услуг (этика общения, создание приятных условий для потребителей, заказчиков услуг, принятие во внимание их пожеланий).

Неоднозначность выявления критериев качества обусловлена еще и тем, что качество оказания услуг изменчиво, поэтому в гражданском праве в основном

утверждаются нормы того, чего нельзя совершать исполнителю услуг. Вследствие этого в подзаконных актах фиксируются не только официальные критерии определения качества, но и используются юридические конструкции, которые опираются на негативное связывание.

Главные обстоятельства, которые оказывают влияние на качество социальных услуг, оказываемых населению учреждениями по ГОСТ Р 53063-2025 [2], представляют собой:

- наличие и состояние документов, на основании которых действует организация (документы);
- условия расположения организации; оснащенность учреждения специалистами и качество их квалификации;
- специальное и табельное техническое обеспечение организации (оборудование);
- сохранность информации об учреждении, а также порядке и правилах обеспечения социальной службы (клиенты);
- наличие внутренней и внешней систем (служб) надзора за деятельностью организации.

Изменения, которые встречаются в экономической, политической, духовной и социальной сферах общества нашей страны в последние годы, отличается, к прискорбию, расплывчатостью целевых установок и неорганизованностью действий. Исходя из этого вопрос о роли государственной службы набирает все большую актуальность. Для кого она более необходима, для государства, для политических объединений, для служащих, занимающих определенные государственные должности, или для граждан? В Послании Президента Российской Федерации Федеральному Собранию 2005 г. в первый раз в роли политической установки изложена мысль, что государственные учреждения могут и обязаны предоставлять населению государственные услуги. После принятия этой политики появилось четыре первостепенных национальных проекта, которые были основаны Президентом и принятых на нынешний момент всеми структурами государственного управления как программные.

Вместе с тем размывание неповторимости государственной службы в качестве института общественного служения вызвало все большую потерю доверия граждан, что вредит и самим госслужащим. Сами же государственные служащие определяют в качестве мер, которые могут увеличить продуктивность их работы, прежде всего увеличение фокуса на потребности граждан. Также выделяют такие меры, как увеличение материальной базы; квалифицированное проведение социальных и экономических реформ; осваивание новых управленческих, экономических, социально-психологических навыков и умений; улучшение работы с персоналом, привлечение к обеспечению различных специалистов, например, экономистов, юристов, психологов, социологов и других.

Концептуальный путь улучшения государственной службы представляет из себя плавное, но существенное повышение уровня соответствия систем социальных гарантий и возложенных обязательств. К примеру, свою результативность проявил метод, при котором существует сдельная оплата труда. Этот метод имеет свои плюсы, так как значительно увеличится минимальный результат работы каждого государственного гражданского служащего.

Также к списку улучшений можно прибавить оценку результативности, и надлежащие надбавки за высокий результат деятельности органов государственной власти в субъектах. Такое вознаграждение может стать образцом премии служащим в соответствии с категорией и группой их должности [3, с. 180].

Таким образом, улучшение системы государственной службы может происходить при всестороннем осуществлении следующих мер: приведение нормативной базы государственной гражданской службы регионов в соответствие с федеральными законами, установившимися общественными отношениями, а также с экономической обстановкой, образование квалифицированной государственной гражданской службы, которая опирается на учет и оценку достижений работы служащих, рационализация численности государственных служащих.

Литература

1. Жовтун Д.Т., Кулик М.С. Государственные услуги населению России:

понятие и виды // Социология власти. 2006. № 2. С. 18-28.

2. ГОСТ Р 53063-2025. Социальное обслуживание граждан. Рекомендации по контролю качества социальных услуг семьям / [Электронный ресурс] / URL: <https://www.gostinfo.ru/catalog/Details/?id=7917427&ysclid=mh4rxueqda821873781>

3. Родин О.А. Пути совершенствования профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2023. №3-3 (78). С. 179-181.

©Бюллетень магистранта 2025 № 6