

УДК: 316.7

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ) КАК ИНСТРУМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

С. П. Евсеева

Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации, Дальневосточный институт управления –
филиал РАНХиГС (г. Хабаровск)
Arylychokur@mail.ru

Н. В. Членова

Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации (г. Москва)
Chlenova.proekt@mail.ru

Аннотация. Статья посвящена анализу результатов исследования оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Саха (Якутия) за 2025 г. Цель исследования – выявить ключевые барьеры доступности государственных и муниципальных услуг и на основе полученных выводов сформировать рекомендации для улучшения системы управления. В качестве теоретической базы исследования использованы: концепция социальных фактов Э. Дюркгейма, структурный функционализм Т. Парсонса и Р. Мертон, теории электронного правительства и цифрового государственного управления, а также подходы к клиентоцентричности. Особое внимание уделено сравнению очных и дистанционных каналов получения услуг, удовлетворенности разных возрастных и территориальных групп, а также проблемам формирования клиентского пути. Выявлено, что формальные критерии часто не отражают реальный опыт взаимодействия граждан с государственными структурами. Это указывает на необходимость перехода к многофакторной системе оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг, учитывающей не только цифры, но и качественные показатели. Авторы приходят к выводу о том, что улучшение качества госуслуг требует не отдельных инициатив, а системной работы с учетом удаленности территорий, цифровой доступности и социальных особенностей групп населения. Предложены практические шаги по оптимизации процессов и повышению доверия к государственным сервисам.

Ключевые слова: государственные услуги, муниципальные услуги, качество предоставления услуг, уровень удовлетворенности, социологический опрос, клиентоцентричность, цифровые сервисы, мониторинг качества.

Для цитирования: Евсеева, С. П., Членова, Н. В. (2026). Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Саха (Якутия) как инструмент государственного управления. *Respublica Literaria*. Т. 7. № 3. С. 92-104. DOI: 10.47850/RL.2026.7.3.92-104.

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF PUBLIC AND MUNICIPAL SERVICES IN THE REPUBLIC OF SAKHA (YAKUTIA) AS A TOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

S. P. Evseeva

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration,
the Far Eastern Institute of management – branch of RANEP (Khabarovsk)
Arylychokur@mail.ru

N. V. Chlenova

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Moscow)
Chlenova.proekt@mail.ru

Abstract. The article is devoted to the analysis of the results of a study assessing the quality of public and municipal services in the Republic of Sakha (Yakutia) in 2025. The purpose of the study is to identify key barriers to the availability of public and municipal services and, based on the findings, to formulate recommendations for improving the management system. The following concepts are used as a theoretical basis: E. Durkheim's concept of social facts, T. Parsons' structural functionalism, and R. Merton, e-government and digital public administration, as well as approaches to client-centricity. Special attention is paid to the comparison of face-to-face and remote channels of receiving services, satisfaction of different age and territorial groups, as well as the problems of forming a client path. It is revealed that formal criteria often do not reflect the real experience of citizens' interaction with government agencies. This indicates the need to switch to a multifactorial system for assessing the quality of public and municipal services, taking into account not only numbers, but also the quality itself. The authors conclude that improving the quality of public services does not require individual initiatives, but systematic work, taking into account the remoteness of territories, digital accessibility and social characteristics of population groups. Practical steps are proposed to optimize processes and increase trust in public services.

Keywords: public services, municipal services, quality of service provision, satisfaction level, sociological survey, customer-centricity, digital services, quality monitoring.

For citation: Evseeva, S. P., Chlenova, N. V. (2026). Assessment of the Quality of Public and Municipal Services in the Republic of Sakha (Yakutia) as a tool of Public Administration. *Respublica Literaria*. Vol. 7. No. 3. Pp. 92-104. DOI: 10.47850/RL.2026.7.3.92-104.

Введение

Актуальность исследования определяется растущими требованиями общества к качеству государственных и муниципальных услуг, а также необходимостью повышения эффективности регионального управления. В условиях масштабной цифровизации особенно важно оценить, насколько действующие механизмы предоставления услуг соответствуют ожиданиям и потребностям населения. Республика Саха (Якутия) как регион имеет особые социально-экономические и географические характеристики. Эти факторы напрямую влияют на доступность государственных и муниципальных услуг и требуют более продуманной комбинации очных и электронных каналов их предоставления.

