

11. Яницкий М.С. Адаптационный процесс: психологические механизмы и закономерности динамики. Кемерово: Кемеровский государственный университет, 1999. 84 с.

**Literature:**

1. Ado A.D. Biological social mediation in the problem of human adaptation to extreme conditions // Bulletin of the Academy of Medical Sciences of the USSR. 1980. No. 4. P. 57-63.
2. Ananyev B.G. Man as an object of knowledge. M.: Nauka, 2000. 352 p.
3. Andreeva G.M. Social Psychology. M.: Aspect. Press, 2009. 363 p.
4. Vishnyakov S.M. Professional education: dictionary. Key concepts, terms, relevant vocabulary. M.: NMTS SPO, 1999. 538 p.
5. Murovtseva O.V. Adaptation as a general scientific concept. Mogilev, 1986. 376 p.
6. Razov P.V. Forms of social adaptation of citizens // Power. 2013. No. 4. P. 140-143.
7. Rastova L.M. Social adaptation of personality in a team: abstr. dis. ... Cand. of Philosophy. Tomsk, 1974. 22 p.
8. Rean A.A. Psychology of personal adaptation. St. Petersburg: Prime-Evroznak, 2008. 479 p.
9. Rean A.A., Kudashev A.R., Baranov A.A. Psychology of personal adaptation. Analysis. Theory. Practice. St. Petersburg: Prime-EUROSNAK, 2006. 479 p.
10. Slastenin V.A., Isaev I.F., Shiyanov E.N. Pedagogy: a study guide for students. 7th ed. M.: Academy, 2007. 576 p.
11. Yanitsky M.S. Adaptation process: psychological mechanisms and patterns of dynamics. Кемерово: Кемерово State University, 1999. 84 p.

УДК 316.34(470.47)

DOI: 10.24411/2078-1024-2020-12014

**Хашаева А.Б.**

**КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

Хашаева Анастасия Борисовна, научный сотрудник отдела комплексного мониторинга и информационных технологий

ФГБУН «Калмыцкий научный центр РАН», Элиста, Россия

E-mail: khashaeva\_a@mail.ru

*В статье рассматривается процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в оценке предпринимателей региона. В качестве эмпирического материала использованы данные мониторинга «Оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Калмыкия», проводимого отделом социологического исследования БНУ РК «Институт комплексного исследования аридных территорий».*

*Основным методом исследования является анкетный опрос. Общая выборка составила 500 респондентов – получателей государственных и муниципальных*

услуг. Целевой аудиторией нашего исследования являются предприниматели, либо их представители, получившие государственную или муниципальную услугу в сфере предпринимательства. В итоге выборочная совокупность респондентов составила 10,8 % от общей выборки. Опрос проводился на территории шести районов республики и г. Элиста.

Целью работы является определение уровня удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере предпринимательства и отдельных его показателей. Вместе с оценкой показателей представлены: источники информации, среднее время ожидания, фактическое число обращений.

В статье также отражены итоговые данные мониторинга, в которых выявлена положительная динамика показателя среднего числа обращений в орган власти для получения услуги в сфере предпринимательства, который в среднем не должен превышать двух раз.

**Ключевые слова:** государственные и муниципальные услуги, бизнес-сообщество, предприниматель, целевой показатель, удовлетворенность, оценка качества, мониторинг, органы власти.

**Для цитирования:** Хашаева А.Б. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере предпринимательства // Вестник Майкопского государственного технологического университета. 2020. Вып. 2(45). С. 128-135. DOI: 10.24411/2078-1024-2020-12014.

