УДК 338.46

Д. В. Ткаченко, О. С. Резникова

Институт экономики и управления ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского», Симферополь, e-mail: dv.nauk@yandex.ru

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО МЕХАНИЗМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Ключевые слова: государственные услуги, организационно-экономический механизм повышения качества государственных услуг, социально-экономическое развитие региона.

В настоящей статье на примере Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Крым (далее – Главное управление МЧС России по Республике Крым) и Федерального казённого учреждения «Центр государственной инспекции по маломерным судам Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Крым» (далее – ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым») исследуется процесс создания эффективного механизма повышения качества государственных услуг, как составляющей современного процесса социально-экономического развития Республики Крым, следствием чего является рост благосостояния населения региона. В современных условиях ключевой целью развития сферы государственных услуг должно стать создание эффективного, действенного и научно-обоснованного организационно-экономического механизма предоставления государственных услуг, включающего создание государственного сервиса инновационного типа на основе технико-технологической перестройки, повышения уровня подготовки кадров для сферы государственных услуг, следование утвержденной нормативной правовой базе сферы государственных услуг, эффективность использования государственного имущества, расчет стоимости государственных услуг, финансирование государственных услуг.

D. V. Tkachenko, O. S. Reznikova

Institute of Economics and Management of the Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education «Crimean Federal University named after V.I. Vernadsky», Simferopol, e-mail: dv.nauk@yandex.ru

IMPROVEMENT OF THE ORGANIZATIONAL AND ECONOMIC MECHANISM OF PROVISION OF PUBLIC SERVICES

Keywords: public services, organizational and economic mechanism for improving the quality of public services, socio-economic development of the region.

This article is an example of the Main Directorate of the Ministry of the Russian Federation for Civil Defense, Emergencies and Disaster Management in the Republic of Crimea (hereinafter – the Main Directorate of the Ministry of Emergencies of Russia for the Republic of Crimea) and the Federal State Institution «Center for State Inspection of Small Ships of the Ministry of the Russian Federation on civil defense, emergency situations and natural disaster response in the Republic of Crimea» («(hereinafter – PKU) Center GIMS EMERCOM of Russia in the Republic of Crimea»), the process of creating an effective mechanism for improving the quality of public services provided is being investigated, as part of the modern process of socio-economic development of the Republic of Crimea, which results in an increase in the well-being of the region's population. In modern conditions, the key goal of the development of public services should be the creation of an effective, efficient and scientifically-based organizational and economic mechanism for the provision of public services, including the creation of an innovative type of public service based on technical and technological restructuring, improving the level of training for public services, following approved regulatory framework for public services, the effectiveness of the use of public property, calculation of the cost of public services, the financing of public services.

Введение

Сфера государственных услуг сегодня требует пристального внимания, так как ее развитие, общедоступность государственных услуг, удовлетворенность получателей государственных

услуг являются индикаторами высокого уровня социально-экономического развития территории.

Целью исследования является установление причинно-следственных связей роста удовлетворенности потребите-

лей государственных услуг и улучшения организации процесса предоставления государственных услуг.

Материалы и методы исследования

При выполнении настоящего исследования применялись такие методы экономического исследования, как: наблюдение, сбор информации, анализа и синтеза, индукция и дедукция.

Результаты исследования и их обсуждение

Начиная с 2014 года в Крыму происходит всецелое преобразование социально-экономической системы жизни полуострова. 9 января 2017 года парламентом Крыма был принят закон № 352-ЗРК/2017 «О стратегии социально-экономического развития Республики Крым до 2030 года», устанавливающий основной вектор развития Республики Крым в срок до 2030 года [1]. Данный документ установил инновационно-инвестиционный путь развития полуострова, характеризующийся интенсивными социальными и экономическими преобразованиями. Такие преобразования направлены на скорейшую интеграцию Крыма в общероссийское экономическое пространство, ускорение социально-эко-

номического развития, повышение конкурентоспособности экономики и уровня жизни населения, то есть достигнуть статуса высокоразвитого региона. В развитии полуострова за последние семь лет наблюдается положительная динамика, вместе с тем, перед руководством страны стоит еще ряд задач, требующих основательного подхода к их решению [2].

