

Дата поступления рукописи в редакцию: 30.08.2026 г.

DOI: 10.24412/2076-1503-2026-10-154-160

Дата принятия рукописи в печать: 29.10.2026 г.

ЕЛЧУЕВ Эльвин Ильхамович,
аспирант направления подготовки
5.2.3 Региональная и отраслевая экономика
кафедры туризма и социальных коммуникаций
факультета наук и социальных технологий
Образовательного учреждения профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»,
тел. +7 926 379 1004,
e-mail: Elchuev2014@yandex.ru

Научный руководитель:
КЛЮКИНА Дина Владимировна,
кандидат экономических наук, доцент,
профессор кафедры наук и социальных коммуникаций
факультета социальных наук и технологий
Образовательного учреждения профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»,
тел. 8-999-552-96-93,
e-mail: falileeva142@mail.ru

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: РОССИЙСКИЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

Аннотация. В статье рассмотрена проблема формирования критериев оценки качества оказания государственных услуг. Определена необходимость учета специфики государственных услуг, как объекта оценки качества, их публично-правового характера, отсутствия рыночной конкуренции при оказании, особенностей отдельных видов услуг. На основе зарубежного и российского опыта оценки качества государственных услуг обоснована необходимость комплексного подхода (формирование системы критериев), предложен авторский подход, основанный на объединении нормативного, процессного и результативного уровней. Определено, что отдельные критерии не позволяют оценить качество, требуется формирование модели из нескольких критериев с включением объективных и субъективных параметров.

Ключевые слова: оценка, оценка качества, услуга, государственная услуга, критерии, система критериев, качество оказания государственных услуг, мониторинг, регламент, проактивные услуги.

Для цитирования: Елчуев Э. И. Критерии оценки качества оказания государственных услуг: российский и зарубежный опыт // Образование и право. 2026. № 10. С. 154–160.

ELCHUEV Elvin Ilkhamovich,
postgraduate student in the field of study
5.2.3 Regional and Sectoral Economics,
Department of Tourism and Social Communications,
Faculty of Social Sciences and Technologies,
Trade Union Higher Education Institution
"Academy of Labor and Social Relations"

Academic Supervisor:
KLYUKINA Dina Vladimirovna,
 Candidate of Economic Sciences (PhD in Economics),
 Associate Professor,
 Professor at the Department of Tourism and Social
 Communications,
 Faculty of Social Sciences and Technologies,
 Trade Union Higher Education Institution
 "Academy of Labor and Social Relations"

CRITERIA FOR ASSESSING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES: RUSSIAN AND FOREIGN EXPERIENCE

Annotation. The article considers the problem of forming criteria for assessing the quality of public services. The necessity of taking into account the specifics of public services as an object of quality assessment, their public-legal nature, the lack of market competition in the provision, and the specifics of certain types of services is determined. Based on the foreign and Russian experience in assessing the quality of public services, the need for an integrated approach (the formation of a system of criteria) is substantiated, and the author's approach based on combining the normative, process and effective levels is proposed. It is determined that individual criteria do not allow assessing quality, it is necessary to form a model from several criteria with the inclusion of objective and subjective parameters.

Key words: assessment, quality assessment, service, public service, criteria, criteria system, quality of public services, monitoring, regulations, proactive services.

For citation: Elchuev E. I. Criteria for assessing the quality of public services: Russian and foreign experience. *Education and law*. 2026;(10):154–160. (In Russ.).

Построение цифрового государства и цифровой экономики актуализирует проблему качества оказания государственных услуг. Перевод подавляющего большинства оказываемых населению услуг в цифровой - электронный вид привел к росту скорости оказания таких услуг, доступности для получателей, снижению коррупционных рисков. Казалось бы, цифровизация деятельности государства в сфере оказания услуг должна повысить прозрачность, прослеживаемость, наладить обратную связь, выступить основой для оценки качества оказания услуг. Вместе с тем, сложность общественных отношений и разных жизненных ситуаций, необходимость взаимодействия различных ведомств при оказании услуг, рождает новые проблемы, способные негативно повлиять на качество.

