

**Жидкова О.С.,**  
аспирант,  
Гуманитарный институт,  
Москва

### **Показатели удовлетворенности оказания услуг населению в электронном виде**

С развитием информационно-коммуникационных технологий обязательно должен проводиться постоянный мониторинг качества предоставляемых услуг населению. В частности, это опрос пользователей электронных услуг. Вопросы анкетирования должны быть направлены на выявление качества предоставления электронных услуг, которое определяется такими параметрами как своевременность и полнота.

После завершения методической подготовки мониторинга проводится непосредственная оценка экспертами – юристами каждого официального сайта органа власти.

При этом экспертами могут быть специалисты, отвечающие следующим критериям:

- высшее юридическое образование;
- знания в сфере государственного устройства и административного управления в Российской Федерации и за рубежом;
- стаж работы по юридической специальности не менее трех лет (для руководителя экспертной группы – не менее 10 лет);
- опыт участия в судебных и иных процессах, связанных с реализацией и защитой прав на доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- опыт научно-исследовательской деятельности в сфере официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления;
- наличие соответствующих теме исследования научных трудов, опубликованных в научных изданиях – для руководителя экспертной группы.

В начале мониторинга эксперты с помощью юридического анализа правовой информации определяют число административных регламентов, действующих в соответствующем государственном органе.

После определения числа административных регламентов эксперты приступают к анализу содержания официальных сайтов исполнительных органов власти.

Три эксперта независимо друг от друга анализируют каждый официальный сайт исполнительного органа субъекта РФ и МФЦ.

В случае расхождения присвоенных баллов проводится совместное обсуждение с последующим выставлением окончательной оценки на основе консенсуса. Оценка каждого эксперта должна быть аргументирована. В случае расхождения голосов определяющим является мнение, которого придерживается руководитель группы экспертов.

Таким образом, уровень готовности к электронному взаимодействию исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации и МФЦ в рамках разработанной методики определяется посредством получения оценок информационных и сервисных параметров по каждому официальному сайту.

Удовлетворенность пользователей качеством информирования по каждому официальному сайту органа исполнительной власти определяется по итогам заполнения зарегистрированными и незарегистрированными пользователями опросной формы, которая представлена в табл.1.

Таблица 1

**Индикаторы для оценки ответов**

<b>№ п/п</b>	<b>Вопрос</b>	<b>Варианты ответа</b>	<b>Коэффициент удовлетворенности, %</b>
1	Пользовались ли Вы уже услугами сайта органа исполнительной власти?	Да, получал информацию через сайт	50
		Да, получал услуги через сайт	50
		Да, получал и информацию, и услуги через сайт	100
		Нет, не пользовался	Не оценивается
2	Планируете ли Вы в будущем пользоваться услугами сайта органа исполнительной власти?	Да, планирую получать информацию через сайт	50
		Да, планирую получать услуги через сайт	50
		Да, планирую получать и информацию, и услуги через сайт	100
		Нет, не планирую	0
3	Рекомендовали бы Вы сайт органа исполнительной власти своим знакомым?	Да	100
		Нет	0
4	Как Вы оцениваете полезность органа исполнительной власти?	Очень полезен	100
		Достаточно полезен	66
		Малополезен	33
		Бесполезен	0
5	Насколько удобно Вам было искать необходимую информацию?	Очень удобно	100
		Достаточно удобно	66
		Неудобно	33
		Очень неудобно	0

6	Насколько полезной для Вас была информация, расположенная на сайте органа исполнительной власти?	Очень полезна	100
		Достаточно полезна	66
		Малополезна	33
		Бесполезна	0

Удовлетворенность пользователей качеством информирования по каждому официальному сайту можно отразить следующей формулой:

$$Y1 = \frac{\sum_{i=1}^Q I_i}{Q}, \quad (1)$$

где:  $Y1$  – удовлетворенность пользователей качеством информирования на официальном сайте органа исполнительной власти;  $Q$  – число вопросов в анкете, подразумевающих варианты ответов на выбор пользователя;  $I_i$  – индикатор удовлетворенности пользователей по  $i$ -му вопросу.

При этом индикатор удовлетворенности пользователей ( $I_i$ ) по  $i$ -му вопросу определяется по формуле:

$$I_i = \frac{\sum_{j=1}^A R_j * a_j}{N}, \quad (2)$$

где:  $i$  – номер вопроса в анкете;  $A$  – число вариантов ответа на вопрос  $i$ ;  $j$  – номер варианта ответа на вопрос  $i$ ;  $R_j$  – число ответов на вариант ответа  $j$  по вопросу  $i$ ;  $a_j$  – коэффициент удовлетворенности пользователя согласно ответу  $j$  по вопросу  $i$ ;  $N$  – число ответивших пользователей на вопрос  $i$ .

Далее может быть определена удовлетворенность пользователей возможностью подачи заявления в электронном виде на сайте органа исполнительной власти согласно опросной форме, приведенной в табл. 2.

