

Diseases, 658030, Altai Territory, Talmenka District, Talmenka, Kirova str., 68, tel. (38591) 27179, e-mail: crb6501@mail.ru; Kolyado Elena Vladimirovna – MD, PhD (Medicine), Associate Professor, Chief of the Laboratory of Rural Health Protection Problems, Research Institute of Complex Hygiene Problems and Professional Diseases, Novokuznetsk, Associate Professor of the Department of Public Health Care, Altai State Medical University, e-mail: centricmed@inbox.ru; Kolyado Vladimir B. – MD, PhD, DSc (Medicine), Professor, Chairman of the Department of Public Health Care, Altai State Medical University, Research Scientist of the Laboratory of Rural Health Protection Problems, Research Institute of Complex Hygiene Problems and Professional Diseases, e-mail: ozizagmu@agmu.ru; Nasonov Sergey V. – MD, PhD (Medicine), Deputy Head of the Altai Krai Central Department of Public Health Care and Pharmaceuticals, e-mail: krayzdrav@zdravalt.ru; Tribunskiy Sergey I. – MD, PhD, DSc (Medicine), Professor of the Department of Public Health Care, Altai State Medical University, e-mail: tribunskiy@mail.ru.

© АЛЕКСЕЕВСКАЯ Т.И., СОФРОНОВ О.Ю. – 2016
УДК 614.2.: [338.4+614.7]

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ РОСПОТРЕБНАДЗОРА В СУБЪЕКТЕ ФЕДЕРАЦИИ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Татьяна Иннокентьевна Алексеевская, Олег Юрьевич Софронов
(Иркутский государственный медицинский университет, ректор – д.м.н., проф. И.В. Малов, кафедра общественного здоровья и здравоохранения, зав. – д.м.н., проф. Г.М. Гайдаров)

Резюме. В статье проанализированы теоретико-методологические подходы к оценке качества предоставления и доступности государственных услуг. Приведены результаты социологического опроса об удовлетворенности потребителей государственных услуг Роспотребнадзора по субъекту Федерации по отдельным параметрам качества. Показано значение индексов качества по параметрам: соблюдение стандартов предоставления государственных услуг; проблем, возникающих у заявителей при получении государственных услуг; удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги; временных затрат заявителя при получении им конечного результата государственной услуги. Представлена интерпретация показателей.

Ключевые слова: государственная услуга Управления Роспотребнадзора, оценка качества услуги, удовлетворенность потребителя, индексы качества.

THE EVALUATION OF QUALITY OF RSPOTREBNADZOR'S PUBLIC SERVICES PROVIDED FOR CONSUMERS IN THE REGION OF RUSSIAN FEDERATION: SOCIOLOGICAL ASPECT

T.I. Alekseevskaya, O.Y. Sofronov
(Irkutsk State Medical University, Russia)

Summary. The article analyzes the theoretical and methodological approaches to the evaluation of the quality and accessibility of public services. The results of the poll devoted to the satisfaction of consumers for Rospotrebnadzor's public services on certain quality parameters in the region of Russian Federation are shown. The results of a poll and the meaning of the quality index are shown in accordance with the parameters: compliance with standards of public service delivery; problems of the applicants in the acquiring the public service; the applicant's contentment for quality and accessibility of public services; time costs of the applicant upon receipt of the final result of the public service. Interpretation of indicators is presented.

Key words: state service of Rospotrebnadzor, evaluation of quality for public services, customer satisfaction, quality indices.

В настоящее время в РФ особую актуальность и социальную значимость приобретают вопросы, связанные с повышением эффективности деятельности органов государственной власти, с качеством оказываемых услуг в контексте развития общества.

Одно из первых упоминаний термина «государственная услуга» появилось в Концепции реформирования государственной службы РФ, утвержденной Указом Президента РФ от 15.08.2001 г. Далее в Федеральной программе «Реформирование государственной службы РФ (2003-2005 годы)», утвержденной Указом Президента РФ от 19.11.2002 г., было указано о необходимости достижения качественного уровня исполнения государственными служащими своих должностных обязанностей и оказываемых ими гражданам и организациям государственных услуг.