Дополнительную актуальность оценке качества услуг придает смена парадигмы государственного управления – переход от бюрократической модели к клиентоориентированной системе, в которой приоритетом становится удовлетворенность потребителя услуг [Болдина, 2023]. В современных условиях качество предоставления услуг выступает не только показателем эффективности работы органов государственной власти, но и важнейшим фактором доверия граждан к государственным институтам, а также значимым драйвером социально-экономического развития региона и страны в целом [Седых, Степанова, 2020].

Таким образом, комплексный анализ качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия) не только отражает текущую картину, но и закладывает основу для ее системной трансформации, а именно перехода от точечных улучшений к устойчивому развитию.

Методология исследования

Теоретико-методологические основы исследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг опираются на два взаимосвязанных блока: социологический и управленческий. Их сочетание позволяет провести многофакторный анализ удовлетворенности граждан и предпринимателей с учетом региональной специфики Республики Саха (Якутия).

В социологическом блоке значимое место занимает теория социальных фактов Эмиля Дюркгейма, трактующая общество как систему объективных явлений, существующих независимо от отдельных индивидов и оказывающих на них принудительное воздействие [Дюркгейм, 1995, с. 30-39]. Социальные факты включают нормы, ценности, институты и обычаи, которые формируют основу социальной жизни. В контексте государственных и муниципальных услуг идеи Дюркгейма релевантны при рассмотрении государственных учреждений и процедур предоставления услуг как социальных институтов, регулирующих взаимодействие граждан и власти. Важным аспектом теории является акцент на изучении структурных элементов общества и их влияния на индивида.

Для комплексного анализа качества госуслуг целесообразно дополнить подход Дюркгейма другими социологическими и управленческими концепциями, раскрывающими отдельные аспекты взаимодействия граждан с системой госуправления и механизмы формирования удовлетворенности услугами.

Так, структурный функционализм Т. Парсонса и Р. Мертона позволяет рассматривать общество и его подсистемы как сложную систему взаимосвязанных элементов, обеспечивающих стабильность целого [Батыгин, 2023; Мартянова и др., 2025]. Применительно к сфере госуслуг данный подход позволяет анализировать всю систему предоставления услуг (органы власти, МФЦ, центр «Мой бизнес», цифровые платформы) как единый механизм, выявлять функциональные связи между его элементами, обнаруживать дисфункции, разрывы между ожиданиями граждан и реальным качеством услуг, а также оценивать способность системы адаптироваться к изменениям, например, к росту спроса на цифровые сервисы.

Среди управленческих теорий ключевое значение имеет концепция клиентоцентричности в государственном управлении. Она сформировалась в 1990-х гг. в рамках реформ «Нового публичного управления» и была впервые систематизирована в работе Д. Осборна и Т. Гэблера [Баранов, 2012]. Ее суть – перенос бизнес-логики в сферу госуслуг (гражданин – клиент, а эффективность власти оценивается по его удовлетворенности). В России эта парадигма начала активно внедряться с 2012 г. в рамках проекта «Электронное правительство» и закрепились в целях государственного управления через федеральный проект «Клиентоцентричность». Концепция клиентоцентричности в государственном управлении, реализуемая в рамках федерального проекта, смещает акцент с внутренних процессов государственных органов на потребности и опыт граждан [Калинин, 2023]. Она дает возможность оценить, насколько органы власти ориентированы на удобство пользователей (простота процедур, понятность информации, минимизация визитов и документов), измерить доступность услуг для разных групп населения с учетом региональной специфики (низкая плотность населения, удаленные населенные пункты республики), проанализировать прозрачность процессов и изучить механизмы обратной связи (учет отзывов через ИАС МКГУ, опросы, соцсети, скорость реакции на жалобы) [Журихин, 2023].

Логическим продолжением управленческого блока выступают концепции электронного правительства и цифрового государственного управления. Эти концепции формируют теоретическую базу для изучения электронных каналов получения услуг, а также цифровизации госуправления [Авдеева и др., 2020]. С их помощью можно оценить доступность и удобство цифровых сервисов для целевой аудитории с учетом уровня ее цифровой грамотности, определить долю электронных услуг в общем объеме, полноту функционала, а также выявить барьеры использования цифровых каналов, сравнить востребованность электронных и очных форматов и сформулировать рекомендации по развитию электронного правительства.

Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг представляет собой комплексный исследовательский процесс [Агаджанян, 2020]. Ее реализация способствует повышению эффективности государственного аппарата, укреплению доверия граждан, оптимизации расходования бюджетных средств и созданию условий для устойчивого социально-экономического развития. В условиях цифровой трансформации и роста общественных ожиданий такая оценка становится системообразующим элементом современного государственного управления [Седых, Тарабан, 2022]. В России мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется системно и многоуровнево. Открытость данных способствует повышению прозрачности государственной деятельности и укреплению доверия граждан к институтам власти. Координацию на федеральном уровне обеспечивает Министерство экономического развития РФ, которое проводит регулярную оценку, а также формирует открытые рейтинги регионов по удовлетворенности граждан, публикуя соответствующие материалы. Регионы проводят собственные социологические исследования, и некоторые из них размещают результаты на официальных порталах в открытом доступе.

Эмпирическая база исследования

Эмпирической базой исследования являются данные социологического исследования «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Саха (Якутия) в 2025 г.», проведенного ГАУ РС(Я) «Центр стратегических исследований при Главе Республики Саха (Якутия)» по техническому заданию Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия).

Полевой этап исследования был проведен в четвертом квартале 2025 г. в соответствии с основной целью – оценкой качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Саха (Якутия) в 2025 г.

Метод сбора первичной социологической информации: анкетный опрос. Выборка исследования: жители Республики Саха (Якутия) в возрасте 18 лет и старше. В опросе приняли участие 1200 респондентов (N=1200).

Для проведения сравнительного анализа также были использованы данные по уровню эффективности, размещенные центром «Мои Документы» (МФЦ), уровню удовлетворенности субъектов малого и среднего предпринимательства центром «Мой бизнес», а также оценки достижения показателей деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации в разрезе отраслей.

Результаты исследования

Проанализировав полученные итоги социологического исследования «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Саха (Якутия) в 2025 году», можно сформулировать ряд выводов, которые отражают текущее положение по изучаемой проблематике.

Эмпирические данные свидетельствуют о сохранении относительно высокого уровня удовлетворенности граждан очными формами предоставления услуг. При этом уровень удовлетворенности в рамках социологического опроса, проведенного в 2025 г., на 31 п. п. отличается от официальных данных Минэкономразвития России, представленных в рейтинге многофункциональных центров за III квартал 2025 г., по итогам которого якутский центр «Мои Документы» вошел в число лучших среди 67 регионов страны. Согласно результатам проведенного исследования, наиболее высокий показатель удовлетворенности зафиксирован в отношении центра «Мои документы» (МФЦ), тогда как оценки работы профильных ведомств существенно ниже. Выявленный дисбаланс указывает на наличие потенциала для масштабирования эффективных управленческих практик центра «Мои документы» (МФЦ) на иные структуры системы государственного обслуживания. Аналогичная ситуация сложилась по уровню удовлетворенности получением услуг через офисы центра «Мой бизнес», где различия составили 70 п. п.

Исследование показало, что центр «Мои документы» (МФЦ) выступает наиболее востребованным каналом получения очных услуг у населения республики: так считают около 72 % опрошенных. Ключевым фактором выбора очного формата, по мнению 47 % респондентов, является удобство личного посещения учреждения. При этом лишь пятая часть участников опроса указала, что вынуждена обращаться очно из-за недоступности нужной услуги в электронном формате. Результаты опроса свидетельствуют о высоком доверии населения к центру «Мои документы» (МФЦ) как основному каналу получения очных услуг, что обусловлено прежде всего удобством личного посещения учреждения, а не дефицитом цифровых альтернатив.

Вместе с тем в доступе к очным услугам выявлены существенные барьеры для отдельных социально-территориальных групп. Исследование выявило, что определенную сложность в получении очных услуг отмечают 27 % опрошенных. При этом 6 % респондентов заявили о полной недоступности необходимых услуг. В основном данную группу представляют жители сел и респонденты старше 60 лет. Результаты свидетельствуют о наличии территориальной и социально-демографической неравномерности доступности услуг.