Под организационно-экономическим механизмом предоставления государственных услуг понимается совокупность организационных форм, составляющих систему предоставления услуг, и этапов создания государственных услуг (рис. 1). Организационно-экономический механизм выступает инструментом реализации целей развития региона.

Работоспособность организационно-экономического механизма предоставления государственных услуг обеспечивается с помощью соответствующей нормативно-правовой базы.

Государственные услуги на полуострове предоставляются сетью уполномоченных организаций, в которую входят: исполнительные органы государственной власти Республики Крым и созданные на базе государственного имущества многофункциональные центры Республики Крым.

Рис. 1. Организационно-экономический механизм предоставления государственных услуг

Предоставление определенного нормативными правовыми актами Республики Крым перечня государственных услуг осуществляется, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» с целью упрощения процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых общественно значимых государственных услуг, сокращения сроков их предоставления, ликвидации рынка посреднических услуг при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, повышения информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных услуг [3].

Портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации» (Единый портал госуслуг) обеспечивает доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных услугах в Российской Федерации, об услугах государственных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, а также предоставление в электронной форме государственных услуг. Государственные услуги, предоставляемые организациями Республики Крым, представлены на настоящем портале.

Государственные услуги предоставляются для физических и юридических лиц.

Перечень государственных услуг, предоставляемых Главным управлением МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым»:

1. лицензирование деятельности по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений;

2. лицензирование деятельности по тушению пожаров в населенных пунктах, на производственных объектах и объектах инфраструктуры;

3. прием копий заключений о независимой оценке пожарного риска;

4. согласование специальных технических условий, для объектов, в отношении которых отсутствуют требования пожарной безопасности, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами по пожарной безопасности,

отражающих специфику обеспечения их пожарной безопасности и содержащих комплекс необходимых инженерно-технических и организационных мероприятий по обеспечению их пожарной безопасности;

5. аттестация на право управления маломерными судами, поднадзорными Государственной инспекции по маломерным судам;

6. государственная регистрация маломерных судов, поднадзорных Государственной инспекции по маломерным судам;

7. освидетельствование маломерных судов, поднадзорных Государственной инспекции по маломерным судам.

Процесс создания государственных услуг, предоставляемых Главным управлением МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым», во многом оторван от процесса предоставления – это специфика исследуемой сферы, накладывающая требования на составление регламентов предоставления государственных услуг.

Классификация государственных услуг, предоставляемых Главным управлением МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым», предусматривает распределение их по параметрам, представленным в таблице.

В целях формирования процесса предоставления государственных услуг нормативными правовыми актами Российской Федерации были утверждены:

– перечень государственных услуг, предоставляемых ведомством;

– ведомственный перечень государственных услуг, предоставляемых подведомственными организациями);

– административные регламенты предоставления государственных услуг;

– положение о лицензировании деятельности по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений;

– положение о лицензировании отдельных видов деятельности о порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц;

Характеристика параметров государственных услуг, предоставляемых
Главным управлением МЧС России по Республике Крым
и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым»

Параметры государственных услуг	Характеристика параметров государственных услуг
Тип потребления услуг	– общественное потребление; – коллективное потребление; – индивидуальное потребление
Форма исполнения	– Главным управлением МЧС России по Республике Крым; – ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым»; – многофункциональные центры; – Единый портал госуслуг
Затраты (себестоимость)	– федеральный бюджет; – бюджет Республики Крым;
Возмещение затрат (доход)	– федеральный бюджет; – бюджет Республики Крым; – платежи заявителей (физических и юридических лиц)
Потребление «процесса» или «продукта»	– потребляется продукт предоставления услуги
Периодичность потребления	– время от времени; – постоянное
Связь с потребителем	– непосредственное взаимодействие; – отсутствие прямого контакта

– перечень федеральных органов исполнительной власти и государственных корпораций, осуществляющих лицензирование конкретных видов деятельности.

– положение о лицензировании деятельности по тушению пожаров в населенных пунктах, на производственных объектах и объектах инфраструктуры;

– типовые формы документов;

– методика расчета стоимости государственных услуг и др.