Федеральный закон РФ от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Федеральный закон РФ от 26.12.2008 г. №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного и муниципального надзора и контроля» [13,14] регулируют отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных услуг соответственно в том числе органами и организациями Роспотребнадзора. Согласно этим законам, государственные услуги, предоставляемые Роспотребнадзором,

осуществляются по запросам заявителей в пределах установленных нормативно-правовыми актами РФ и нормативно-правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Роспотребнадзор как федеральный орган исполнительной власти предоставляет следующие государственные услуги:

- государственная регистрация продукции;
- лицензирование отдельных видов деятельности;
- выдача санитарно-эпидемиологических заключений;
- приём уведомлений о начале осуществления предпринимательской деятельности.

Заявителями по предоставлению государственных услуг Роспотребнадзором являются юридические лица и индивидуальные предприниматели. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных услуг Роспотребнадзором, регулируются следующими административными регламентами [6,8,9].

Оценка качества услуги может быть осуществлена с точки зрения внешней либо внутренней по отношению к процессу предоставления среды. Внутренняя оценка рассматривает качество услуги с точки зрения исполнителя в виде совокупности качества внутренних процессов, а внешняя оценка представляет собой мнение о качестве с точки зрения потребителя как степень

удовлетворенности услугой, т.е. сформированности у потребителя восприятия полученного обслуживания как соответствующего его требованиям (ожиданиям). Данный подход нашел свое отражение в современных системах оценки качества предоставления государственных услуг [1-4]. К настоящему времени данная система состоит из нескольких независимых элементов или систем оценки:

- мониторинг качества предоставления государственных услуг государственными органами;
- оценка качества предоставления государственных услуг многофункциональными центрами;
- независимая оценка качества предоставления государственных услуг государственными учреждениями;
- система независимой оценки качества предоставления государственных услуг потребителями через электронные сервисы, в том числе официальные сайты государственных органов, портал «Ваш контроль» др.

Также для оценки качества предоставления государственных услуг используется в качестве одного из методов проведение социологических исследований по оценке удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг [7]. Главной целью социологического исследования должно выступать выявление, анализ и оценка достижения установленных Указом Президента № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [12] целевых значений показателей, в том числе выявление востребованности и динамика востребованности услуг, значение установленных показателей, а также проблемы, с которыми сталкиваются граждане и представители бизнес-сообщества при получении услуги.

Изучение теоретико-методологических основ предоставления государственных услуг и анализ зарубежного и отечественного опыта позволил сформировать систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг, включающую группы информационных, функциональных и эмоциональных потребностей. Считается, в целом качество услуги может быть представлено: качеством содержания её конечного результата, то есть соответствие услуги стандарту и регламенту и качеством получения услуги, связанного с комфортностью, доступностью [5,10,11].

Цель исследования изучения мнения потребителей о качестве предоставления и доступности государственных услуг Управления Роспотребнадзора по субъекту Федерации.

Материалы и методы

С целью изучения мнения потребителей государственных услуг, удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг нами было проведено социологическое исследование и оценка его результатов с использованием методики проведения социологического исследования (Письмо аппарата Правительства РФ от 04 февраля 2014 г. № П16-4808) [7] и включала в себя: метод наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления государственных услуг; метод изучения административных регламентов по предоставлению государственных услуг, с целью выявления установленных требований к качеству предоставления государственных услуг; анкетирование заявителей государственной услуги.

Анализ результатов исследования проводился по параметрам качества предоставления государственных услуг, таких как-то: соблюдение стандартов государственных услуг; проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной услуги; удовлетворенность заявителей качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) государственной услуги; временные затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги.

