5. *Никитин А.* Учимся без шпаргалок: как сделать самостоятельную работу студентов действительно самостоятельной // Платное образование. 2006. № 9. С. 20-22.
6. *Леонтьева Э.О.* Диплом «под ключ» или неформальная практика опекунства в современных российских вузах // Журнал социологии и социальной антропологии. 2006. № 4. С. 142-159.
7. *Мирский А.С.* Для поступления в вуз нужны деньги, а не знания // Совет ректоров. 2008. № 8. С. 11-12.
8. *Борисова О.В.* Инновационный подход к исследованию рынка образовательных услуг // Вестник Белгородского университета потребительской кооперации. 2009. № 1. С. 352-356.
9. *Галицкий Е.Б., Левин М.И.* Белое и черное: сколько стоит быть студентом? // Terra economicus. 2010. № 3. С. 103-112.

***Milyaeva Larisa Grigoryevna*,** Doctor of Economics, professor, the dean of economics department, the manager of business department, Biysk institute of technology (branch) of the Altai state technical university of I.I. Polzunov (27, Trofimov St., Biisk, Altai territory, 659305, Russian Federation). E-mail: lgm17@mail.ru

MARKET RESEARCHES IN THE INFORMAL MARKET OF EDUCATIONAL SERVICES OF ALTAI KRAI

Abstract

Theoretical aspects of the informal market of educational services (IMES) locate in work. The main results of the market researches executed on the example of higher education institutions of Altai krai, the confirmed projections concerning its development in the medium-term period are analyzed. The conclusion about perception of NROU by most of the population as certain norm of post-industrial development is drawn.
Keywords: *market researches, informal market of educational services, critical analysis, projections*.

УДК 35

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Капогузов Евгений Алексеевич доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой экономической теории и предпринимательства, Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского (644077, Россия, г. Омск, пр. Мира, 55-а). E-mail: egenk@mail.ru

Торощина Муза Евгеньевна студент, Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского (644077, Россия, г. Омск, пр. Мира, 55-а). E-mail: toroshinamuza2-94@yandex.ru

Аннотация

В статье рассматриваются институциональные изменения, произошедшие в системе оценки качества государственных услуг в ходе реализации административной реформы в России. Выделены основные формальные институты, регламентирующие вопросы оценки качества государственных услуг и мониторинг работы государственных органов. Показаны походы к оценке качества государственных услуг, обозначены направления совершенствования системы государственного управления. Приведены рекомендации по совершенствованию системы оценки качества государственных услуг.

Ключевые слова: *государственные услуги, институциональные изменения, общественный контроль, эффективность государственного управления, качество государственных услуг.*

Ключевой задачей проводимой в Российской Федерации административной реформы на протяжении последнего десятилетия является повышение эффективности государственного управления. Одним из способов решения данной задачи, связанной с идеологией «сервисного государства», является оказание качественных государственных услуг населению. В рамках на-

стоящей статьи рассматриваются институциональные изменения в системе оценки качества государственных услуг в контексте, прежде всего, институциональных проблем мониторинга и методологических аспектов системы оценки в данной сфере.

Понимание государственных услуг как особой деятельности государственных органов позволило в 2005 г. в Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 гг. поставить в качестве одной из целей административной реформы повышение качества и доступности государственных услуг [1]. Достижение этой цели стало основным содержанием одного из направлений Концепции административной реформы – направления «Стандартизация и регламентация». При этом важной является измеримость степени удовлетворенности, что предполагает проведение мониторинга, позволяющего оценить уровень достижения данного показателя. Мониторинг представляет собой систему регулярного наблюдения и оценки результатов деятельности, предполагает систематическую диагностику ситуации с определенной заданной периодичностью и использованием одной и той же системы индикаторов. В соответствие с Концепцией такой мониторинг проводился, при этом выявился ряд институциональных проблем в системе оценки [2]. В дальнейшем, в соответствии с Указом Президента РФ от 7 мая 2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования государственного управления» уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных услуг к 2018 году должен составлять не менее 90% [3]. При этом ключевая проблема на наш взгляд заключается в том, что в отличии от других стран постсоветского пространства, реализующих реформы НГМ-типа, в частности, Республики Казахстан, вопросы мониторинга являются либо функциями государственных органов, либо проводятся с нарушением принципов объективности и независимости субъекта мониторинга.[4]

С 2012 г. Минэкономразвития России проводит ежегодный мониторинг качества и доступности государственных услуг, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных, муниципальных услуг и осуществления контрольно-надзорных функций. Основная цель ежегодного мониторинга – систематическое выявление наиболее проблемных сфер оказания государственных и муниципальных услуг, а также отслеживание динамики основных показателей оказания наиболее массовых услуг. Мониторинг, с точки зрения нормативных документов, должен позволить определить уровень доверия граждан к тем преобразованиям, которые проводятся на государственном уровне по улучшению обслуживания населения [5].