Стоит отметить, что результаты исследования демонстрируют наличие расхождений между высокой значимостью отдельных критериев получения очных услуг и уровнем удовлетворенности ими. А именно такой критерий, как «Быстрое обслуживание без долгого ожидания», вошел в пятерку приоритетных и при этом получил высокий процент низких оценок. Такая же ситуация наблюдается и с критерием «Возможность прийти до или после работы, в обед или в выходные» – 42 %. Подобная «картина» согласуется с основными проблемами, названными респондентами. Около 40 % опрошенных указали на долгие очереди, и около 25 % респондентов отметили неудобный график работы учреждений.

Сопоставление этих данных с прямыми ответами респондентов позволяет сделать вывод о системной несогласованности между проектированием клиентского пути и реальными потребностями населения. Это указывает на недостаточную адаптивность организационных процессов и дефицит механизмов гибкого регулирования режима работы учреждений с учетом запросов граждан.

По электронным услугам зафиксирован относительно высокий уровень удовлетворенности: 62 % респондентов оценили опыт как положительный, а с учетом частичной удовлетворенности показатель достигает 88 %. По данным исследования, наивысшие оценки респонденты дают способу обращения через портал e-yakutia.ru. При этом приложение «Госуслуги», хотя и остается наиболее популярным каналом получения электронных госуслуг, получило более низкие оценки удовлетворенности по сравнению с региональным порталом.

Данные исследования фиксируют, что более трети опрошенных сообщили о сложностях при получении услуг в электронном формате. Эта проблема наиболее актуальна для респондентов старшего возраста. Стоит отметить, что оценка клиентского усилия при получении электронных услуг на 2 п. п. выше, чем оценка клиентского усилия при получении очных услуг. Кроме того, 54 % опрошенных отметили, что сталкивались с проблемами при получении государственных услуг в электронной форме. Наибольший процент негативного опыта зафиксирован среди пользователей сайтов ведомств.

Анализ показал, что наибольший процент неудовлетворенности среди респондентов критериями получения электронных услуг отмечен по трем параметрам. Первое – это «Работа без технических сбоев и ошибок», второе – это «Возможность быстро получить консультацию в онлайн-чате или по горячей линии» и третье – «Быстрая загрузка страниц, отсутствие “зависаний” при отправке данных». Полученные данные свидетельствуют о недостаточной «надежности» и устойчивости цифровой инфраструктуры, а также об отсутствии эффективных каналов оперативной поддержки населения.

Исследование показало, что рейтинг узнаваемости региональных цифровых сервисов возглавляет «Запись на прием к врачу». Наиболее востребованным сервисом является «Запись на прием к врачу» через портал «Ег.14» или приложение «К врачу». Средний уровень удовлетворенности использованием цифровых сервисов составляет 76 %. Тем не менее, есть процент опрошенных, негативно оценивающих доступность сервисов. Низкую оценку по уровню удовлетворенности и оценку клиентского пути получил сервис «Сайт “Якутскэнерго” по присоединению к электросетям». Результаты исследования показывают высокую узнаваемость и востребованность регионального сервиса записи на прием к врачу через портал «Ег.14» или приложение «К врачу», а также в целом средний уровень удовлетворенности цифровыми сервисами. При этом заметная доля граждан отмечает проблемы с доступностью таких услуг, а крайне низкие оценки сервиса «Сайт “Якутскэнерго” по присоединению к электросетям» указывают на неравномерность качества цифровых решений в регионе.

Данные исследования фиксируют преобладание очного формата взаимодействия предпринимателей с органами власти при получении государственных услуг. Чаще всего они обращаются в офис центра «Мой бизнес» (30 %) или непосредственно в ведомство, предоставляющее услугу (28 %). При этом в сегменте поддержки малого и среднего предпринимательства зафиксированы высокий уровень неудовлетворенности качеством услуг и сложность клиентского пути. Наибольший процент негативных оценок уровня

удовлетворенности получил центр «Мой бизнес». По сложности клиентского пути лидером негативных оценок также выступил вариант «Сайт или приложение ведомства». Основными проблемами при получении услуг в сфере малого и среднего предпринимательства являются некорректная информация от специалиста, непонятный алгоритм действий и сложный бюрократический язык информации об услуге.