Параметры качества предоставления услуги оцени-

валась индексами:

- индекс соблюдения стандартов предоставления государственных услуг (Ист);
 - индекс уровня проблем (Ипр);
 - индекс общей удовлетворенности получателей гос. услуги (Иуо) в т. ч. по параметрам:
 - удовлетворенности заявителей информированием (Иу1);
 - удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги (Иу2);
 - удовлетворенности временем работы (Иу3);
 - удовлетворенности сложностью получения услуги (Иу4).
 - индекс соответствия обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр);
 - индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им услуги (Ифз);
 - индекс уровня временных затрат (Ивз);
 - индекс уровня неформальных платежей (Инп);
 - индекс привлечения посредников (Ип);
 - итоговый индекс качества (Ик).
- Индексы (Ист, Ипр, Иу1, Иу2, Иу3, Иу4, Иобр, Ифз, Ивз, Инп, Ип) рассчитывались по формуле:

$$И = \sum V_{cp} \times K$$

где: V_{cp} – средний балл; K – весовой коэффициент. Средний балл рассчитывается по формуле:

$$V_{cp} = \frac{K_6}{K_0}$$

где: K_6 – сумма баллов по вопросу от 1-5 баллов; K_0 – количество респондентов.

Значение индекса в процентах проводилось по формуле:

$$И\% = \frac{И}{5} \cdot 100\%$$

где: $И$ – общий индекс качества предоставления государственных услуг.

Индекс общей удовлетворенности (Иуо) определялся по формуле по каждому блоку с учетом весовых коэффициентов блока:

$$И_{yo} = 0,23 \cdot И_{y1} + 0,2 \cdot И_{y2} + 0,11 \cdot И_{y3} + 0,46 \cdot И_{y4}$$

Итоговый индекс качества предоставления государственных услуг определялся как сумма значений индексов по каждому параметру качества предоставления государственных услуг, умноженных на их весовые коэффициенты:

$$И_l = 0,1 \cdot И_{ct} + 0,1 \cdot И_{np} + 0,3 \cdot И_{yo} + 0,1 \cdot И_{obr} + 0,1 \cdot И_{fz} + 0,1 \cdot И_{vz} + 0,1 \cdot И_{np} + 0,1 \cdot И_{ip}$$

На основе процентных значений индексов качества и доступности государственных услуг проводилась их интерпретация [7].

Основными методами исследования явились статистический, метод сравнительного анализа, метод экспертных оценок. Обработка данных осуществлялась в программе Excel.

Результаты и обсуждение

Исследование основных параметров качества предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций Управления Роспотребнадзора по Иркутской области представлено в таблице 1.

Для общей оценки соответствия качества государственной услуги стандартам ее предоставления нами рассчитывался индекс соблюдения стандартов (Ист)

Результаты расчета индексов качества предоставления государственных услуг
Управления Роспотребнадзора по Иркутской области

Наименование индекса	Государственная услуга						Лицензирование	
	Выдача санэпид-заключения		Уведомление о начале деятельности		Государственная регистрация		Среднее значение индекса, М	Значение индекса, %
	Среднее значение индекса, М	Значение индекса, %	Среднее значение индекса, М	Значение индекса, %	Среднее значение индекса, М	Значение индекса, %		
Индекс соблюдения стандартов (Ист)	3,8	76,0	4,1	82,0	4,4	88,0	4,7	94,0
Индекс уровня проблем (Ипр)	5,0	100,0	4,9	98,0	4,9	98,0	4,9	98,0
Индекс общей удовлетворенности получателей гос. услуги (Иуо) в т. ч. по параметрам:	3,9	77,0	4,3	86,0	4,2	84,0	4,6	92,0
-удовлетворенности заявителей информированием (Иу1)	3,12		3,9		3,7		4,4	
-удовлетворенности уровнем комфортности получения услуги (Иу2)	4,14		4,5		4,1		4,5	
-удовлетворенности временем работы (Иу3)	3,3		3,9		4,2		4,8	
-удовлетворенности сложностью получения услуги (Иу4)	4,22		4,5		4,5		4,7	
Индекс соответствия обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобор)	5,0	100,0	4,5	90,0	4,6	92,0	4,6	92,0
Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им услуги (Ифз)	4,3	86,0	4,7	94,0	4,8	96,0	4,6	92,0
Индекс уровня временных затрат (Ивз)	4,3	86,0	4,5	90,0	4,6	92,0	4,6	92,0
Индекс уровня неформальных платежей (Инп)	4,9	98,0	5,0	100,0	5,0	100,0	5,0	100,0
Индекс привлечения посредников (Ип)	4,9	98,0	5,0	100,0	4,9	98,0	5,0	100,0
Итоговый индекс качества	4,4		4,6		4,6		4,7	