1. Государственная услуга как объект оценки качества

До установления критериев оценки качества оказания государственных услуг необходимо определить сущность государственной услуги как объекта оценки. В соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ, под государственной услугой следует понимать деятельность соответствующего органа власти, осуществляемую по запро-

сам заявителей в рамках властных полномочий. Можно согласиться с позицией некоторых исследователей в том, что нормативно установленное определение государственной услуги отражает процессный подход к ее оказанию [5]. Действительно, для заявителя целью обращения выступает результат - в виде получения документа, разрешения, определенного статуса [6]. Таким образом, государственная услуга выступает результатом (и конечной целью) взаимодействия уполномоченного государственного органа, и обратившегося за оказанием услуги. При этом специфика государственной услуги заключается в следующем:

- предоставление такой услуги является деятельностью, обязательной для предоставляющий ее стороны;
- государственная услуга отличается от иных услуг тем, что ее объем и качество не регулируются спросом и предложением в классическом понимании (отсутствие рыночной конкуренции);
- государственная услуга оказывается специальным субъектом - государственным органом (или муниципальным органом власти - в случае передачи полномочий с вышестоящего уровня власти);
- деятельность по оказанию государственных услуг регламентирована внутренними локальными актами органов власти;

- отказаться от получения государственной услуги потребитель чаще всего не имеет права, если она необходима для дальнейшей реализации его законных прав и интересов (регистрация недвижимости, наследственные права).

Приведенная специфика государственных услуг как объектов оценки качества позволяет выделить компоненты такой оценки: оценке подлжит непосредственная деятельность органа государственной власти, оказывающего услугу, оценивается достижение цели обратившегося (т.е. получение услуги как фактического результата деятельности органа власти), наряду с этим оценку должны получить и скорость оказания услуги, доступность ее предоставления, а в условиях цифровизации - возможность сокращения времени за счет межведомственного взаимодействия.

Учитывая, что выявленная специфика позволяет отграничить государственные услуги от иных видов услуг, согласимся с мнением Э.В. Талапиной, Д.Ю. Козяр (Двинских) [8] о том, что такие услуги требуют особого подхода к оценке качества, при котором учитывается не лояльность клиента, а соответствие регламентам и публичным стандартам. Таким образом, сама сущность государственной услуги как результата деятельности органа государственной власти или муниципального органа власти по переданным полномочиям, предполагает определенную специфику оценки качества (определения применимых критериев). Кроме того, многообразие видов государственных услуг требует уточнения критериального аппарата, поскольку разные виды услуг предполагают разный результат. В научных источниках можно выделить классификации государственных услуг по разным основаниям. Так, Я.А. Швец [12] предлагает разделять их:

- по сфере деятельности (разрешительные, социальные, административные);
- по способу предоставления (очные, дистанционные, проактивные);
- в соответствии с категорией получателей (физические, юридические лица, иные органы власти).

Соответственно, для разных видов услуг разными будут выступать и критерии оценки качества. В частности, своевременность выплат будет выступать основным критерием для социальных услуг, законность и обоснованность решений органов власти - главным критерием для разрешительных видов услуг.

Периодическая оценка качества повышает результативность управления. Эффективность такой оценки напрямую зависит от выбранных критериев [10], не вызывает сомнения, что измерить качество одним или двумя показателями невоз-

можно, требуется система, охватывающая доступность информации об услуге и удовлетворенность конечным результатом, процессом оказания, скоростью и пр. К.С. Десятов замечает: формальная проверка сроков и состава документов не всегда отражает реальную удовлетворенность граждан [3]. Например, услуга может быть предоставлена в установленный законом срок, но с нарушением комфортности (длинные очереди, некорректное поведение сотрудников). Как объект оценки качества государственные услуги характеризуются: публично-правовой природой, множеством видов, ростом цифровизации предоставления, отсутствием рыночных механизмов саморегуляции. Перечисленные особенности требуют формирования новых подходов к оценке качества – на основе многомерных критериальных систем. При этом активное внедрение проактивных государственных услуг, то есть, услуг, инициируемых государством при наступлении определенных событий в жизни граждан (выход на пенсию, рождение ребенка) в беззаявительном порядке нивелирует такие критерии оказания качества услуг, как время предоставления, ожидания в очереди, при этом вводя новые критерии (точности прогнозирования потребностей, своевременности и полноты предоставления информации, уведомления) [2]. Можно заключить, что цифровизация приводит к необходимости пересмотра оценочных критериев.

