

---

**УДК 349.417****Агибалова О.Ю., Пашенцев М.В.****ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ БЕЗОПАСНОСТИ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ**

*Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ*

**Аннотация:** Актуальность темы исследования вызвана острой необходимостью урегулирования вопросов, препятствующих эффективному предоставлению государственных услуг в сфере безопасности дорожного движения, особенно аспектов, избавление от которых имеет особую важность. Авторы подчеркивают, что роль государственных услуг в сфере безопасности дорожного движения - общественная и социальная. Эти услуги направлены на удовлетворение общественных потребностей, в частности - в здоровье, качестве жизни и безопасности. От того, насколько процесс их предоставления будет качественным, зависит будущее благополучие российских граждан. Авторы уверены, что несовершенство законодательства и организационного механизма управления влечет за собой потенциальные возможности возникновения проблемных аспектов. Вопросам нивелирования этой негативной тенденции и посвящена статья.

**Ключевые слова:** государственные услуги, государственные услуги в сфере безопасности дорожного движения, качество государственных услуг.

**UDC 349.417****Agibalova O.Yu., Pashentsev M.V.****IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF ROAD SAFETY: PROBLEM FIELDS AND WAYS TO ELIMINATE THEM**

*The Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration*

**Abstract:** The relevance of the research topic is caused by the urgent need to resolve issues that hinder the effective provision of public services in the field of road safety, especially aspects, getting rid of which is of particular importance. The authors emphasize that the role of public services in the field of road safety is public and social. These services are aimed at meeting public needs, in particular health,

quality of life and safety. The future well-being of Russian citizens depends on the quality of the process of their provision. The authors believe that the imperfection of the legislation and organizational management mechanism entails the potential for problematic aspects. The article is devoted to the issues of leveling this negative trend.

**Key words:** public services, public services in the field of road safety, quality of public services.

## Введение

С самого начала и в течение всей жизни практически каждый гражданин постоянно контактирует с государством посредством института государственных услуг по вопросу регистрации, выдачи разрешений, оформлении документов, предоставлении информации и т.д. Ведь одним из важнейших показателей уровня жизни выступает степень удовлетворенности населения качеством и доступностью услуг, оказываемых государством[1]. Все стороны общественной жизни, так или иначе, связаны с предоставлением государственных услуг, поэтому вопрос их качества является первостепенно важным. В целом можно заключить, что жизнь человека в обществе состоит из непрерывного взаимодействия населения с органами власти, вследствие которого у каждого гражданина складывается субъективное мнение об эффективности деятельности всего государственного аппарата управления в целом.

Оптимизация качества государственных услуг важна каждому государству и ее проведение требует громадных усилий и последовательных действий.

Современные государственные реформы - федеральная, судебная, административная, муниципальная - нацелены на обновление многих сторон организации и деятельности государства и его институтов. Цели, этапы и мероприятия реформ должны быть тщательно выверены и последовательно

реализуемы. Им нужна прочная общественная поддержка. И тогда можно рассчитывать на успешные результаты. Их получение во многом зависит от использования достижений науки. Но дело не сводится к участию научных центров и ученых в подготовке отдельных правовых актов. Тут многое удается сделать. Гораздо труднее разработать правовую модель преобразований, в которой должны сочетаться и эволюционные, и качественно новые правовые инструменты, обеспечение правовой преемственности и сохранение полезного опыта и одновременно новых правовых решений[2]

В целом можно отметить, что процесс формирования нормативной базы управления качеством государственных услуг (в том числе и государственных услуг в сфере обеспечения безопасности дорожного движения) не завершился.

### **Проблемы повышения качества государственных услуг в сфере обеспечения безопасности дорожного движения в Воронежской области**

В декабре 2017 года по линии обеспечения безопасности дорожного движения предоставлено 267278 государственных услуг. В ведомственном опросе приняли участие 8736 человек, т.е. 3,26% от общего количества заявителей, получивших государственные услуги УГИБДД ГУ в данном отчетном периоде.

Наиболее многочисленные группы участников опроса составляют рабочие (36,58%), служащие (18,03%), пенсионеры (11,48%), неработающие (10,54%), студенты (10,47%).