В последние годы решались, прежде всего, задачи формирования нормативной, методической и организационной базы повышения качества и предоставления государственных услуг. К решению задачи повышения качества стали привлекаться общероссийские программы, в частности утвержденная распоряжением Правительства РФ от 30 июня 2010 г. N 1101-р Программа Правительства Российской Федерации по повышению эффективности бюджетных расходов на период до 2012 г.; утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 10 марта 2009 г. N 261 Федеральная программа «Реформирование и развитие системы государственной службы Российской Федерации (2009–2013 годы)»; утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. N 1815-р Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество» (2011–2020 гг.) [6].

В развитие Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 гг., которая предполагала снижение административных барьеров до 3 % в ВВП, но была в значительной степени не выполнена [2]. Вместе с тем, для нормативного регулирования проблемы административных барьеров, в 2011 году была принята Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011–2013 гг. В ней одной из двух декларированных целей также стало повышение качества и доступности государственных услуг,

в данном случае, в части взаимодействия государства и бизнеса. Совершенствованию институциональной среды развития предпринимательства стало и внедрение института уполномоченного по защите прав предпринимателей вначале на федеральном уровне, а впоследствии данная практика перешла на уровень регионов. Достаточно большое внимание проблемам совершенствования государственного управления было уделено и в Стратегии 2020. В частности, в работе над ней была предусмотрена специальная группа, деятельность которой была посвящена оптимизации присутствия государства в экономике, сокращению регуляций и обратной связи. К сожалению, как и другие разделы «Стратегии 2020», данные раздел не получил статус формального института, что предполагается исправить в рамках «Стратегии 2030».

Начиная с 2013 года, проведение мониторинга качества оказания государственных услуг является обязательным для всех органов государственной власти. Для обеспечения выполнения данного требования в течение 2013 года федеральные и региональные органы исполнительной власти в срочном порядке разработали и внедрили положения и формы проведения мониторинга. Однако организация данного процесса столкнулась с рядом проблем теоретико-методологического характера, отсутствие решения.

Так можно выделить следующие проблемы *мониторинга качества* оказания государственных услуг:

1. Отсутствие единого определения понятия «услуга», «государственная услуга», а также единого подхода к пониманию сущности государственных услуг.

Определение понятия государственной услуги дается в специализированном нормативном акте: федеральном законе от 27.07.2010 № ФЗ-210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»»: «деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги» [7].

Также определение дано в Бюджетном кодексе Российской Федерации: «Государственные (муниципальные) услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам в соответствии с государственным (муниципальным) заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенными органами государственной власти (органами местного самоуправления)» [8].

Как можно видеть, данные нормативные акты по-разному определяют круг субъектов оказания государственных услуг, при чем в первом случае в него не входят государственные учреждения. Вследствие этого получается, что формально они не оказывают государственные услуги, хотя именно им переданы различные виды деятельности, которые ранее выполнялись органами государственной власти. Поэтому не все фактические оказываемые услуги попадают под требования о необходимости проведения мониторинга качества.

2. Следующая проблема связанна с определением параметров качества предоставления государственных услуг. В федеральных нормативно-правовых актах в основном выделены следующие параметры качества: доступность услуги, комфортность получения услуги, удовлетворенность клиентов. По факту, каждый субъект предоставления государственных услуг самостоятельно определяет перечень параметров качества каждой отдельной услуги. Данные перечни в основном не проходят какую-либо внешнюю экспертизу. Также показатели качества предостав-

ления государственных услуг, как правило, связаны с внешней оценкой их результатов, со стороны либо самих потребителей, либо специализированных структур, как государственных (такой подход принят в Казахстане, где существует специализированный государственный орган, уполномоченный на оценку), так и негосударственных.. Практически не нашел отражения в мониторингах подход, связанный с оценкой внутренних процессов оказания услуги самими исполнителями, что могло бы стать резервом улучшения процессов в системе государственного управления. Безусловно, без анализа проблем, возникающих в процессе оказания услуги, со стороны «производителей»-государственных служащих, затруднительно добиться существенного повышения ее качества.

3. Определение методов проведения мониторинга.

В настоящее время органы государственной власти в основном используют в проведении мониторинга два метода – опрос потребителей услуги и анализ статистических показателей.