При проведении исследования подготовлены рекомендации по совершенствованию механизма управления государственными услугами, направленные на стимулирование устойчивого социально-экономического развития Республики Крым. Представленные рекомендации могут быть использованы исполнительными органами государственной власти, учебными заведениями.

Повышение качества предоставления государственных услуг рассматривается как курс эффективного использования ресурсов, улучшения механизма, обеспечение удовлетворенности потребителей организацией государственного сервиса.

Цель разработки модели заключается в создании инструмента администрирования, позволяющего обеспечивать результативность организационно-экономического механизма государственных услуг и достигать главную цель – полное удовлетворение потребителей организацией государственного сервиса.

При подготовке модели за основу бралась гипотеза – повышение качества функционирования организационно-экономического механизма предоставления государственных услуг непременно сопровождается повышением качества государственных услуг.

Повышение эффективности организационно-экономического механизма включает анализ факторов качества предоставления государственных услуг и направлен на их оценку и администрирование ими. К таким факторам относятся:

– профессионализм кадров;

– следование регламентам;

– эффективность использования государственного имущества;

– расчет стоимости государственных услуг;

– финансирование услуг.

Проведение всеохватывающего анализа названных факторов позволит определить уровень подготовки кадров сферы государственных услуг, степень нормативного правового регулирования сферы государственных услуг в части организационного процесса, финансирования государственных услуг, степени использования государственного имущества и др. Использование предлагаемой модели даст возможность подготовить модель качества государственных услуг при заданных факторах качества услуг.

Рис. 2. Модель организационно-экономического механизма повышения качества предоставляемых государственных услуг

Модель организационно-экономического механизма повышения качества предоставляемых государственных услуг приведена на рис. 2.

Модель представляет собой совокупность процедур, позволяющих оценить факторы качества государственных услуг, с целью принятия адекватных управленческих решений.

Выводы

Настоящее исследование представило возможным установить направления совершенствования организационно-экономического механизма предоставления государственных услуг. Улучшение организации процесса предоставления государственных услуг неизбежно влечет повышение удовлетворенности по-

лучателей государственных услуг и является важным условием и направлено на повышение уровня социально-экономического развития территории.

Таким образом, настоящая работа позволила:

- представить организационно-экономический механизм предоставления государственных услуг;

- дать характеристику параметров государственных услуг, предоставляемых Главным управлением МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым»;

- подготовить рекомендации по совершенствованию механизма управления государственными услугами, направленные на стимулирование устойчивого социально-экономического развития Республики Крым;

- определить пути повышения эффективности организационно-экономического механизма на основе анализа факторов качества предоставления государственных услуг;

- представить модель организационно-экономического механизма повышения качества предоставляемых государственных услуг.

Библиографический список

1. Закон Республики Крым от 09.01.2017 № 352-ЗРК/2017 «О стратегии социально-экономического развития Республики Крым до 2030 года» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. URL: <https://mobileonline.garant.ru/#/document/43816228/paragraph/1/highlight/Закон%20Республики%20Крым%20от%2009.01.2017%20№%20352-ЗРК%2017:3> (дата обращения: 04.05.2020).
2. Постановление Совета министров Республики Крым от 01.11.2017 № 570 «Об утверждении плана мероприятий по реализации стратегии социально-экономического развития Республики Крым до 2030 года» [Электронный ресурс]. URL: <https://mobileonline.garant.ru/#/document/43831482/paragraph/1/highlight/Постановление%20Совета%20министров%20Республики%20Крым%20от%2001.11.2017%20№%20570%20Об%20утверждении%20плана:5> (дата обращения: 04.05.2020).
3. Распоряжение Совета министров Республики Крым от 01.12.2014 № 1287-р «О создании государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. URL: <https://rk.gov.ru/ru/document/show/3929> (дата обращения: 04.05.2020).
4. Чулков А.С. Повышение качества государственных и муниципальных услуг и пути оптимизации сети учреждений, оказывающих их // Финансы и кредит. 2017. № 3 (723). С. 143-159.
5. Калугин В.Е. Совершенствование оценки качества оказания государственных услуг // Вестник СибАДИ. 2016. № 4 (50). С. 145-150.