Как показал анализ результатов мониторинга, с информацией о порядке предоставления государственных услуг в электронном виде заявители в основном знакомятся с помощью Интернета (41,03%) и при посещении органов внутренних дел (25,88%). Реже – из других источников: газеты (9,28%), телевидение (7,54%), информационные буклеты (5,25%), радио (3,93%).

---

К группе государственных услуг, заявителями которых являются физические и юридические лица, относится регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним. В МРЭО ГИБДД предоставлено 179339 государственных услуг, что на 4,6% больше, чем за аналогичный период прошлого года.

В ведомственном опросе приняли участие 4887 человек, из которых 4821 (99%) положительно оценили качество государственных услуг. На момент заполнения опросных форм сведениями о предоставлении государственных услуг в электронном виде не обладали 6,32%.

К группе государственных услуг, заявителями которых являются только физические лица, относится проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений. В МРЭО ГИБДД оказано 87939 государственных услуг (это на 6,85% больше, чем за аналогичный период прошлого года).

В ведомственном опросе приняли участие 3849 человек, из них 3761 (98%) остались удовлетворены качеством государственных услуг. Не знали о предоставлении государственных услуг в электронном виде, как выяснилось 5,94% опрошенных.

В ходе обобщения и обработки результатов мониторинга по линии обеспечения безопасности дорожного движения установлено следующее:

а) предоставление государственных услуг оценивают как «очень оперативно» 60,17% опрошенных, «быстро» – 42,22%, «средне» - 10,47%, «долго» - 0,07%;

б) время ожидания в очереди: «очень оперативно» – 58,48% респондентов, «быстро» – 43,26%, «средне» – 10,94%, «долго» - 0,22%;

в) компетентность сотрудников, предоставляющих государственные услуги, «очень высокой» считают 69,83% опрошенных, 37,04% – «высокой» и 6,04% - «средней»; 0,02% - «низкой»;

г) комфортность условий в помещении, в котором предоставляются государственные услуги, оценивают «очень высоко» - 54,07%, «высоко» 45,09% респондентов, «средне» – 11,03%, «низкой» - 2,74%;

д) доступность информации о порядке предоставления государственных услуг оценивается как «полностью доступна» в 70,38% анкет, в 34,55% как «доступна», в 7,14% как «достаточно доступна».

Полученные результаты мониторинга свидетельствуют о том, что достаточно высоко участники опроса оценили, как и прежде, компетентность сотрудников предоставляющих государственные услуги и доступность соответствующей информации (69,83% и 70,38% максимальных оценок).

Наиболее низкие показатели, как и в предыдущих отчетных периодах, получены по критерию комфортности условий в помещениях.

Таким образом, уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг по линии обеспечения безопасности дорожного движения составил 98%. Из 8723 анкет положительные оценки (19 и выше баллов) получены в 8582. Оценка – «удовлетворительно».

В порядке досудебного обжалования действий сотрудников МРЭО ГИБДД за 12 месяцев 2017 года поступило 89 жалоб.

Информация по результатам работы ГУ МВД России по Воронежской области по предоставлению государственных услуг за 11 месяцев 2018 года по линии обеспечения безопасности дорожного движения представлена в виде таблицы 1.

Таблица 1- Информация по результатам работы ГУ МВД России по Воронежской области

№ п/п	Наименование показателя	2018 г.	2017 г. (АППГ)
1.	Количество поступивших заявлений на оказание государственных услуг	292537	256575
2.	Количество оказанных государственных услуг	277481	240104
3.	Количество государственных услуг, предоставленных в МФЦ без личной явки заявителя в соответствующий орган государственной власти	38613	18509
4.	Количество заявлений на получение государственных услуг, поданных в органы внутренних дел РФ за отчётный период (единиц), за исключением государственных услуг по которым не предусмотрена подача заявления в электронной форме <sup>1</sup>	238868	223633
5.	Количество заявлений на получение государственных услуг, поданных в органы внутренних дел РФ за отчётный период в электронной форме (единиц)	176228	66087
6.	из них посредством предварительной записи через ЕПГУ	9665	0
7.	Доля заявлений на получения государственных услуг, поданных в органы внутренних дел РФ в электронной форме (процентов) <sup>2</sup>	69,4%	27,75%
8.	Количество направленных запросов с использованием СМЭВ	5842	9714
9.	Количество обработанных запросов с использованием СМЭВ	4095	8902
10.	Количество отказов в предоставлении государственных услуг	15056	16471
11.	Наличие (отсутствие) фактов жалоб граждан на действия (бездействия) должностных лиц при оказании государственных услуг	163	78

