

Белоногова Марина Анатольевна – студент института заочного образования направления Государственное и муниципальное управление (109542, Россия, г. Москва, пр-т Рязанский, 99)

УЧАСТИЕ ГРАЖДАН В ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ОРГАНОВ ВЛАСТИ: ПРАКТИКА МОСКВЫ

Аннотация. Граждане участвуют в оценке эффективности работы органов власти, чтобы выявить мнение о качестве предоставления государственных услуг. При проведении оценки эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) учитывается время предоставления услуг, время ожидания в очереди, вежливость и компетентность сотрудника, комфортность условий в помещении, доступность информации о порядке предоставления услуг. Выявить проблемные аспекты в решении важных вопросов развития малого и среднего предпринимательства, определения объёма инвестиций в основной капитал, жилищно-коммунальной и дорожной сфер, а также мотивировать руководителей и сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, которые взаимодействуют с гражданами, на повышение качества услуг напрямую способствует участие граждан в оценке эффективности работы органов власти.

Ключевые слова: эффективность работы, органы власти, оценка эффективности, участие граждан, органы власти Москвы.

В городе федерального значения Москве существует практика участия граждан в оценке эффективности работы органов власти через сбор мнений о качестве предоставления государственных услуг. Эта практика реализуется в рамках законодательного регулирования и с использованием определённых механизмов. Участие граждан

в оценке эффективности работы органов власти в Москве регулируется постановлением Правительства РФ от 12.12.2012 №1284 [1]. Документ определяет критерии и порядок оценки эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учётом качества предоставления государственных услуг [1]: выявляется мнение граждан о качестве предоставления наиболее массовых и социально значимых государственных услуг; оценка осуществляется по пятибалльной шкале, при этом в качестве положительной оценки рассматривается 4 или 5 баллов, а в качестве отрицательной – от 1 до 3 баллов; результаты оценки учитываются при формировании показателей эффективности деятельности руководителей, установленных в должностных регламентах.

Сотрудник органа власти на стадии предоставления услуги информирует гражданина о сборе мнений и описывает процедуру оценки с использованием устройств для выявления мнения граждан о качестве предоставления услуг (подвижной радиотелефонной связи, терминальных устройств, интегрированных с электронной системой управления очередью, или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»). Оценке могут подлежать, например, подача заявления, получение результата услуги, получение решения об отказе в предоставлении услуги. Мнения граждан, поступившие в информационную систему мониторинга государственных услуг с использованием опросной формы, учитываются при формировании показателей эффективности деятельности руководителей.

Оценка проводится гражданами на всех стадиях предоставления оцениваемых услуг. Оценке подлежат стадии, которые предусмотрены административными регламентами по предоставлению государственных услуг [2]: подача заявления о предоставлении услуги и документов; получение результата услуги (принятые положительные решения); получение решения

об отказе в предоставлении услуги; получение решения о приостановлении предоставления услуги.

Для оценки выявляется мнение граждан по определённым критериям, например: время предоставления услуг, время ожидания в очереди, вежливость и компетентность сотрудника, комфортность условий в помещении, доступность информации о порядке предоставления услуг. Мнения граждан обобщаются и анализируются с использованием автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

Департамент территориальных органов исполнительной власти Москвы ежегодно проводит оценку на основе анализа и сопоставления показателей, характеризующих конечные результаты деятельности управ, выполнение ими функций учредителей подведомственных организаций и удовлетворённость населения качеством выполнения полномочий [3]. В отношении результатов оценки осуществляется экспертиза, в том числе с учётом информации, поступающей от жителей Москвы. Для проведения экспертизы Департамент территориальных органов исполнительной власти Москвы формирует экспертную комиссию, в состав которой входят представители Аппарата Мэра и Правительства Москвы, Комплекса городского хозяйства Москвы, Департамента экономической политики и развития Москвы, а также независимые эксперты. Гражданам обеспечивается возможность их оценки на всех стадиях предоставления услуг (информирование о порядке получения, запись на приём, подача заявления, получение информации о ходе предоставления, получение результата их предоставления) непосредственно после их получения.

Также в Москве существуют инициативы, направленные на совершенствование системы участия граждан в оценке эффективности работы органов власти.

Согласно рекомендациям, опубликованным в «Методических

рекомендациях по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти», для вовлечения граждан в оценку деятельности органов власти необходимы, в частности, такие инициативы [5]: публичность и открытость обсуждения предложений и инициатив граждан; оперативность ответов органов власти на предложения и инициативы граждан; грантовая поддержка проектов, нацеленных на работу с публичными обращениями, и общественных объединений, реализующих проекты по независимой оценке деятельности органов власти; наличие у органов власти собственного интернет-ресурса, содержащего форумы для обратной связи и сбора предложений граждан.