2. Российский и зарубежный опыт в подходах к оценке качества государственных услуг

Исследуя вопросы оценки качества оказания государственных услуг и установления критериев, можно выделить два основополагающих подхода:

- подход, основанный на измеряемых параметрах (объективный, позволяет получить конкретные, измеримые показатели);
- подход, основанный на субъективных оценках в виде опросов удовлетворенности получателей услуг.

К.Ю. Диброва [4] подчеркивает, что методики социологических опросов и рейтингования активно используются в зарубежных странах. Такие инструменты, как SERVQUAL, CAF применяются в США и странах ЕС. Использование методик «тайный покупатель», регулярных панельных опросов выступает обычной практикой в США и Канаде. Публичность оценки качества в Великобритании определяется системой показателей эффективности, публикуемых в открытом доступе.

Российская практика (ввиду исторически сложившегося в советское время опыта плановой экономики) склонна ориентироваться на объективные критерии. Вместе с тем, формирование системы МФЦ, независимой оценки качества, позво-

лило с иных позиций подойти к решению проблемы оценки и выработки критериев. В результате разными авторами научных исследований выделяются следующие группы критериев:

- наиболее простые для измерения, но фиксирующие лишь формальное соответствие, а не реальное качество [1] нормативно-регламентные критерии. К ним можно отнести оценку соблюдения административных процедур при оказании государственных услуг в виде сроков предоставления, учета оснований для отказа, необходимого перечня документов;

- характеризующие процесс оказания услуги (процессуально-организационные). К ним можно отнести время ожидания в очереди, удобство работы с порталом госуслуг, компетентность сотрудников, доступность помещений МФЦ для маломобильных граждан и пр. Как отмечают Е.Е. Новичкова, Д.В. Зинченко [7], именно эти критерии в наибольшей степени определяют оценку гражданами качества работы органов власти. Повторность обращения за оказанием одной и той же услуги в данном случае может выступить одним из негативно характеризующих качество критериев [5];

- характеризующие результат оказания услуги в виде достижения цели обращения (результативно ориентированные критерии). Не всегда соблюдение регламента оказания услуг фактически приводит к получению нужного результата, что должно учитываться при оценке качества. В данном случае завершение процедуры оказания услуги вовремя не может свидетельствовать о высоком ее качестве, если фактически заявитель не получил того, за чем обращался.

В российской практике можно выделить подходы (А.А. Шевченко, М.А. Махотенко) [10], предлагающие учитывать региональную специфику оказания государственных услуг. В крупных городах с развитой цифровой инфраструктурой оценка качества предполагает введение критериев оценки электронных сервисов. При этом в сельской местности востребованными остаются наличие МФЦ, выездные формы обслуживания. Кроме того, при оценке качества услуг в электронном виде наряду с необходимостью учета доступности портала, удобства навигации, необходимо также учитывать уровень защищенности персональных данных, возможность получения обратной связи, консультирования в онлайн-режиме [2].

Сравнивая российский и зарубежный опыт, можно увидеть разницу в формировании критериев оценки качества оказания услуг государством. В зарубежном опыте традиционным является учет субъективного мнения получателей услуг. В российской практике большее внимание уделяется

критериям формального соблюдения административных регламентов.

3. Авторский подход к оценке качества государственных услуг

На основе проведенного анализа представляется возможным сформулировать авторский подход к оценке качества. Предлагаемая модель носит название «трехуровневая динамическая система критериев» (ТДСК). Она интегрирует объективные и субъективные показатели, а также учитывает жизненный цикл услуги. ТДСК включает три уровня: входной (нормативно-ресурсный), процессный (организационно-коммуникационный) и результативный (целевой). Входной уровень предполагает оценку качества и достаточности правового регулирования, регламентации и ресурсного обеспечения услуги. В таком случае оценку получают полнота административного регламента, доступность информации, достаточность материальных и кадровых ресурсов, квалификация персонала. Оценка проводится посредством экспертных методов, предполагает анализ документов.