Исследование показало, что при получении государственных или муниципальных услуг колл-центрами пользовались 54 % опрошенных. Подавляющее большинство респондентов обращалось в колл-центры, чтобы записаться на прием к специалисту. Среди респондентов, обращавшихся за услугами через колл-центры, наблюдается умеренный уровень удовлетворенности процессом – 63 %. Негативная оценка клиентского пути была обозначена лишь некоторой частью респондентов, но, тем не менее, положительная оценка компетентности работы операторов составила около 60 %. Что касается оценки компетентности работы операторов колл-центра, стоит отметить низкий уровень работы сотрудников ведомства. Около половины обратившихся за консультацией в ведомственный колл-центр не смогли получить ответы на все свои вопросы. В то же время колл-центр МФЦ получил наименьший процент положительных оценок по вовлеченности операторов среди прочих. Результаты исследования показывают высокую востребованность колл-центров при получении госуслуг, главным образом для записи к специалистам.

Анализ данных исследования выявил ряд проблемных тенденций, требующих внимания руководства региона. Социологический опрос зафиксировал предпочтение личного визита в ведомство, минуя центр «Мои документы» (МФЦ) и центр «Мой бизнес». Выявлены значимые территориальные и возрастные различия в выборе канала взаимодействия. Так, в ГО «город Якутск» около половины предпринимателей выбирают обращение в ведомство, что в два раза больше, чем в центр «Мой бизнес», обращение куда, согласно опросу, составляет менее 30 %. Молодежь обращается в центр «Мои документы» (МФЦ) несколько реже и, наряду с респондентами более старшего возраста, чаще выбирает для обращения напрямую профильные ведомства.

Вышеуказанные факторы могут быть основаны на различных гипотезах и трендах, в связи с чем требуется их выявить, подтвердить или опровергнуть, а также определить объем и перечень услуг, по которым граждане обращаются напрямую в ведомства, в том числе для выявления достоверных причин и верификации самой проблематики. Для более глубокого анализа в регионе запланирована работа по мониторингу количественных и качественных характеристик при обращении клиентов за аналогичными услугами в центр «Мои документы» (МФЦ), центр «Мой бизнес» и ведомство.

Отмечается тенденция к отказу от очного формата обслуживания в пользу электронного. Более половины респондентов сталкивались с проблемами при получении государственных услуг в электронной форме. Наиболее часто с ними сталкиваются пользователи сайтов ведомств и жители сельской местности. Отток получателей услуг из цифровой среды в очный формат и предпочтение получения услуг напрямую в ведомствах противоречат государственной политике по повышению доступности услуг и разгрузке ведомств, что ведет к увеличению административной нагрузки на профильные органы власти, а также к снижению общей удовлетворенности граждан.

Ключевым фактором, сдерживающим рост востребованности электронных услуг, выступает отсутствие единого уполномоченного координатора, отвечающего за целостное (сквозное) развитие и управление системой электронных услуг в регионе. Для изучения этого

феномена в рамках регионального социологического проекта необходимо провести более глубокое исследование с использованием расширенного методического инструментария. Он должен включать как качественные, так и количественные методы, а также комплексную платформу бизнес-аналитики RTAnalytics.

Отсутствие единых стандартов телефонного обслуживания населения приводит к разрозненности процессов, снижает оптимальность организационной структуры колл-центров и напрямую влияет на уровень удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг. Вышеуказанный тезис подтверждается итогами отчета в части низкого уровня удовлетворенности в среднем значении, а также результатами аналитики, проведенной в рамках работы по внедрению стандарта «Государство для людей», согласно которой выявлены проблемы неравномерности нагрузки на колл-центры (по результатам анализа распределения количества входящих звонков и нагрузки на операторов в 11 действующих колл-центрах региона выявлена неравномерность распределения годовой нагрузки на одного оператора). Полученные данные подтвердили гипотезу о том, что отсутствие единых стандартов телефонного обслуживания в регионе оказывает влияние на среднее распределение количества звонков на одного оператора, по качественным разрывам внедренных процессов в центрах (наличие голосовых помощников, оценки обратной связи, внутренних сценариев разговора (скриптов)), что напрямую влияет на качество предоставления услуг, скорость решения вопросов (инцидентов) и уровень удовлетворенности.