предоставления государственных услуг. Вместе с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления государственных услуг нами в ходе исследования анализировались ответы на вопросы анкеты, касающиеся: источников получения и полноты предоставленной информации; вопросы о наличии альтернативных источников информации, об эффективности и достаточности предоставленной информации; о вежливости обращения сотрудников Роспотребнадзора; о времени и условиях ожидания приема в очередях; о мнении потребителей относительно оптимальных условий ожидания, приема и графика работы с посетителями; об удобности условий ожидания, достаточности оснащения данного учреждения для качественного предоставления государственных услуг; а также вопросы и других предпочтений потребителей, касающихся улучшений

по приему. Ответы на вопросы анкеты, касающиеся источников информации по получению государственной услуги, и о том, какой источник информации наиболее эффективный; а также о достаточности получаемой информации и необходимости ее дополнения; о необходимости улучшений условия для ожидания, графика работы с посетителями; о необходимости дополнительного оснащения и ремонта здания в расчете индекса соблюдения стандартов не участвовали, однако они позволяли понять мотивы и пожелания заявителя, причины сложившегося значения индекса.

Как следует из данных таблицы 1, среднее значение индекса соблюдения стандартов предоставления государственной услуги по выдаче санитарно-эпидемиологического заключения равнялось (Ист) – 3,8, по уведомлению о начале деятельности – 4,1, по государственной регистрации – 4,4, по лицензированию – 4,7.

В интерпретации значение индекса 76,0%, 82,0%, 88,0%, 94,0% соответствует высокому уровню и очень высокому уровню соблюдения стандартов предоставления государственных услуг (табл. 2).

В исследовании проблем, возникающих при получении государственных услуг заявителями, нами анализировались ответы респондентов на вопросы анкеты, касающиеся: проблем по предоставлению государственных услуг и наличия неформальных решений этих проблем; о случаях и причинах отказа от предоставления государственной услуги; о сложностях в получении государственной услуги. Как следует из данных табл. 1, среднее значение индекса уровня проблем (Ипр) при получении государственной услуги по выдаче санитарно-эпидемиологического заключения составило 5,0 по уведомлению о начале деятельности – 4,9, по государственной регистрации – 4,9, по лицензированию – 4,9. Интерпретация значения индекса составила значение – 100,0%, 98,0%, 98,0%, 98,0% соответственно, что свидетельствует об очень низком уровне проблем у заявителя при получении государственной услуги (табл. 2).

Значение общего индекса удовлетворенности заявителей исследовалось нами по таким блокам как-то: информирование заявителей; комфортность получения услуги; время работы; сложность получения услуги. Удовлетворенность заявителя информированием позволила дать нам оценку предоставления услуги с точки зрения полноты полученной информации, ее актуальности, достоверности, возможностей ее получения, возможностей общения с специалистами Управления Роспотребнадзора по телефону и письменной форме.

Удовлетворенность заявителей государственной услуги ее качеством и доступностью при обращении в органы и организации Роспотребнадзора оценивалась по анкете, касающейся вопросов: времени затраченного на получение услуги; полноты, достоверности и общей удовлетворенностью полученной информации; об удовлетворенности общения с сотрудниками Роспотребнадзора; об удовлетворенности условиями ожидания, графиком работы и организацией очереди при получении услуги; об удобности в размещении учреждения и его оснащенности, предоставляющего услуги; об удовлетворенности порядком досудебного обжалования различных решений; об удовлетворенности качеством предоставления государственной услуги; сложности в предоставлении государственной услуги; о необходимости изменений в предоставлении государственных услуг.