Использование электронных платформ для обсуждения вопросов государственного управления, которые позволяют проводить открытые референдумы в электронной форме. Например, в 2014 году по инициативе Правительства Москвы создана платформа «Активный гражданин», которая позволяет проводить общегородские и локальные голосования по широкому спектру тем [4]. Опросы делятся на три категории: общегородские, отраслевые и районные, за активное участие в опросах начисляются бонусные баллы, которые можно обменять на вознаграждения. В некоторых голосованиях пользователи могут оставить собственный вариант ответа.

Кроме проекта «Активный гражданин», в Москве созданы платформы, которые способствуют участию граждан в разных процессах: портал «Госуслуги Москвы», портал «Наш город» и программа «Миллион призов».

«Госуслуги Москвы» – это официальный портал Мэра и Правительства Москвы, объединяющий услуги для москвичей: оформление документов и цифровых копий; получение выписок и справок в электронном виде; онлайн-запись и подача обращений в профильные ведомства; оформление социальных выплат и льгот.

«Наш город» – портал, созданный в 2011 году для выстраивания

конструктивного диалога между жителями Москвы и органами исполнительной власти города. Житель может сообщить о проблемах в содержании городских объектов (некачественной уборке, наличии ям, неисправности освещения и пр.) и проконтролировать качество устранения проблем городскими службами. На портале разработан классификатор проблемных тем, который включает темы, связанные с некачественным содержанием домов, дворов, дорог, парков, станций метро и других объектов городского хозяйства. Пользователи могут добавлять объекты и адреса в избранное и отслеживать ход решения проблемы по интересующему объекту.

«Миллион призов» – городская программа лояльности Правительства Москвы, где участники обменивают баллы на товары и услуги от партнёров программы. Городские баллы начисляются за участие в проектах: «Активный гражданин», «Электронный дом», «Город идей», «Город заданий», «Наш город» и других. На витрине сайта представлены скидочные промокоды от популярных магазинов, кафе и ресторанов, билеты в музеи, сувениры с символикой городских проектов и другие предложения. Баллы можно направлять на благотворительность, пополнять транспортную карту «Тройка» и парковочный счёт в приложении «Парковки России».

Участие граждан в оценке эффективности работы органов власти в Москве также осуществляется в виде общественных проверок в различных сферах, которые позволяют оценить соблюдение уполномоченными органами и организациями требований законодательства и выявить актуальные проблемные вопросы. Результаты проверок обсуждаются на тематических сессиях с органами власти, жителями и профессиональным сообществом.

Проведение общественных проверок регулируется Федеральным законом от 21.07.2014 №212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» [5], а также нормативными актами Правительства

Москвы:

1. Закон г. Москвы от 12.03.2014 №9 «Об обеспечении открытости информации и общественном контроле в сферах благоустройства, жилищных и коммунальных услуг». Регулирует общественный контроль в этих сферах, например, через сбор информации в информационных системах города, направление сообщений в уполномоченные органы власти и проверку качества решения проблем.

2. Постановление Правительства Москвы от 7.05.2024 №954-ПП «Об утверждении Порядка осуществления контроля за деятельностью государственных учреждений города Москвы». Устанавливает порядок планирования, организации и проведения выездных и камеральных контрольных мероприятий, оформления их результатов.

Общественные проверки могут проводиться в разных сферах: благоустройстве, жилищных и коммунальных услугах через сбор информации в информационных системах города, направление сообщений в уполномоченные органы власти и проверку качества решения проблем; в области охраны объектов культурного наследия через надзор за соблюдением юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований в отношении объектов культурного наследия регионального значения.

Организатор общественной проверки доводит до сведения руководителя проверяемого органа или организации информацию об проверке, о сроках, порядке её проведения и определения результатов. При подготовке проверки организатор вправе направить в проверяемый орган или организацию запрос о предоставлении необходимых для проведения проверки документов и других материалов. Срок проведения общественной проверки не должен превышать 30 дней.

Результаты оценки, сформированные на основе мнений граждан, учитываются при формировании показателей эффективности деятельности руководителей. Например, если значение показателя ежегодной оценки

гражданами эффективности деятельности руководителя составляет менее 70% значения, предусмотренного должностным регламентом, в отношении руководителя инициируется проведение служебной проверки. Также результаты оценки могут использоваться для мотивации руководителей и сотрудников многофункциональных центров предоставления услуг, которые взаимодействуют с гражданами, – результаты оценки помогают повысить качество предоставления услуг.

Список источников:

1. Постановление Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей (ред. от 24.03.2023).

2. Приказ Минэкономразвития России от 22.03.2019 № 155 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных услуг и муниципальных услуг».

3. Постановление Правительства Москвы от 06.03.2013 г. №126-ПП «Об оценке эффективности деятельности управ районов города Москвы».

4. Постановление Правительства Москвы от 27.02.2018 №117-ПП «О

проекте «Активный гражданин» (ред. от 13.12.2021).

5. Методические рекомендации по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти (утв. протоколом заочного голосования Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства от 26 декабря 2013 г. № АМ-ПЗ6-89пр).

6 Федеральный закон от 21.07.2014 № 212-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».