Как следствие, назрел вопрос о необходимости выстраивания архитектуры колл-центров, утверждения единых стандартов качества телефонного обслуживания, организации системного мониторинга и оценки эффективности их деятельности, а также создания координационного центра – Центра компетенций телефонного обслуживания населения.

Полученные выводы по итогам анализа подтверждают существующий запрос на необходимость проведения системной качественной работы с населением со стороны органов государственной власти и местного самоуправления в тесном взаимодействии с фронт-офисами на территории региона, являющимися для большинства заявителей единственным видимым представителем государства.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 28 ноября 2024 г. № 1014 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации»¹ с 2024 г. введены социологические показатели для оценки эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации. При этом с прошлого года доля влияния на общий результат таких показателей увеличена до 49 %, что также подтверждает значимость и актуальность инструментов социологического исследования наряду со статистическими данными и оценкой экономических показателей.

Несмотря на то, что по итогам 2025 г. республика заняла 12-е место в стране по уровню клиентоцентричности (прирост составил 16 % за год, регион поднялся с 27-го места на 12-е), прогнозная оценка статистических данных за 3–4 кварталы 2025 г. по показателям

¹ Указ Президента РФ от 28.11.2024 N 1014 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации». [Электронный ресурс]. Консультант Плюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_491669/ (дата обращения: 01.05.2026).

деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации существенных аномалий в разнице с показателями 2024 г. не показывает, но по данным проводимых социологических опросов отмечаются некоторые различия в показателях. В связи с этим вышеуказанные тезисы позволяют сделать ряд управленческих выводов:

- реальная оценка социального самочувствия населения должна формироваться не только на основе оценки уровня удовлетворенности населения, но и на анализе актуальных и скрытых социальных проблем и процессов в обществе и экономических отраслях в целом. Необходима системная комплексная работа Правительства не просто с обратной связью от населения, а с комплексом глубинных социально-экономических процессов;

- соответствующие задачи предполагают необходимость формирования у региональной команды системного подхода к мониторингу, что выходит за рамки разовых аналитических или тактических мероприятий. Данный подход требует интеграции постоянного сбора данных, оценки социально-экономических и экологических факторов, влияющих на качество жизни населения, а также разработки долгосрочных программ, ориентированных на профилактику, вовлечение граждан и адаптацию политики на основе обратной связи;

- развитие новых технологий и искусственного интеллекта должно стать инструментом управления процессами, влияющим в том числе на работу с населением, на повышение уровня доверия к власти и формирование общественного мнения в отношении различных сфер и направлений деятельности. Корреляционный и линейный анализ постепенно заменяются более современными методами анализа данных, особенно в условиях работы с большими и сложными наборами информации. В связи с этим формируется необходимость перехода на многофакторный анализ и использование большего объема данных (в том числе пространственных и экономических показателей, данных об инцидентах, событиях, жалобах и обращениях со стороны населения), а также характеристик респондентов, собираемых и анализируемых из различных источников в рамках коммуникаций с населением.

Результаты социологического исследования «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Саха (Якутия) в 2025 году» позволяют сформировать комплексную оценку удовлетворенности населения и предпринимательского сообщества. Эмпирические данные фиксируют относительно высокий уровень удовлетворенности как очными, так и электронными каналами получения услуг. Вместе с тем выявлен ряд проблем, требующих к себе внимания. Полученные данные социологических исследований, итоги отчетных материалов, а также дополнительные источники, включая результаты иных исследований, в совокупности с показателями социально-экономического развития региона свидетельствуют о наличии устойчивого запроса на системную и качественную работу с населением со стороны органов государственной власти и местного самоуправления. Стоит также отметить, что есть запрос на приведение к единообразию оценки удовлетворенности в целях унификации показателей с федеральными значениями данных метрик или на внесение в рамках федерального проекта «Государство для людей» единой методологии для субъектов по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Данный подход позволит не только сопоставлять данные с другими регионами, но и принимать управленческие решения с учетом федеральных критериев.