Так, Положение о Многофункциональных центрах оказания государственных и муниципальных услуг предусматривает обязательное проведение телефонного опроса клиентов, получивших услугу [9]. Практически не используется остальной арсенал методов мониторинга – наблюдение, контент-анализ, экспертный опрос и т.д. В то же время даже проведение опроса получателей услуг наталкивается на ряд методологических проблем – каков должен быть объем выборки, какой вид опроса и по каким показателям (индикаторам) должен быть проведен, какова должна быть периодичность мониторинга. Четко установленных нормативов здесь не определено. Существующие методические рекомендации по проведению мониторинга, разработанные для органов власти различных уровней, с одной стороны достаточно общие, с другой – обычно предлагают типовые формы анкет, без учета особенностей как по параметрам услуг (массовая или специализированная; для населения или бизнеса и т.д.), так и по характеристиками потребителей.

4. Одной из наиболее важных проблем проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг остается отсутствие механизма учета его результатов в деятельности органов власти. По определению, мониторинг должен являться инструментом контроля и управления деятельностью организации, органа власти в целях повышения его эффективности. В настоящее время данная система в государственном управлении только начинает развиваться. Несмотря на повсеместное внедрение, в основном проводящийся мониторинг не в состоянии дать руководителям объективное представление о состоянии качества оказания государственных услуг, а также о тех проблемах, которые приводят к его снижению [10]. Практические неизвестны случаи, когда на основе мониторинга и неудовлетворительных показателей эффективности были сняты конкретные чиновники.

Тем самым, можно определить следующие направления совершенствования системы оценки в сфере государственных услуг:

1. Теоретико-методологическое направление. Оно касается проработки понятия и сущности оценки качества предоставления государственных услуг.

2. Методическое, предполагает проведение на этапе разработки системы мониторинга качества конкретной государственной услуги внешней экспертизы закладываемых параметров, показателей, индикаторов и методов оценки.

3. Нормативно-управленческое, предполагает встраивание мониторинга в управленческие процессы

Рассмотрим данные направления подробнее:

В первую очередь, при оценке качества в сфере государственных услуг необходимо определить и разграничить понятия «качество государственной услуги» и «качество обслуживания при предоставлении государственной услуги», в частности, такой позиции придерживается

А. Загоруйко [11]. Рассмотрим, в чем же с позиций экономико-функционального подхода заключаются различия в данных понятиях:

Любой государственный субъект, в частности многофункциональный центр, служба «одного окна», интернет-портал – это государственное подразделение, отвечающее за *непосредственную* работу с клиентами, может обеспечить качество обслуживания клиентов, но не способен полностью влиять на качество предоставляемых государственных услуг в целом. Дело в том, что качество обслуживания при предоставлении услуги характеризуется внешними, но релевантными для потребителя параметрами, которые он может оценить. В частности, речь идет о доступности информации о предоставляемой услуге, величине времени ожидания заявителя, территориальной доступности места получения государственной услуги, комфортности условий, в которых осуществляется прием заявки и выдача конечных документов, доброжелательность и клиентоориентированность персонала. Это является результатом работы двух подсистем обеспечения качества:

- качеством работы справочной службы ведомства и отделений обслуживания заявителей, включая компетенцию персонала и комфортность помещений;

- качеством совокупности информационных систем, включая базы данных и справочники, направленных на автоматизацию процессов взаимодействия с заявителем.

В свою очередь, *«качество государственной услуги»* является более широким понятием и зависит от качества внутренних процессов в производящих услугу субъектах и зависит как от содержания самих стандартов, их социальной легитимности, так и уровня квалификации персонала государственных учреждений. Не в меньшей степени на качество влияют и технологические характеристики, в частности возможности по использованию современных информационных и телекоммуникационных технологий. Так, например, перевод услуг в электронную форму – это мера по повышению качества обслуживания. Успешность же электронной формы зависит от качества самой услуги, то есть от факторов работы «бэк-офиса». Развитие электронного правительства создало возможность и для совершенствования системы оценки и мониторинга качества государственных услуг (МКГУ). Проведение МКГУ в электронной форме позволяет осуществить оценку степени соответствия электронной услуги требованиям законодательства и удобства для пользователей, а также востребованность электронной услуги. Оценка качества государственных и муниципальных услуг должна осуществляется непосредственно заявителями в инициативном порядке в специально разработанных анкетах, которые заполняются в Информационно-аналитической системе (ИАС) МКГУ, в МФЦ и на его сайте. Кроме того, можно попасть на Портал государственных услуг и заполнить отзыв, который может быть размещен также и на официальных сайтах ведомств. Также недавно запущен проект по оценке государственных услуг посредством SMS [12]. Вместе с тем, очевидно, что данный способ получения обратной связи от потребителей связан с издержками для них и требует преодоления «порога гражданского соучастия», что нехарактерно для рационального индивида и предполагает формирование культуры гражданской вовлеченности у негосударственных субъектов.