Второй уровень (процессный) оценивает непосредственно процесс взаимодействия гражданина с органом власти или МФЦ. Критерии этого уровня: время ожидания в очереди (для очных услуг), удобство интерфейса и стабильность работы (для электронных услуг), вежливость и компетентность сотрудников, количество повторных обращений, доля обращений, разрешенных в установленный срок. С.С. Ванюшин подчеркивает, что процессные критерии наиболее чувствительны к повседневной работе и могут быть измерены как с помощью объективных данных (лог-файлы, таймеры), так и с помощью опросов [1]. Д.Д. Чвилев предлагает использовать также такой показатель, как доля жалоб, признанных обоснованными [11].

Третий уровень (результативный) оценивает, достиг ли получатель той цели, ради которой он обращался за услугой. Это самый сложный для измерения уровень, поскольку цели могут быть размытыми или отсроченными. Полагаем, что в данном случае можно предложить в качестве критериев следующие:

- выявление мнения получателей, удовлетворенных полученным при оказании госуслуги результатом, процессом оказания услуги – доли случаев, когда результат не был достигнут как итог первого обращения;

- отсутствие необходимости последующего обжалования, корректировки;

- полнота оказанной услуги (в виде реального результата, а не исполнения для установления результата – «услуга оказана» (примером может быть реальное трудоустройство, а не формальная

постановка в службе занятости на учет в качестве безработного).

Представляется, что «результативные» критерии должны быть привязаны к социально значимым для получателей результатам [7; 9].

Авторская модель предполагает (в качестве условия дифференциации) установление взвешенных результатов (динамическое свойство) в зависимости от этапа жизненного цикла госуслуги. На начальном этапе, устанавливаются регламенты по оказанию, проектируется сама услуга, для услуг в электронной форме – задается алгоритм оказания, при этом доминирующим выступает первый уровень. С момента, когда услуга уже оказывается (пройдена пилотная стадия внедрения) – второй уровень. Стратегический аудит оказания услуги и перенастройка сервисов, смена алгоритмов предполагают третий уровень (мониторинг в динамике). Подобное распределение приводит к сбалансированности модели.

Определяющим условием для релевантной оценки выступает разработка методики сбора, систематизации и анализа данных. По каждому критерию должны быть установлены целевые значения (бенчмарки) и периодичность измерения. Например, время ожидания в очереди целесообразно измерять ежемесячно, а удовлетворенность результатом – раз в полгода через выборочные опросы. Внедрение проактивных услуг требует модификации критериев: для них процессный уровень трансформируется, а результативный выходит на первый план.

Предлагаемый авторский подход также учитывает дифференциацию услуг по категориям сложности и категориям получателей. В частности, массовые услуги (получение справок, сведений из органов власти) главным при оценке выступить скорость, удобство для получателей. Сложные, юридически значимые услуги (регистрация недвижимости в ЕГРН, например) требуют оценки полноты оказания услуги и отсутствия ошибок (а также обоснованных отказов в предоставлении). Выявленные особенности предполагают гибкую настройку весовых коэффициентов для каждой из групп таких услуг.

4. Практические аспекты внедрения авторской модели и сравнительный анализ

Переход к предложенной системе критериев изменит процедуры наблюдения. Сбор информации по критериям должен быть максимально автоматизирован, например, время ожидания можно фиксировать посредством электронной очереди, а количество повторных обращений отслеживать через единую базу данных. Проблемным остается вопрос мониторинга оценки качества оказания государственных услуг (позволяющий в настоящее

время оценить данную деятельность в отношении отдельных государственных органов по ограниченному объему показателей [13]. Внедрение авторской модели потребует пилотного тестирования (например, на нескольких МФЦ) с обязательной организацией обратной связи. Предложенная модель оценки предполагает объединение объективных показателей с результатами субъективной оценки (на уровне опросов населения).

