

– Просвещение населения. Проведение мероприятий по юридическому просвещению граждан

– Организация мероприятий по борьбе с коррупцией. Реализация плановых мероприятий в муниципальных учреждениях и органах местного самоуправления.[4];

Коррупция все еще представляет серьезную угрозу, с которой сталкивается современное общество, в том числе и Самарская область. Для решения проблем необходимо внедрение комплексного подхода, в котором активное участие граждан является необходимым аспектом в процессе контроля и мониторинга, что снижает коррупционные риски. В наше время ужесточение контроля и мониторинга посредством антикоррупционных комиссий позволит минимизировать количество правонарушителей в области, что обеспечит доступ граждан о деятельности органов прозрачнее, повышая тем самым уровень доверия.

В целом, борьба с коррупцией в Самарской области является сложной и многогранной задачей, требующей системного подхода и координации усилий со стороны государственных органов, общественных организаций и граждан.

Список использованных источников

1. Сетевое издание «Коммерсантъ» [Электронный ресурс] – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/7214134> (дата обращения: 20.11.2024)

2. Сергеева, А.П. Организационные аспекты противодействия коррупционному поведению в муниципальной службе. // 2018. – С.8-14

3. Об утверждении Плана противодействия коррупции в министерстве управления финансами Самарской области на 2024 - 2026 годы: Приказ Министерства управления финансами Самарской области от 28.12.2023 № 01-07/93 [Электронный ресурс] //URL: [plan-total.pdf](#)(дата обращения: 20.11.2024).

4. Об утверждении государственной программы Самарской области "Противодействие коррупции в Самарской области": Постановление Правительства Самарской области от 27.11.2013 № 673 [Электронный ресурс] //URL: Об утверждении государственной программы Самарской области "Противодействие коррупции в Самарской области" от 27 ноября 2013 - docs.cntd.ru (дата обращения: 20.11.2024).

ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Е.С. Овчинникова

Научный руководитель В.В. Лукьянова

Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева

Государственные и муниципальные услуги являются неотъемлемой частью любого современного общества. Предоставление таких услуг государством означает, что оно заботится о таких нуждах общества, как:

- здоровье – предоставление медицинской помощи и здравоохранение;
- образование – обеспечение доступа к образованию для всех слоев населения;
- безопасность – обеспечение правопорядка, безопасности как самих граждан, так и их собственности;
- социальная защита – обеспечение поддержки социально незащищенных групп населения;
- инфраструктура – обеспечение строительства дорог, электроснабжения и других жизненно важных объектов.

Предоставление государственных и муниципальных услуг играет жизненно важную роль в продвижении экономического, социального экологического благополучия общества.

Качество и доступность государственных и муниципальных услуг определяется с помощью различных методов, которые обычно делят на две основные категории:

Официальные методы:

- мониторинг и отчетность – государственные органы самостоятельно собирают данные о качестве предоставляемых услуг и удовлетворенности граждан. В дальнейшем эта информация используется для оценки эффективности работы и выявления основных проблем;

- проверки и аудиты – проводятся с целью убедиться, что качество предоставляемых услуг соответствует установленным стандартам;

- оценка эффективности – проводятся исследования и анализы с целью определения эффективности работы той или иной государственной службы.

Общественные методы:

- общественное мнение – опросы и, в дальнейшем, анализы общественного мнения позволяют узнать об степени удовлетворения граждан предоставлением государственных и муниципальных услуг;

- жалобы и обращения граждан – анализ жалоб и обращений граждан позволяет выявить проблемные зоны в сфере государственных и муниципальных услуг, а также оценить уровень удовлетворенности граждан предоставляемыми услугами.

Для сбора отзывов о качестве и доступности государственных услуг применяются:

- персональные мобильные устройства (SMS-опросы, телефонные интервью)

- терминалы, размещенные в государственных учреждениях

- онлайн-платформы (Единый портал государственных услуг, официальные веб-сайты ведомств). Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется по следующим критериям [1]:

1. Время предоставления оцениваемых услуг;

2. Время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;

3. Вежливость и профессионализм сотрудника, осуществляющего предоставление оцениваемой услуги;

4. Комфортность условий в помещении, в котором предоставляются оцениваемые услуги;

5. Доступность и прозрачность информации об оцениваемой услуге.

В начале 2023 года Минэкономразвития провело анализ качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Данные для анализа были собраны анонимно из систем, используемых при оказании услуг.

Проведя анализ результатов выяснилось, что 11% от всех собранных запросов были проведены с нарушением сроков проведения процедуры. Треть из общего числа отказов в предоставлении услуг была основана на требовании предъявления дополнительных документов. Также прямой отказ получали клиенты, не выполнившие необходимые условия для оказания услуги.

Всё это говорит о проблемах, скрытых в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. Это следствие недостаточной подготовки сотрудников к работе и общей неосведомленности получателей услуг. Недостаток информации и необходимой базы данных может серьёзно нарушать работу учреждений, представляющих государственные и муниципальные услуги.

Хотя низкая доля досудебных обжалований (4,6%) и такая же низкая доля ошибок при оказании услуг говорит об общем успехе в области государственных и муниципальных услуг. Корректировка методов работы и авторизация помогут в будущем ещё больше снизить процент неудовлетворения получателей услуг.