Базу данных, которая позволяет получить отзывы о предоставление государственных услуг, представляет на сегодняшний день система «Ваш контроль». Она позволяет гражданам не только оценить качество предоставленных услуг, но и оставить подробный отзыв о своем опыте взаимодействия с сотрудниками организаций, предоставляющей государственные услуги. Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг «Ваш контроль», оператором которой является Минэкономразвития России, разработана в рамках реализации положений постановления Правительства РФ от 12 декабря 2012 года №1284 «Об оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предос-

тавления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» [13]. В идеальном случае, в результате проводимых опросов должна формироваться база данных с анализом клиентского опыта тех, кто получил услуги в электронном виде. Данная база должна лечь в основу совершенствования всей системы оказания государственных услуг в целом и улучшить работу сотрудников федеральных ведомств, оказывающих государственные услуги, в частности.

Вместе с тем, практическая реализация данной системы сталкивается с двумя институциональными проблемами:

- проблемой доверия к системе органов государственной власти в целом, отсутствию у потребителей государственных услуг «чувства сопричастности» к их производству, и следовательно, и к системе оценки;

- проблемой рационального неведения, дополняющей вышеназванную проблему низкого уровня доверия к государственным органов. Это проявляется в низкой активности потребителей участия в системе оценки, нежеланием внести вклад в улучшение ситуации. В результате система оценки становится самоцелью, резко снижается потенциал негосударственных форм воздействия на качество государственных услуг.

Кроме мониторинга качества самой государственной услуги, которому уделяется большое внимание в перечисленных нормативно-правовых документах, важным является вопрос оценки эффективности системы предоставления государственных услуг в целом.

В современной науке существует много способов оценки эффективности, при этом отсутствует единый методологический подход. Эффективность является интегральной и структурированной характеристикой деятельности и отражает ее успешность, соответствие целям, задачам путем соотношения общей выгоды и издержек, связанных с этой деятельностью. Она выражается как количественными, так и качественными показателями, характеризующими как результаты работы системы государственного управления, так и возникающие в этой связи затраты.

Основной проблемой оценки эффективности системы предоставления государственных услуг является определение критериев их оценки, включающие разносторонний перечень показателей. С позиций В.А. Герба, интегрированная эффективность должна включать бюджетную, экономическую и социальную эффективность [14]. На наш взгляд, данный подход является достаточно интересным, но целесообразно конкретизировать ряд положений, конкретизировав как систему показателей, так и их содержание.

Под ***«бюджетной эффективностью»*** автор понимает относительный показатель эффекта для бюджета (федерального, регионального, муниципального) в результате предоставления государственных услуг, определяемый как отношение полученного бюджетом результата к затратам, расходам. Однако возникает закономерный вопрос, что поскольку предоставление большей части услуг не связано с непосредственным возмещением потребителями затрат государства и финансируется через стандартный фискальный механизм, то непонятна суть получаемого бюджетом результата. В лучшем случае, можно вести речь лишь об одной из трех составляющих в концепции «Трех Е» (Economy, efficiency, effectiveness -Экономность, эффективность, результативность), поскольку благодаря грамотной организации процесса предоставления государственных услуг возможно без потери для благосостояния потребителей снизить бюджетные расходы.

Схожая проблема проявляется и при анализе сути «экономической эффективности», которая, с позиции автора***, «***определяется путем сопоставления совокупного эффекта и затрат на оказание государственных услуг или полученного эффекта и размера программно-целевого финансирования на предоставление государственной услуги» [14, с. 171]. В свою очередь, социальная

эффективность (с позиции автора выражает степень удовлетворения услугополучателей, показывает, насколько деятельность услугодателя отвечает потребностям общества и влияет на социально-экономическое развитие территории, повышает уровень и качество жизни населения) на наш взгляд, должна быть конкретизирована с позиций легитимности соответствующих услуг, выявления параметров спроса на данные услуги, уточнения списка наиболее значимых для конкретного региона и территории, что могло бы позволить выбрать приоритеты с точки зрения задач соответствующего стратегического развития.