Анализ данных таблицы 1 показывает, что индекс общей удовлетворенности получателей государственной услуги (Иуо), его среднее значение составило по выдаче санитарно-эпидемиологического заключения – 3,9 (77,0%), по уведомлению о начале деятельности – 4,3 (86,0%), по государственной регистрации – 4,2 (84,0%), по лицензированию – 4,6 (92,0%). Результаты интер-

Таблица 2

Результаты интерпретации значений индексов качества предоставления потребителям государственных услуг
Управления Роспотребнадзора по Иркутской области

Наименование индекса	Государственная услуга				Лицензирование
	Выдача санэпид. заключения	Уведомление о начале деятельности	Государственная регистрация		
Индекс соблюдения стандартов (Ист)	высокий уровень соблюдения стандарта предоставления гос. услуги	высокий уровень соблюдения стандарта предоставления гос. услуги	очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления гос. услуги	очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления гос. услуги	очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления гос. услуги
Индекс уровня проблем (Ипр)	очень низкий уровень проблем	очень низкий уровень проблем	очень низкий уровень проблем	очень низкий уровень проблем	очень низкий уровень проблем
Индекс общей удовлетворенности получателей гос. услуги (Иуо)	хороший	очень хороший	очень хороший	очень хороший	отличный
Индекс соответствия обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр)	очень высокое соответствие	очень высокое соответствие	очень высокое соответствие	очень высокое соответствие	очень высокое соответствие
Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им услуги (Ифз)	низкий уровень финансовых затрат	очень низкий уровень финансовых затрат	очень низкий уровень финансовых затрат	очень низкий уровень финансовых затрат	очень низкий уровень финансовых затрат
Индекс уровня временных затрат (Ивз)	низкий уровень временных затрат	очень низкий уровень временных затрат	очень низкий уровень временных затрат	очень низкий уровень временных затрат	очень низкий уровень временных затрат
Индекс уровня неформальных платежей (Инп)	очень низкий уровень неформальных платежей	очень низкий уровень неформальных платежей	очень низкий уровень неформальных платежей	очень низкий уровень неформальных платежей	очень низкий уровень неформальных платежей
Индекс привлечения посредников (Ип)	очень низкий уровень привлечения посредников	очень низкий уровень привлечения посредников	очень низкий уровень привлечения посредников	очень низкий уровень привлечения посредников	очень низкий уровень привлечения посредников

претации значения индекса общей удовлетворенности получателей государственной услуги ее качеством и доступностью в целом и по исследуемым параметрам, таким как – информирование, комфортность, время работы, сложность получения услуги показывают, что уровень оценивается как хороший, очень хороший, очень хороший и отличный соответственно (табл. 2).

В расчете индекса соответствия количества и состава обращений заявителя в органы и организации Роспотребнадзора их нормативно установленным значениям использовались ответы на вопросы, касающиеся: кратности обращений, необходимости повторного обращения и причин обращения за государственной услугой. Результаты расчета показывают, что его среднее значение индекса соответствия (Иобр) составля-

ет для государственной услуги по выдаче санитарно-эпидемиологического заключения – 5,0 (100,0%), по уведомлению о начале деятельности – 4,5 (90,0%), по государственной регистрации – 4,6 (92,0%), по лицензированию – 4,6 (92,0%) (табл. 1). Соответственно результаты интерпретации значения индекса свидетельствуют об очень высоком соответствии (табл. 2).

Исследование финансовых затрат (Ифз) заявителя при получении им конечного результата государственной услуги – нормативно установленных и фактических – осуществлялось по ответам на вопросы анкеты, касающиеся: оплаты государственной услуги и необходимости неформальных платежей за получение государственной услуги (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение государственной услуги), отклонений фактических от нормативно установленных значений. По результатам нашего опроса выявлено, что индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им государственной услуги по выдаче санитарно-эпидемиологического заключения составил – 4,3 (86,0%), по уведомлению о начале деятельности – 4,7 (94,0%), по государственной регистрации – 4,8 (96,0%) по лицензированию – 4,6 (92,0%). Результаты интерпретации значения данного индекса свидетельствует о низком и очень низком уровне финансовых затрат (табл. 2).

В оценке параметра временных затрат (Ивз) заявителя при получении им конечного результата государственной услуги нами исследовались ответы на вопросы анкеты, касающиеся: времени подготовки необходимых документов заявителем, времени рассмотрения поданных документов и времени ожидания в очереди для получения государственной услуги. Индекс уровня фактических временных затрат заявителя, его среднее значение составило: по выдаче санитарно-эпидемиологического заключения – 4,3 (86,0%), по уведомлению о начале деятельности – 4,5 (90,0%), по государственной регистрации – 4,6 (92,0%), по лицензированию – 4,6 (92,0%). По полученному среднему значению индекса оценка уровня временных затрат заявителя соответствует низкому уровню и очень низкому уровню временных затрат (табл. 2).