**Khashaeva A.B.**

## **THE QUALITY OF STATE AND MUNICIPAL SERVICES PROVISION IN THE FIELD OF ENTREPRENEURSHIP**

Khashaeva Anastasia Borisovna, a researcher of the Department of Integrated Monitoring and Information Technology

FSBIS “Kalmyk Scientific Center of the Russian Academy of Sciences”, Elista, Russia

E-mail: khashaeva\_a@mail.ru

*The article discusses providing state and municipal services in the assessment of entrepreneurs in the region. Monitoring data “Assessment of citizens' satisfaction with the quality of state and municipal services in the Republic of Kalmykia”, has been used as empirical material. The monitoring was conducted by the sociological research department of the BSI the RK “Institute for the Integrated Research of Arid Territories”. The main research method used was a questionnaire survey. 500 respondents, recipients of state and municipal services, made up total sample. Entrepreneurs or their representatives, who received state or municipal services in the field of entrepreneurship were the target audience of the study. As a result, the sample of respondents amounted to 10.8 % of the total sample. The survey was conducted in six districts of the Republic and the city of Elista.*

*The aim of the research was to determine the level of satisfaction with the quality of state and municipal services in the field of entrepreneurship and its individual indicators. Along with the evaluation of indicators presented: information sources, average waiting time, the actual number of calls, the article also reflects the final monitoring data, which revealed a positive trend in the average number of calls to the authority to receive services in the field of entrepreneurship, which on average should not exceed two times.*

**Key words:** *state and municipal services, business community, an entrepreneur, target indicator, satisfaction, quality assessment, monitoring, authorities.*

**For citation:** Khashaeva A.B. The quality of state and municipal services provision in the field of entrepreneurship // Vestnik Majkopskogo Gosudarstvennogo Tehnologicheskogo Universiteta. 2020. Issue 2(45). P. 128-135. DOI: 10.24411/2078-1024-2020-12014.

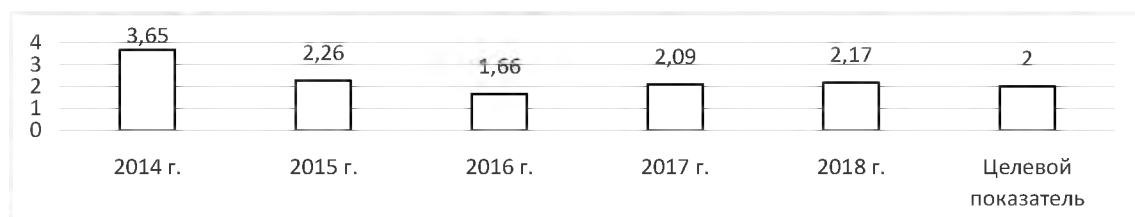
На протяжении 20 лет в России продолжается переход от ранее существовавшего традиционного государственного управления к новому сервисному администрированию. Нововведения, связанные с качественным оказанием государственных и муниципальных услуг как гражданину, так и бизнес-сообществу является одним из основных критериев, определяющих новую систему управления. В следствие, оказание государственных и муниципальных услуг становится одной из актуальных задач органов исполнительной власти всех уровней [1, с. 30].

Различные аспекты оценки качества и удовлетворенности оказания государственных и муниципальных услуг рассматриваются в трудах Лукиной В.А., Большаковой Ю.М., Герба В.В., Чвилева Д.Д., Шестакова В.В. и других ученых.

В нашей работе объектом исследования станет оказание государственных и муниципальных услуг представителям бизнес-сообщества. В качестве предмета исследования будем рассматривать оценку качества оказания услуг в сфере предпринимательства.

При получении большинства услуг в сфере предпринимательства прежде чем получить услугу в полном объеме, чаще всего приходится обращаться за рядом предшествующих взаимосвязанных с ними услуг. Отметим, что все услуги предоставляются на разных уровнях власти. Данный процесс не остается без внимания. В настоящее время проводится непрерывная работа по совершенствованию оказания услуг представителям бизнес-сообщества, в том числе и сокращению количества обращений в иные органы власти [2, с. 83]. Так, согласно Указу Президента РФ от 7 мая 2012 года №601 [3], одним из запланированных целевых значений является сокращение среднего числа обращений при получении одной государственной либо муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности до 2 раз. Измерительным инструментом выступает методика проведения социологического исследования, разработанная Министерством экономического развития РФ, на основе которой ежегодно осуществляется мониторинг во всех субъектах страны была разработана [4].