Заключение

Проведенное исследование показало, что оценка качества оказания государственных услуг выступает сложным процессом в виду того, что формализованные критерии оценки не сформированы, отсутствуют и единые подходы к их формированию. Полагаем, что оценка должна учитывать, прежде всего, специфику государственных услуг (их публично-правовую природу, фактическое отсутствие рыночной конкуренции в виду государства - как субъекта оказания услуг, специфику отдельных видов услуг). Сравнение зарубежного и российского опыта оценки качества оказания государственных услуг позволило выявить направленность оценки на субъективные критерии в зарубежном опыте и приоритетность в установлении формализованных критериев оценки исполнения норм административных регламентов - в российской практике. Общей тенденцией выступает переход от единичных критериев оценки качества к комплексным формализованным моделям, включающим как объективные, так и субъективные индикаторы. Авторская критериальная система оценки предполагает отслеживание качества на этапах жизненного цикла услуги. При этом предполагается автоматический сбор данных, что потребует пилотного тестирования. Тенденции перехода к проактивному формату обслуживания населения требуют доработки критериев оценки качества для электронных и прогностических сервисов. Предложенный подход на практике позволит повысить эффективность государственного управления и доверия населения к органам власти.

Список литературы:

- [1] Ванюшин С.С. Методы оценки качества государственных услуг и работы многофункциональных центров // Современные информационные технологии в образовании, науке и промышленности : XXIII Международная конференция, XXI Международный конкурс научных и научно-методических работ, II Международный конкурс «Нейросетевой рисунок», Москва, 10–11 ноября 2022 года. – Москва : Издательство «Экон-Информ», 2022. – С. 23–28.
- [2] Вишневская Ю.А., Писарев

А.В. Проблематика качества оказания услуг в электронном виде // Проблемы науки. – 2021. – № 3 (62). – С. 4–8.

[3] Десятов К.С. Проблемы и пути совершенствования методологии оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг // ExLegis: правовые исследования. – 2022. – № 4. – С. 8–10.

[4] Дибирова К.Ю. К проблеме оценки удовлетворенности качеством бюджетных услуг в западной и отечественной социологии // ИСОМ. – 2017. – № 1-2. – С. 36–41.

[5] Лебедева Е.П. Повышение качества государственных услуг // Проблемы экономики, организации, государственного управления и права : сборник научных статей Международной научно-практической конференции, Ставрополь, 14 июня 2023 года. – Ставрополь : ООО «СЕКВОЙЯ», 2023. – С. 438–439.

[6] Мешвез А.А. Понятие предоставления государственных услуг в России // Социально-экономические процессы современного общества : материалы Всероссийской научно-практической конференции, Чебоксары, 16 мая 2025 года. – Чебоксары : Издательский дом «Среда», 2025. – С. 248–250.

[7] Новичкова Е.Е., Зинченко Д.В. Оказание государственных услуг населению. Повышение качества и доступности их предоставления // Вестник Восточно-Сибирского института МВД России. – 2023. – № 2 (105). – С. 64–74.

[8] Талапина Э.В., Козяр (Двинских) Д.Ю. Критерии оценки качества и перспективы внедрения проактивных государственных услуг // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2024. – № 2. – С. 7–26.

[9] Терехова А.Н. Оценка качества предоставляемых государственных (муниципальных) услуг // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2018. – № 8 (34). – С. 1–6.

[10] Фомичева А.Р., Кравченко Л.А. Мониторинг государственных и муниципальных услуг как инструмент повышения качества государственного управления // Перспективные направления развития государственного и муниципального управления : материалы I Международной научно-практической конференции, Симферополь, 12 ноября 2024 года. – Симферополь : ООО «Издательство Типография «Ариал», 2024. – С. 422–425.

[11] Чвилев Д.Д. Качество государственных и муниципальных услуг как объект оценки и управления // Транспортное дело России. – 2014. – № 4. – С. 123–126.

[12] Шве́ц Я.А. К вопросу о классифика-

ции государственных услуг // Молодежь и наука: реальность и будущее : Материалы XI Международной научно-практической конференции, Невинномысск, 28 марта 2018 года / Редколлегия: Т.Н. Рябченко, Е.И. Бурьянова. – Невинномысск : Невинномысский институт экономики, управления и права, 2018. – С. 485–487.

[13] Шевченко А.А., Махотенко М.А. Мониторинг качества и доступности предоставления государственных услуг в Ростовской области // Интеллектуальные ресурсы - региональному развитию. – 2022. – № 2. – С. 319–324.