Наличие неформальных платежей (не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственных услуг исследовалось нами по ответам респондентов на такие вопросы, как оплата при получении государственной услуги и наличие неформальных платежей. С помощью вопросов, касающихся размеров и целей, по которым были сделаны неформальные платежи, выяснялись мотивы и пожелания заявителя и причины сложившегося значения индекса. Индекс уровня неформальных платежей (Инп) по государственной услуге по уведомлению о начале деятельности, по государственной регистрации, по лицензированию составил среднее значение – 5,0 (100,0%) по выдаче санитарно-эпидемиологического заключения составил – 4,9 (98,0%). Результат интерпретации показывает, что данное значение оценивается как очень низкий уровень неформальных платежей (табл. 2).

Уровень привлечения заявителями посредников в получении государственной услуги определялся нами с помощью ответов заявителя на такие вопросы, как: наличие случаев, целей и причин обращений в посреднические организации за получением государственной услуги. Данные таблицы 1, показывают, что индекс привлечения посредников (Ип) при получении государственной услуги по выдаче санитарно-эпидемиологического заключения равнялся – 4,9 (88,0%), по уведомлению о начале деятельности – 5,0 (100,0%), по государственной регистрации – 4,9 (98,0%), по лицензированию – 5,0 (100,0%). Результат интерпретации значения индекса оценивается как очень низкий уровень привлечения посредников.

Применение комплексного подхода к оценке качества и доступности государственных услуг позволило

ранжировать значение индексов с выявлением резервов по улучшению качества.

Таким образом, результаты проведенного исследования и значения индексов показывают, что для заяви-

Таблица 3

Ранжирование значений индексов качества предоставления потребителям государственных услуг
Управления Роспотребнадзора по Иркутской области

Наименование индекса	Государственная услуга							
	Выдача санэпид. заключения		Уведомление о начале деятельности		Государственная регистрация		Лицензирование	
	Среднее значение индекса, М	Ранг	Среднее значение индекса, М	Ранг	Среднее значение индекса, М	Ранг	Среднее значение индекса, М	Ранг
Индекс соблюдения стандартов (Ист)	3,8	4	4,1	3	4,4	2	4,7	1
Индекс уровня проблем (Ипр)	5,0	1	4,9	2	4,9	2	4,9	2
Индекс общей удовлетворенности получателей гос. услуги (Иуо)	3,9	4	4,3	2	4,2	3	4,6	1
Индекс соответствия обращений заявителей их нормативно установленным значениям (Иобр)	5,0	1	4,5	3	4,6	2	4,6	2
Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им услуги (Ифз)	4,3	4	4,7	2	4,8	1	4,6	3
Индекс уровня временных затрат (Ивз)	4,3	3	4,5	2	4,6	1	4,6	1
Индекс уровня неформальных платежей (Инп)	4,9	2	5,0	1	5,0	1	5,0	1
Индекс привлечения посредников (Ип)	4,9	2	5,0	1	4,9	2	5,0	1
Итоговый индекс качества	4,4	2	4,6	2	4,6	2	4,7	1

В табл. 3 представлены результаты ранжирования значений индексов качества предоставления населению государственных услуг Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области. Анализируя данные таблицы 3, отмечается, что итоговый индекс качества и доступности предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций Управлением Роспотребнадзора имеет максимальное значение по государственной услуге как лицензирование деятельности, составляя среднее значение индекса – 4,7. Второе ранговое место приходится на услугу по государственной регистрации и на услугу об уведомлении о начале деятельности, составляя значение индекса – 4,6 соответственно. Третье ранговое место по итоговому индексу предоставления качества и доступности государственной услуги приходится на услугу по выдаче санитарно-эпидемиологического заключения, составляя – 4,4.

телей качество предоставления и доступность государственных услуг Управления Роспотребнадзора по Иркутской области находится на высоком уровне.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Прозрачность исследования. Исследование не имело спонсорской поддержки. Исследователи несут полную ответственность за предоставление окончательной версии рукописи в печать.