По результатам регионального исследования по оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг в Республике Калмыкия, проводимого Институтом комплексных исследований аридных территорий [5] показатель среднего числа обращений получателей услуг в сфере предпринимательства в динамике был достигнут целевого значения. На рисунке 1 представлены показатели среднего числа обращений, полученные в ходе мониторинга за 2014-2018 годы.



**Рис. 1.** Среднее число обращений получателей услуг в сфере предпринимательства в динамике, количество раз

Однако, по нашему мнению, достижение одного целевого показателя не говорит о качественной организации процесса предоставления услуги. По этой причине, цель нашей работы будет заключаться в выявлении уровня удовлетворенности ключевых показателей организации оказания государственных и муниципальных услуг в сфере предпринимательства.

Исследование, в рамках статьи, построено на материалах регионального мониторинга (см. выше), проведенного в 2018 году. Основным методом исследования является репрезентативный социологический опрос. Целевой аудиторией являются предприниматели (или их представители) республики, получившие государственную либо муниципальную услуги в течение двух последних календарных лет. Выборочная совокупность респондентов составила 10,8 % от общей выборки ( $N = 500$ ). География исследования: Ики-Бурульский, Городовиковский, Черноземельский, Лаганский, Кетченеровский, Октябрьский районы республики и г. Элиста.

Для установления уровня удовлетворенности представителей бизнес-сообщества качеством оказания услуг, мы провели анализ следующих показателей:

- информационная доступность;
- время ожидания в очереди на подачу запроса и получение конечного результата услуги;
- срок предоставления услуги; количество обращений (с учетом сбора, подачи и получения услуги) в орган власти и/или другие учреждения;
- количество документов;
- официальные расходы (государственная пошлина); условия ведения приема;
- вежливость персонала;
- профессионализм персонала; качество предоставления услуги.

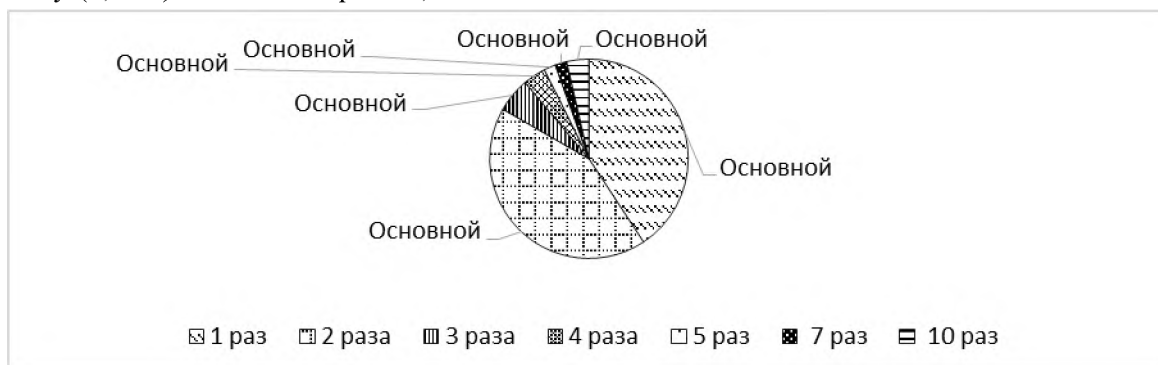
Согласно результатам проведенного исследования, две трети (66,6 %) респондентов положительно оценили доступность получения информации о порядке предоставления услуги. Вместе с тем, 24,1 % не смогли дать определенную оценку данному показателю. Основными источниками информации, по ответам заявителей, стали: консультация у специалиста при обращении (35,2 %) в орган власти либо учреждение, личный опыт (35,2 %), Интернет-ресурсы (29,6 %), консультация по телефону (20,4 %) в организации, оказывающие услуги, Единый портал государственных и муниципальных услуг (16,7 %), официальный сайт органа власти либо учреждения, оказывающих услугу (13,0 %).