Для реализации этого запроса необходимо переходить от разовых инициатив к устойчивым практикам, основанным на комплексном анализе. А именно – к регулярным социологическим мониторингам, многофакторной аналитике при помощи новых технологий и вовлечению граждан в процесс принятия решений. Такой подход находит отражение в федеральных инициативах, таких как проект «Госуслуги для людей», и требует от региональных команд выстраивания прозрачного, доверительного и непрерывного диалога с населением.

Заключение

Комплексная оценка удовлетворенности населения и предпринимательского сообщества качеством государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия) сформирована на базе данных социологического исследования «Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Саха (Якутия) в 2025 году», показателей эффективности центра «Мои Документы» (МФЦ), оценок удовлетворенности субъектов МСП деятельностью центра «Мой бизнес», а также отраслевых показателей эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов РФ. Анализ осуществлялся с учетом действующего нормативно-правового регулирования, а также с опорой на показатели эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, социологическую концепцию социальных фактов Эмиля Дюркгейма, структурный функционализм Т. Парсонса и Р. Мертона, а также концепции клиентоцентричности в государственном управлении, электронного правительства и цифрового государственного управления.

Результаты исследования демонстрируют относительно высокий уровень удовлетворенности граждан очными и электронными услугами. При этом выявлен существенный разрыв между оценками центра «Мои документы» (МФЦ) и профильных ведомств, что указывает на потенциал тиражирования успешных практик центра «Мои документы» (МФЦ) в других структурах.

Вместе с тем анализ выявил также ряд системных проблем, которые свидетельствуют о территориальной и социально-демографической неравномерности доступности, обусловленной слаборазвитой инфраструктурой и трудностями ориентации пожилых людей в процедурах.

В сегменте электронных услуг более трети респондентов столкнулись со сложностями, преимущественно граждане старшего возраста. Некоторые опрошенные выделили технические проблемы, обозначили трудности с получением онлайн-консультаций и медленную загрузку страниц. Наиболее низкие оценки от респондентов получили ведомственные сайты.

Особого внимания требует ситуация в сегменте поддержки предпринимательства. Зафиксирован высокий уровень неудовлетворенности сложностью клиентского пути. Сложность вызвана наличием некорректной информации, запутанными алгоритмами действий и избыточной бюрократизацией. Эти проблемы требуют целенаправленной работы по упрощению процедур и повышению их прозрачности.

Высокая востребованность колл-центров, зафиксированная в ходе исследования, подтверждает актуальность внедрения единых стандартов телефонного обслуживания и создания координационного Центра компетенций.

Сопоставление данных социологического опроса с официальными показателями иных исследований выявило различия в методологии и методике оценки уровня удовлетворенности. Так, уровень удовлетворенности очными услугами по итогам исследования на 31 % отличается от данных Минэкономразвития РФ за III квартал 2025 г. Аналогичное расхождение в 70 % отмечено для центра «Мой бизнес». Это подчеркивает важность комплексного подхода к оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг в регионах и внедрения единой системы оценки удовлетворенности в целях унификации данных с федеральными значениями данных метрик.

Реализация представленных в данной статье рекомендаций будет способствовать повышению доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг, укреплению доверия населения к институтам власти и созданию условий для устойчивого социально-экономического развития Республики Саха (Якутия). Такой подход согласуется с федеральными инициативами, в том числе с проектом «Госуслуги для людей», и отвечает современным требованиям клиентоориентированного государственного управления.

Благодарность

Авторы выражают признательность Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительству Республики Саха (Якутия) за предоставленные данные, использованные при подготовке настоящего исследования.

Список литературы / References

Авдеева, И. Л. Парахина, Л. В., Тиханов, Е. Л. (2020). Концепция электронного правительства в системе цифрового государственного управления. *Среднерусский вестник общественных наук*. № 4. С. 252–269. DOI: 10.22394/2071-2367-2020-15-4-252-269.

Avdeeva, I. L., Parakhina, L. V., Tikhonov, E. L. (2020). The Concept of Electronic Government in the Digital Government System. *Central Russian Journal of Social Sciences*. No. 4. Pp. 252-269. DOI: 10.22394/2071-2367-2020-15-4-252-269.