Декларация о финансовых и иных взаимодействиях. Все авторы принимали участие в разработке концепции и дизайна исследования и в написании рукописи. Окончательная версия рукописи была одобрена всеми авторами. Авторы не получали гонорар за исследование.

Работа поступила в редакцию: 26.06.2016 г.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алькина Г.И., Герба В.А. Сущность государственных услуг // Вестник ТОГУ. Экономика и управление народным хозяйством. – 2009. – №3. – С.98-100.
2. Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных услуг // Власть. – 2011. – №7. – С.126-130.
3. Лунев А.Н., Пугачева Н.Б. Научно-методические рекомендации по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг // Общество: политика, экономика, право. – 2013. – №4. – С.15-26.
4. Нагимова А.М. Эффективность деятельности государственных органов управления как фактор повышения качества жизни в регионе: проблемы оценки и измерения // Государственная власть и местное самоуправление. – 2011. – №5. – С.23-27.
5. Огнева В.В. Доступность и качество государственных услуг в регионе: состояние и пути повышения эффективности // Среднерусский вестник общественных наук. – 2010. – №2. – С.68-74.
6. Постановление Правительства РФ от 16.07.2009 г. N 584. «Об утверждении административного регламента предоставления Роспотребнадзора государственной услуги по приему и учету уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг согласно перечню, предусмотренному».
7. Письмо аппарата Правительства РФ от 04.02.2014 г. № П16-4808 «О методике проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг».
8. Приказ Роспотребнадзора от 23.07.2012 N 781 (ред. от 07.04.2016) «Об утверждении Административного регламента Роспотребнадзора по предоставлению государственной услуги по государственной регистрации впервые внедряемых в производство и ранее не использовавшихся химических, биологических веществ и изготавливаемых на их основе препаратов, потенциально опасных для человека (кроме лекарственных средств); отдельных видов продукции, представляющих потенциальную опасность для человека (кроме лекарственных средств); отдельных видов продукции, в том числе пищевых продуктов, впервые ввозимых на таможенную территорию Таможенного союза»
9. Приказ Роспотребнадзора от 18.07.2012 N 775 (ред. от 26.04.2016) «Об утверждении Административного регламента Роспотребнадзора по предоставлению государственной услуги по выдаче на основании результатов санитарно-эпидемиологических экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний и иных видов оценок, оформленных в установленном порядке, санитарно-эпидемиологических заключений».
10. Столбун О.А., Трусова Л.Н., Рассказова В.Н. К вопросу реализации государственных услуг на примере филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъекте Российской Федерации // Экономист лечебного учреждения. – 2013. – №4. – С.32-39.
11. Стырин Е.М., Плаксин С.М. Система государственных услуг как объект мониторинга в Российской Федерации // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2012. – №4. – С.66-83.
12. Указ Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601 «Об основ-

ных направлениях совершенствования системы государственного управления».

13. Федеральный закон РФ от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

14. Федеральный закон РФ от 26.12.2008 г. №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного и муниципального надзора и контроля».

REFERENCES

1. Alkina G.I., Gerba V.A. The essence of public services// Vestnik TOGU. Ekonomika i upravlenie narodnyim hozyaystvom. – 2009. – №3. – P.98-100. (in Russian)
2. Kayl Ya. On the need for standardization (regulation) of public services // Vlast. – 2011. – №7. – P.126-130. (in Russian)
3. Lunev A.N., Pugacheva N.B. Scientific guidelines for evaluation of the quality and accessibility for public and municipal services // Obschestvo: politika, ekonomika, pravo. – 2013. – №4. – P.15-26. (in Russian)
4. Nagimova A.M. The efficiency of state government as a factor of improving life in the region: problems of evaluation and measurement // Gosudarstvennaya vlast i mestnoe samoupravlenie. – 2011. – №5. – P.23-27. (in Russian)
5. Ogneva V.V. The availability and quality of public services in the region: state and ways to improve // Srednerusskiy vestnik obschestvennykh nauk. – 2010. – №2. – P.68-74. (in Russian)
6. Postanovlenie Pravitelstva RF ot 16.07.2009 g. N 584. "On approval of administrative regulation of Rospotrebnadzor of the public service for the reception and integration of notification of the beginning of the legal entities and individual entrepreneurs of certain types of works and services according to the list provided". (in Russian)
7. Pismo apparata Pravitelstva RF ot 04.02.2014 g. № P16-4808 «On how to conduct social research and evaluation of the quality of the Russian Federation of State and Municipal Services Citizens' satisfaction». (in Russian)
8. Prikaz Rospotrebnadzora ot 23.07.2012 N 781 (red. ot 07.04.2016) «On approval of the Administrative Regulations of Rospotrebnadzor for the provision of public services by the state registration for the first time introduced in the manufacture and previously used chemical and biological substances and manufactured based on these drugs, potentially dangerous to