Таблица 2

### Коэффициенты удовлетворенности

№ п/п	Индикатор	Варианты ответа	Коэффициент удовлетворенности, %
1	Как вы оцениваете качество он-лайн услуги?	Отлично	100
		Хорошо	66
		Удовлетворительно	33
		Плохо	0

2	Как бы Вы оценили согласованность информации и документов, представленных на сайте, с тем, что требует в ведомствах?	Полное совпадение	100
		Во многом совпадают	66
		Во многом не совпадают	33
		Полное несовпадение	0
3	Как Вы считаете, ведение электронного способа предоставления услуги сократило количество необходимых визитов по месту предоставления услуги?	Сократило более, чем в 3 раза	100
		Сократило от 2-х до 3-х раз	75
		Сократило менее, чем в 2 раза	50
		Оставило на прежнем уровне	25
		Увеличило	0
4	Как Вы считаете, ведение электронного способа оказания услуги сократило сроки рассмотрения заявления на оказание услуги?	Сократило более, чем на 100%	100
		Сократило от 50% до 100%	80
		Сократило от 25% до 50%	60
		Сократило менее, чем на 25%	40
		Оставило на прежнем уровне	20
		Увеличило	0
5	Как Вы считаете, ведение электронного способа предоставления услуги сократило сроки рассмотрения заявления на предоставление услуги?	Сократило более, чем на 100%	100

Удовлетворенность пользователей возможностью подачи заявления в электронном виде на сайте органа исполнительной власти (У2) согласно таблицы определяется по формуле:

$$y_2 = \frac{\sum_{i=1}^Q I_i}{Q}, \quad (3)$$

где:  $Y_2$  – удовлетворенность пользователей возможностью подачи заявления в электронном виде на сайте органа власти;  $Q$  – число вопросов в анкете, подразумевающих варианты ответов на выбор пользователя;  $I_i$  – индикатор удовлетворенности пользователей по  $i$ -му вопросу.

Показатель удовлетворенности пользователей качеством предоставления электронной услуги посредством сайта органа власти ( $Y_3$ ) определяется по следующей формуле:

$$Y_3 = \frac{\sum_{i=1}^Q I_i}{Q}, \quad (4)$$

где:  $Y_3$  – удовлетворенность пользователей возможностью подачи заявления в электронном виде на сайте;  $Q$  – число вопросов в анкете, подлежащих оценке удовлетворенности;  $I_i$  – индикатор удовлетворенности пользователей по  $i$ -му вопросу.

На основании вышеизложенного может быть рассчитан итоговый показатель «удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий получателей услуги»  $Y$ , который определяется как среднее арифметическое промежуточных показателей удовлетворенности по следующей формуле:

$$Y = \frac{Y_1 + Y_2 + Y_3}{3}. \quad (5)$$

Итоговый показатель «удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий получателей услуги» отражает степень удовлетворенности пользователей и заявителей сайта органа исполнительной власти.

Рассмотрим показатели, оценивающие меру экономической и организационной эффективности деятельности по переводу услуги в электронную форму на основе статистических данных как по зарегистрированным пользователям, так и по незарегистрированным.

Статистические показатели по незарегистрированным пользователям показывают статистику посещения посетителями страниц услуг и отдельных разделов страниц органов власти на его сайте.

Статистические показатели поданных и рассмотренных заявлений по зарегистрированным пользователям формируются с учетом существующих ограничений по статусам, предоставляемых на сайте органа власти, и включают следующие статистические индикаторы:

- число запросов пользователей на получение тех или иных государственных услуг, предоставляемых региональными органами власти (подача пользователями заявления через сайт органа власти);
- число обработанных и отмененных федеральными и региональными органами власти государственных услуг по статусам: «Заявление принято органом власти», «Заявление отменено заявителем», «Заявление обработано».

Численные значения статистических показателей по каждой услуге определяются на основании следующей совокупности индикаторов:

- число заявителей, получивших услугу по результатам подачи заявления в традиционной форме;
- общее число заявителей на получение услуги в электронной форме – число поданных заявлений в электронной форме, при этом повторно поданные заявления по итогам полученных замечаний от органов власти также учитываются;
- число заявлений в электронной форме, полученных информационной системой органа власти;
- число заявителей, получивших услугу по результатам подачи заявления в электронной форме;
- число заявителей на получение услуги в электронной форме, которым было отказано в рассмотрении заявки по формальным основаниям.

Все данные, используемые для расчета показателя «востребованность услуг», берутся за один и тот же период.

Основное значение показателя «востребованность услуг» ( $Восн$ ) оценивается по формуле:

$$Восн = \frac{ПЭ}{ПТ}, \quad (6)$$

где: ПЭ – число заявителей, получивших услугу по результатам подачи заявления в электронной форме; ПТ – число заявителей, получивших услугу по результатам подачи заявления в традиционной форме.

В случае не предоставления данных ответственными органами власти по числу заявителей (ПТ), получивших услугу по результатам подачи заявления в традиционной форме, показатель «востребованность услуг» ( $Восн$ ) будет оцениваться на основе числа заявителей, получивших услугу по результатам подачи заявления в электронной форме (ПЭ).

Вспомогательное значение показателя «востребованность услуг» ( $Вспом$ ) оценивается по формуле:

$$Вспом = \frac{ОЭ}{ЗЭ}, \quad (7)$$

где: ОЭ – число заявителей в электронной форме, которым было отказано в рассмотрении заявки по формальным основаниям; ЗЭ – общее число заявителей на получение услуги в электронной форме.

Интерпретация полученных результатов проводится в сопоставлении значений данного показателя за предыдущий аналогичный период (предполагается, что первый показатель должен расти и стремиться к 1, а второй – снижаться и стремиться к 0).