17 минут в среднем составило ожидание в очереди при подаче документов в орган власти/учреждение для получения услуги в сфере предпринимательства. 10 минут в среднем – ожидание в очереди при получении результата услуги. Разброс временного промежутка ожидания в очереди составил от 0 до 100 минут. В итоге, затраченное время при ожидании в очереди на подачу запроса устраивает 59,3 % представителей бизнес-сообщества. На получение конечного результата услуги – 74,1 %.

По результатам исследования, более двух третей (70,4 %) заявителей отметили, что их устраивает срок предоставления услуги. При этом оставшуюся долю (29,6 %) респондентов срок предоставления услуги, наоборот, не устраивает.

Для того, чтобы определить реальное количество обращений каждого из представителей бизнес-сообщества в учреждения, предоставляющие необходимую им услугу, задавался следующий вопрос: *«В процессе сбора, подачи документов (запроса) и получения результата, указанной Вами услуги какое общее количество раз Вам пришлось обращаться в соответствующий орган власти/местное самоуправление и иные учреждения и организации?»*.

После математической обработки ответов предпринимателей и их представителей получили следующие результаты (рис. 2). Обращались в органы власти и иные учреждения 1-2 раза преобладающее большинство (83,3 %) респондентов из данной категории. По 3-4 раза пришлось обращаться в органы власти каждому одиннадцатому (9,3 %). От 5 до 10 раз – 7,4 %.



**Рис. 2.** Частота обращений в орган власти и другие учреждения, в %

По данным опроса, три четверти (74,1 %) получателей услуг в сфере предпринимательства устраивает количество обращений, потребовавшееся им для прохождения всех этапов получения результата услуги (55,6 % респондентов полностью устраивает; 18,5 % – скорее). Около четверти (22,3 %) респондент отметили, что данное количество обращений в разной степени их не устраивает (16,7 % – полностью; 5,6 % – скорее).

Большинство (70,4 %) участников опроса сдали документы на получение услуги в сфере предпринимательства с первого раза. Около трети (29,6 %) респондентам по каким-либо причинам этого сделать не удалось.

Представители бизнес-сообщества, из числа тех, у кого не получилось сдать документы с первого раза, указали на следующие причины (рис. 3): предоставлен неполный пакет документов (68,8 %); неправильное заполнение, подаваемые документы, бланков, заявлений (31,2 %); большие очереди (6,2 %). Каждый восьмой (12,5 %) указал на иные причины: неоплаченная квитанция; нельзя оплатить госпошлину на месте.

Полученные в ходе исследования данные свидетельствуют, о положительном отношении подавляющего большинства опрошенных (83,3 %) к требуемому количеству документов, необходимых для получения услуги.

В большинстве случаев (57,4 %) получаемая услуга предусматривала официальные расходы – наличие государственной пошлины. Значительная доля (58,1 %) респондентов отметила, что размер госпошлины их вполне устраивает. Более трети (38,7 %) представителей бизнес-сообщества указали, что данная сумма для них неприемлема. При этом, каждому одиннадцатому (9,3 %) респонденту в процессе получения услуги приходилось негласно давать денежное вознаграждение или делать подарки для получения нужных им документов и прохождения процедур.

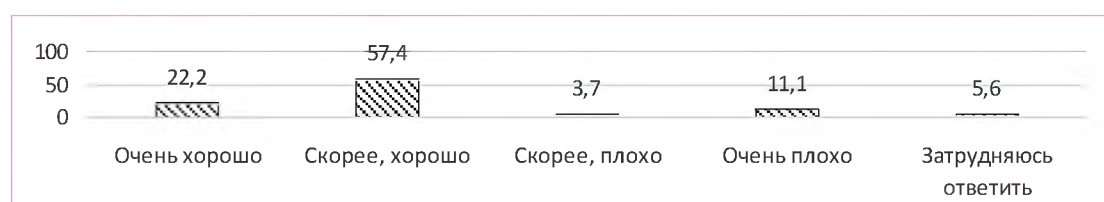


**Рис. 3.** Если не удалось сдать с первого раза, то почему?, в %

Преобладающая доля (81,3 %) предпринимателей, получившие услугу в 2017-2018 гг., считают, что в органах власти или учреждениях, предоставляющие необходимую им услугу созданы хорошие условия ведения приема посетителей, т.е. достаточная техническая оснащенность, комфортность помещения, удобное месторасположение.