humans (except medicines); certain types of products that pose a potential danger to a person (other than medicaments), certain types of products, including food, first imported into the customs territory of the Customs Union». (in Russian)

9. Prikaz Rospotrebnadzora ot 18.07.2012 N 775 (red. ot 26.04.2016). «On approval of the Administrative Regulations of Rospotrebnadzor for the provision of public services to issue on the basis of the results of sanitary-epidemiological expertise, investigations, inspections, investigations, trials and other types processed in the order of evaluation, the sanitary-epidemiological conclusions». (in Russian)

10. Stolbun O.A., Trusova L.N., Rasskazava V.N. On the question of the implementation of public services as an example of the branch FBUZ "Hygiene and Epidemiology Center" in the subject of the Russian Federation // Voprosy gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniya. – 2012. – №4. – P.66-83. (in Russian)

11. Styirin E.M., Plaksin S.M. Public service system as the object of monitoring in the Russian Federation // Voprosy gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniya. – 2012. – №4. – P.66-83. (in Russian)

12. Ukaz Prezidenta Rossijskoj Federatsii ot 07.05.2012 g. № 601 «On the main directions of improving governance». (in Russian)

13. Federalnyy zakon Rossijskoj Federatsii ot 27.07.2010 g. №210-FZ «On the organization of public and municipal services». (in Russian)

14. Federalnyy zakon Rossijskoj Federatsii ot 26.12.2008 g. №294-FZ «On protection of rights of legal entities and individual entrepreneurs in the implementation of state and municipal supervision and control». (in Russian)

Информация об авторах:

Алексеевская Татьяна Иннокентьевна – профессор кафедры, д.м.н., 664003, Иркутск, ул. Красного Восстания, 1, e-mail: alexeevskaya9@mail.ru; Сафонов Олег Юрьевич – ассистент.

Information About the Authors:

Alekseevskaya Tatiana I. – MD, PhD, DSc (Medicine), professor, 664003, Russia, Irkutsk, Krasnogo Vosstania str., 1, e-mail: alexeevskaya9@mail.ru; Safonov Oleg – assistant.

© МОНХ-ЭРДЭНЭ Д., ЧУЛУУНХИШИГ К. – 2016.
УДК: 615.11:614.272

ПРОБЛЕМЫ РАЦИОНАЛЬНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ

Д. Монх-Эрдэнэ¹, К. Чулуунхишиг²

(¹Монгольский государственный университет медицинских наук, Дархан, Монголия;
²Гуманитарный университет, Монголия)

Резюме. Данная статья посвящена изучению рационального использования лекарств у населения Дархан-Уул аймака. Приведены результаты SWOT-анализа по вопросам лекарственного обеспечения и его рационального использования, а также результаты анкетирования у граждан, врачей и фармацевтов о надлежащем использовании лекарственных средств.

Ключевые слова: лекарства, рациональное использование лекарственных средств, государственная политика в области лекарств, Монголия.

PROBLEMS IN THE RATIONAL USE OF MEDICINES

D. Monh-Erdene¹, K. Chuluunhishig²

(¹Mongolian State University of Medical Sciences, Darkhan, Mongolia; ²Humanitarian University, Mongolia)

Summary. This article is devoted to the study of rational drug use in the population of Darkhan-Uul aimag. The results of the SWOT-analysis on drug supply and drug's rational use are presented, as well as the results of the survey of citizens, doctors and pharmacists about the proper use of medicines.

Key words: drugs, rational drug use, state policy in the field of medicine, Mongolia.