<sup>1</sup> В соответствии с методикой расчёта показателя «доля заявлений на получения государственных услуг, поступивших в органы внутренних дел Российской Федерации в электронной форме» № 1/9334 от 21.07.18

<sup>2</sup> В соответствии с п. 4.10 приложения к распоряжению МВД России от 06.02.2018 № 1/1263 – доля заявлений на получения государственных услуг, поданных в электронном виде, – процентное соотношение общего количества обращений граждан и количество заявлений, поступивших в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также региональных порталов государственных и муниципальных услуг субъектов Российской Федерации и иных информационных ресурсов, при условии прохождением заявителем идентификации и аутентификации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Одной из возможных причин низкой активности граждан в использовании механизма получения государственных слуг в электронном виде может являться недостаточная работа руководителей подразделений, непосредственно оказывающих государственные услуги, по их популяризации среди населения (в том числе недостаточная разъяснительная работа сотрудников, непосредственно оказывающих государственные услуги, с заявителями). Возможности средств массовой информации фактически не используются территориальными органами для повышения заинтересованности населения в преимуществах получения государственных слуг в электронном виде.

Представляется, что решение вышеуказанных проблем позволит организовать надлежащим образом оказание подразделениями ГИБДД государственных услуг населению, как на всей территории Российской Федерации, так и в Воронежской области в частности.

### **Выводы**

Недостаточная проработанность институциональной базы государственных услуг – это причина возникновения проблемных полей в области качественных характеристик услуги. Само понятие «качества услуги» на сегодняшний момент является дискуссионным. Сегодня очевидно требуется совершенствование законодательства по оказанию государственных услуг в сфере обеспечения безопасности дорожного движения. В литературе прямо подчеркивается необходимость преобразования, так как эта сфера связана с многочисленными, в том числе, и коррупционными, рисками[3]. Отдельный вопрос - урегулирование взаимоотношений с потребителями государственных услуг.

---



Утверждение заведомо невыполнимых норм, параллельно с отсутствием необходимого правового регулирования социальных и экономических отношений в условиях правового нигилизма, приводят к усилению негативных проявлений, в том числе и в сфере регулирования качества государственных услуг в сфере обеспечения безопасности дорожного движения.

Дать оценку качеству предоставления государственных услуг на сегодняшний момент проще всего путем мониторинга мнений получателей этих услуг — граждан. Анализ итогов такого мониторинга позволит оптимизировать качество предоставления подразделениями ГИБДД государственных услуг, как населению Воронежской области, так и в Российской Федерации в целом.

#### **Список использованных источников**

1. Ткаченко А. Н., Назаревская Н. А. Предоставление государственных услуг // Молодой ученый. — 2017. — №36. — С. 72-76. — URL <https://moluch.ru/archive/170/45561/> (дата обращения: 06.02.2019).
2. Лукина В. А. Социальная сущность и качество услуг организациям и населению, оказываемых органами государственного и муниципального управления: социологический анализ: диссертация. 2012. [электронный ресурс]. URL: <http://cheloveknauka.com/sotsialnaya-suschnost-i-kachestvo-uslug-organizatsiyam-i-naseleniyu-okazyvaemyh-organami-gosudarstvennogo-i-munitsipal-nog/> (дата обращения 02.05.2018).
3. Доклад о результатах и основных направлениях деятельности Министерства внутренних дел Российской Федерации в 2017 году [Электронный ресурс]. URL: [https://mvd.ru/Deljatelnost/results/annual\\_reports](https://mvd.ru/Deljatelnost/results/annual_reports) (дата обращения: 10.12.2018).