Что касается других проблем, таких, как недостаточная или сложная для понимания информация, необходимая для получения услуги или высокие денежные сборы, то

увеличения финансирования и повышение прозрачности могут существенно повлиять на процесс оказания государственных и муниципальных услуг. По общим результатам анализа средний уровень удовлетворенности предоставлением государственных и муниципальных услуг формирует 4,25 балла из 5 возможных. В группу лидеров по среднему уровню удовлетворенности среди субъектов РФ входят Вологодская область, Кемеровская область, Ленинградская область, Москва, Ненецкий автономный округ, Псковская область, Республика Ингушетия, Республика Северная Осетия, Томская область и Ямало-Ненецкий автономный округ.

Лидеры по количеству обращений среди федеральных органов власти представлены в таблице 1. Средний балл ведомств превышает 4,9 балла.

Таблица 1. Лидеры по федеральным органам власти.

Наименование федерального органа	
Минпросвещения РФ	Ространснадзор
Росводресурсы	Роструд
Росздравнадзор	Росфинмониторинг
Россельхознадзор	Минцифры РФ
Росстандарт	ФНС РФ

По результату исследования, проводимого в 2022-2023 годах, в Самарской области средняя удовлетворенность качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг составляет 90,7%.

Таблица 2. Средняя удовлетворенность качеством и доступность государственных и муниципальных услуг в Самарской области.

Самарская область 2022-2023 г.	Время предоставления	Время ожидания в очереди	Вежливость и компетентность сотрудников	Комфортность условий в помещении	Доступность и прозрачность информации	Средний балл
	96,1	91,9	97,4	93,2	96,5	90,7

Сфера предоставления государственных и муниципальных услуг включает свои проблемы. Среди них выделяются:

- неравномерное распределение ресурсов – отсутствие доступности качественных услуг в отдельных районах;
- низкая квалификация специалистов – нехватка квалифицированных кадров, отсутствие кадрового резерва;
- сложные и непрозрачные процессы – информационные барьеры для граждан.

На основе анализа исследования качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг выделяется ряд мер по решению данных проблем:

- увеличение финансирования – повышение финансирования на социальные программы и развитие инфраструктуры;
- развитие кадрового потенциала – повышение квалификации и мотивации специалистов;
- оптимизация процессов – упрощение и ускорение предоставления услуг;
- повышение прозрачности – обеспечение открытости информации о предоставлении и получении услуг.

Подводя итог, можно сказать, что качественное предоставление государственных и муниципальных услуг играет важную роль в обеспечении благополучия граждан. Они необходимы для удовлетворения потребности граждан государства, реализации прав и свобод и обеспечением нормального функционирования общества в целом. Ежегодный

мониторинг качества и доступности существенно помогает выявить актуальные проблемы в области предоставления услуг и разработать быстрые и эффективные пути их решения.

Список использованных источников

1. Тихонов А.Е., Александров А.А. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг / ARS ADMINISTRANDI. 2024 №2. С. 158-162
2. Мохнаткина Л.Б., Серяева М.Г. Оценка доступности и качества муниципальных услуг / Интеллект. Инновации. Инвестиции 2023 №1 С. 61-66
3. Крабов А.Е. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг 2023 / гуманитарные, социально-экономические и общественные науки 2023 С. 28.38

ОБРАЗ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО В РФ: ЭТИЧЕСКАЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ СОСТАВЛЯЮЩИЕ

С.Р. Пашаева

Научный руководитель Н.В. Лаптева

Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева

Современный этап развития Российской Федерации отличается возросшей ролью института государственной службы. Особое внимание уделяется образу государственного служащего РФ, который является лицом, олицетворяющим государство, и от восприятия которого зависит доверие или недоверие населения к власти.

Данный вопрос особенно актуален в условиях развития информационного общества и технологий, за счёт которых создаются каналы и инструменты, связанные с построением имиджа государственных служащих.

В 2003-2005 гг. В рамках реализации Федеральной программы «Реформирование государственной службы Российской Федерации» был принят Федеральный закон №58-ФЗ от 27.05.2003 г. «О системе государственной службы Российской Федерации». Согласно статье 1, государственная служба Российской Федерации представляет собой профессиональную служебную деятельность граждан Российской Федерации по обеспечению исполнения полномочий федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, лиц, замещающих государственные должности и государственные должности субъектов РФ, органов публичной власти федеральных территорий [2].

Этика государственной и муниципальной службы - вид профессиональной морали, связанный с проблемами государственного и муниципального управления, спецификой бюрократических организаций [4, с. 13].

Профессиональная этика подразделена на 2 направления [4, с.11]:

1) Служебная этика, которая включает в себе дисциплинированность, ответственность, взаимоуважение и т.д.;

2) Этика управления, состоящая из уважения к личности каждого работника, к закону, соблюдения юридическо-правовых норм, стремления к самосовершенствованию и развитию таких качеств, как честность, справедливость, умеренность и другие.

Принципы, на основе которых осуществляется деятельность государственного служащего, закреплены в Конституции РФ и в законодательных актах о государственной службе. Так, к конституционным принципам относятся [1]:

- 1) Принцип федерализма;
- 2) Принцип законности;
- 3) Принцип приоритета прав и свобод человека и гражданина;
- 4) Принцип равного доступа к государственной службе.