Таким образом, рассмотрев различные аспекты предоставления государственных услуг, можно сделать вывод, что качество предоставления государственных услуг в России является одной из важнейших задач административной реформы на протяжении последнего десятилетия. С 2003 года был принят ряд нормативно-правовых документов, а также ряд программ способствующих повышению уровня качества государственных и муниципальных услуг. Данные программы также способствовали определению методики оценки качества государственных услуг. Как правило, основным инструментом такой оценки был принят мониторинг. Проведением общего (по стране) мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг с 2012 года занимается Министерство экономического развития РФ, также с 2013 года мониторинг собственной работы ведут и другие государственные службы, что вызывает сомнения в их объективности и нормативной реализуемости. Однако, несмотря на то, что происходит усовершенствование нормативно-правовой базы, существуют определенные проблемы при проведении мониторинга. При проведении мониторинга качества государственных услуг, следует разграничить понятия «качество услуги» и «качество обслуживания при предоставлении услуги», так как для каждого из них должны применяться различные критерии оценки. Также при оценке качества предоставления государственной услуги необходимо учитывать и эффективность самой системы предоставления государственных услуг, в контексте бюджетной, экономической и социальной эффективности. Определению эффективности во многом способствует методика удовлетворенности, которая позволяет оценить степень удовлетворенности населения качеством государственной услуги.

Литература

1. Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 N 1789-р (ред. от 10.03.2009) <О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 – 2010 годах. – Доступ из справ. – правовой системы «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_56259/
2. *Капогузов Е.А.* Институциональная структура производства государственных услуг: от веберианской бюрократии – к современным реформам государственного управления. Омск: Изд-во ОмГУ, 2012. 400 с.
3. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». – Режим доступа. – http://www.rg.ru/2012/05/09/gosupravlenie-dok.html
4. *Капогузов Е.А, Кабижан Н.* Оценка качества и эффективности государственного управления: к методологии исследования в контексте реформ в России и Казахстане // Ars Administrandi. 2015. № 3. С. 99-112.
5. Мониторинг качества предоставления государственных услуг. – Режим доступа. – http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_monitoring_kachestva_predostavleniya_gos_uslug/index.html (дата обращения 05.12.2015)
6. *Южаков В.Н.* Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. №1. С. 52-70.

7. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». – Режим доступа: http://www.rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html (дата обращения 07.12.2015г.)
8. «Бюджетный кодекс Российской Федерации». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/popular/budget/ (дата обращения 07.12.2015г.)
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг». – Режим доступа: http://www.rg.ru/2012/12/31/centri-dok.html (дата обращения 06.12.2015г.)
10. *Костина С.Н.* Проблемы организации мониторинга качества государственных услуг // Актуальные проблемы социологии молодежи, культуры, образования и управления. 2014. № 4. С. 263-267.
11. *Загоруйко А.Е.* Детализированные предложения по совершенствованию системы оказания государственных и муниципальных услуг.- Режим доступа: http://www.gosbook.ru/node/21474 (дата обращения: 05.12.2015г).
12. *Коптев М.В.* Оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде // Проблемы современной науки и образования. 2014. № 7. С. 5-11
13. Постановление Правительства РФ от 12.12. 2012 года №1284 «Об оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» – Режим доступа: http://www.rg.ru/2012/12/19/ocenka-dok.html
14. *Герба В.А.* Оценка эффективности системы предоставления государственных услуг // Ученые заметки ТОГУ. 2013. № 4. С. 170-175. Режим доступа: http://pnu.edu.ru/media/ejournal/articles/2013/TGU_4_56.pdf (дата обращения 15.12.2015)
15. Методика исследования и анализа исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Доступ из справ. – правовой системы «КонсультантПлюс».
16. Неделько С.И. Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления: учеб. пособие. М.: Экслибрис Пресс, 2008. 321 с.

Kapoguzov Evgeny Alekseevich, Doctor of Economic Science, Docent, Head of Chair of Economic Theory and Enterpreneurship, Omsk F.M. Dostoevsky State University (55-A, Mira Ave., Omsk, 644077, Russian Federation). E-mail egenk@mail.ru

Toroshhina Muza Evgenevna, undegraduate student, Omsk F.M. Dostoevsky State University (55-A, Mira Ave., Omsk, 644077, Russian Federation). E-mail toroshinamuza2-94@yandex.ru

INSTITUTIONAL CHANGES IN THE SYSTEM OF EVALUATION THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

Abstract

The article discussed the institutional changes in the system of evaluation the quality of public services in the context of administrative reform in Russia. The basic formal institutions regulating questions of evaluation the quality of public services and monitoring the work of state structure. Showing trips to evaluating the quality of public services, marked the direction of improving the system of public administration. In conclusion are given recommendations for improving the system of assessing the quality of public services.

Keywords: *public services, institutional change, public control, government effectiveness, the quality of public services.*