References:

[1] Vanyushin S.S. Methods for Assessing the Quality of Public Services and the Performance of Multifunctional Centers // Modern Information Technologies in Education, Science, and Industry: XXIII International Conference, XXI International Competition of Scientific and Methodological Works, II International "Neural Network Drawing" Competition, Moscow, November 10–11, 2022. – Moscow: Ekon-Inform Publishing House, 2022. – pp. 23–28.

[2] Vishnevskaya Yu.A., Pisarev A.V. Issues Regarding the Quality of Electronically Provided Services // Problems of Science. – 2021. – No. 3 (62). – pp. 4–8.

[3] Desyatov K.S. Challenges and Ways to Improve the Methodology for Assessing the Quality and Accessibility of State and Municipal Services // ExLegis: Legal Research. – 2022. – No. 4. – pp. 8–10.

[4] Dibirova K.Yu. On the Issue of Assessing Satisfaction with the Quality of Publicly Funded Services in Western and Russian Sociology // ISOM. – 2017. – No. 1-2. – pp. 36–41.

[5] Lebedeva E.P. Improving the Quality of Public Services // Problems of Economics, Organization, Public Administration, and Law: Collection of Scientific Articles from the International Scientific and Practical Conference, Stavropol, June 14, 2023. – Stavropol: SEKVOIYA LLC, 2023. – pp. 438–439.

[6] Meshvez A.A. The Concept of Providing Public Services in Russia // Socio-Economic Processes in Modern Society: Proceedings of the All-Russian Scientific and Practical Conference, Cheboksary, May 16, 2025. – Cheboksary: Publishing House "Sreda", 2025. – pp. 248–250.

[7] Novichkova E.E., Zinchenko D.V. Provision of Public Services to the Population: Improving Quality and Accessibility // Bulletin of the East Siberian Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia. – 2023. – No. 2 (105). – pp. 64–74.

[8] Talapina E.V., Kozyar (Dvinskikh) D.Yu. Criteria for Assessing Quality and Prospects for Implementing Proactive Public Services // Public

Administration Issues. – 2024. – No. 2. – pp. 7–26.

[9] Terekhova A.N. Assessing the Quality of Provided Public (Municipal) Services // Innovative Economy: Prospects for Development and Improvement. – 2018. – No. 8 (34). – pp. 1–6.

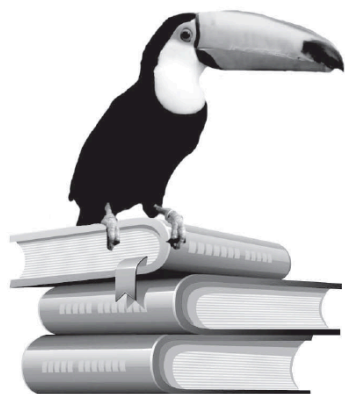
[10] Fomicheva A.R., Kravchenko L.A. Monitoring Public and Municipal Services as a Tool for Improving the Quality of Public Administration // Promising Directions in the Development of Public and Municipal Administration: Proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference, Simferopol, November 12, 2024. – Simferopol: "Arial" Publishing House and Printing Press LLC, 2024. – pp. 422–425.

[11] Chvilev D.D. The Quality of Public and Municipal Services as an Object of Assessment and

Management // Transport Business of Russia. – 2014. – No. 4. – pp. 123–126.

[12] Shvets Ya.A. On the Issue of Classifying Public Services // Youth and Science: Reality and Future: Proceedings of the 11th International Scientific and Practical Conference, Nevinnomyssk, March 28, 2018 / Editorial Board: T.N. Ryabchenko, E.I. Buryanova. – Nevinnomyssk: Nevinnomyssk Institute of Economics, Management and Law, 2018. – pp. 485–487.

[13] Shevchenko A.A., Makhotenko M.A. Monitoring the Quality and Accessibility of Public Service Provision in the Rostov Region // Intellectual Resources for Regional Development. – 2022. – No. 2. – pp. 319–324.



ЮРКОМПАНИ

www.law-books.ru

Юридическое издательство

«ЮРКОМПАНИ»

Издание учебников,
учебных и методических
пособий, монографий,
научных статей.

Профессионально.

В максимально
короткие сроки.

Размещаем
в РИНЦ, E-Library.