Значимым фактором, влияющим на общую оценку получателей услуг, является «клиентоориентированность» сотрудников учреждений и организаций. По данным опроса, подавляющее большинство опрошенных в целом удовлетворены: вежливостью (77,7 %); профессионализмом (74,1 %) сотрудников учреждений.

В целом представители бизнес-сообщества оценили получаемую ими услугу на достаточно высоком уровне: 79,8 % дали положительные ответы и 14,8 % отрицательные (рис. 4).



**Рис. 4.** Оценка качества предоставления услуги

Таким образом, при анализе основных показателей организации государственных и муниципальных услуг в сфере предпринимательства было выявлено следующее: больше всего респонденты удовлетворены общим количеством, требуемых документов (83,3 %) и условиями, созданные для приема посетителей (81,3 %); меньшую удовлетворённость выражают к доступности информации о необходимой им услуге (66,6 %) и времени, затраченному в ожидании подачи запроса (59,3 %). Следует отметить, что для значительной доли (38,7 %) представителей бизнес-сообщества размер государственной пошлины неприемлем.

По итогам, проведенной работы можно сделать вывод, что в целом уровень удовлетворенности предоставления необходимых услуг в сфере предпринимательства достаточно высокий, однако отдельные показатели административного процесса требуют дальнейшего совершенствования и создания надлежащих условий в комплексе.

#### *Литература:*

1. Кайль Я.Я. Взаимодействие участников процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг на уровне субъекта Российской Федерации // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2011 №43. С. 31-39.
2. Хашаева А.Б., Манцаева А.А. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг как индикатор взаимодействия предпринимательской среды и государства при формировании мезоэкономических кластеров // Вестник экономики, права и социологии. 2016. №3. С. 82-86.
3. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс]: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №601 // Российская газета. 2012. 9 мая (№5775). URL: <http://www.rg.ru/2012/05/09/gosupravlenie-dok.html> (дата обращения: 12.02.2020 г.).

4. О порядке изучения мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг [Электронный ресурс]: Постановление Правительства Республики Калмыкия от 18.04.2011 г. №97. URL: <http://www.egov08.ru/action/proekt/pgu.html> (дата обращения: 12.02.2020 г.)

5. База данных за 2014-2018 гг.: [Оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Калмыкия] // Архив отдела социологических исследований.

***Literature:***

1. Kail Ya.Ya. The interaction of participants in the process of providing state (municipal) services at the level of the subject of the Russian Federation // National interests: priorities and safety. 2011 No. 43. P. 31-39.

2. Khashaeva A.B., Mantsaeva A.A. The quality of state and municipal services as an indicator of the interaction of the business environment and the state in the formation of mesoeconomic clusters // Bulletin of Economics, Law and Sociology. 2016. No. 3. P. 82-86.

3. On the main directions of improving the public administration system [Electronic resource]: Decree of the President of the Russian Federation of May 7, 2012 No. 601 // The Russian newspaper. 2012. May 9 (No. 5775). URL: <http://www.rg.ru/2012/05/09/gospravlenie-dok.html> (access date: 12/02/2020).

4. On the procedure for studying the opinion of the population on the quality of public services provided [Electronic resource]: Decree of the Government of the Republic of Kalmykia dated 04.04.2011 No. 97. URL: <http://www.egov08.ru/action/proekt/pgu.html> access date: 12/02/2020)

5. Database for 2014-2018: [Assessment of citizens' satisfaction with the quality of the provision of state and municipal services in the Republic of Kalmykia] // Archive of the Department of Sociological Research.