Агаджанян, А. С. (2020). Эффективность и качество в категориальном поле оценки предоставления государственных и муниципальных услуг. *Государственное и муниципальное управление. Ученые записки*. № 2. С. 248-253. DOI: 10.22394/2079-1690-2020-1-2-248-254.

Agadzhanyan, A. S. (2020). Efficiency and Quality of the Provision of State and Municipal Services: Theoretical Approaches to Determining the Essence and the Content. *State and Municipal Management. Scholar Notes*. No. 2. Pp. 248-253. DOI: 10.22394/2079-1690-2020-1-2-248-254.

Батыгин, Г. С. (2003). Структурный функционализм Толкотта Парсонса. *Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология*. № 4-5. С. 6-34. EDN: FMEQKP.

Batygin, G. S. (2003). Structural functionalism of Talcott Parsons. *RUDN Journal of Sociology*. No. 4-5. Pp. 6-34. EDN: FMEQKP.

Баранов, И. Н. (2012). Новый государственный менеджмент: эволюция теории и практики применения. *Российский журнал менеджмента*. Т. 10. № 1. С. 51-64.

Baranov, I. N. (2012). New Public Management: An Evolution of Theory and Implementation. *Russian Management Journal*. Vol. 10. No. 1. Pp. 51-64.

Болдина, М. Ю. (2023). Клиентоориентированность и клиентоцентричность при предоставлении государственных и муниципальных услуг. *Социология*. № 5. С. 168-174. EDN: HRYVAN.

Boldina, M. Yu. (2023). Client Focus and Client-centricity in the Provision of state and Municipal Services. *Sociology*. No. 5. Pp. 168-174. EDN: HRYVAN.

Дюркгейм, Э. (1995). *Социология. Ее предмет, метод, предназначение*. Пер. с фр., сост., послесл. и примеч. А. Б. Гофмана. М.: Канон. 352 с.

Durkheim, E. (1995). *Sociology: Its Subject, Method, and Purpose*. Gofman, A. B. (transl., compiled, with afterword and notes). Moscow. 352 p.

Журихин, С. А. (2023). Клиентоориентированность в сфере государственного управления. *Вестник Университета Правительства Москвы*. № 1. С. 26-32. EDN: BHPDZV.

Zhurikhin, S. A. (2023). The customer Centricity in Public Administration. *MMGH Herald*. No. 1. Pp. 26-32. EDN: BHPDZV.

Калинин, А. Н. (2023). Использование принципа клиентоцентричности в государственном управлении: повестка внедрения. *Вопросы государственного и муниципального управления*. № 3. С. 7-25. DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-3-7-25.

Kalinin, A. N. (2023). Using the Principle of Customer-centricity in Public Administration: Agenda for Implementation. *Public Administration Issues*. No. 3. Pp. 7-25. DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-3-7-25.

Мартьянова, Н. А., Зарубин, В. Г., Семенов, В. А. (2025). *Концепция структурного функционализма Роберта Мертон*. М.: Ай Пи Ар Медиа. 150 с.

Martyanova, N. A., Zarubin, V. G., Semenov, V. A. (2025). *The Concept of Structural Functionalism by Robert K. Merton*. Moscow. 150 p.

Седых, О. Г., Степанова, А. А. (2020). Оценка качества и эффективности государственных и муниципальных услуг: особенности и проблемы (на примере многофункциональных центров г. Иркутска). *Социодинамика*. № 12. С. 109-122. DOI: 10.25136/2409-7144.2020.12.34633.

Sedykh, O. G., Stepanova, A. A. (2020). Quality and Efficiency Assessment of State and Municipal Services: Peculiarities and Problems (on the Example of Multifunctional Centers of Irkutsk). *Sociodynamics*. No. 12. Pp. 109-122. DOI: 10.25136/2409-7144.2020.12.34633.

Седых, О. Г. Тарабан, О. В. (2022). Подходы к оценке качества государственных услуг: отечественный и зарубежный опыт. *Байкальский государственный университет*. Т. 13. № 4. С. 15. DOI: 10.17150/2411-6262.2022.13(4).15.

Sedykh, O. G., Taraban, O. V. (2022). Approaches to Assessing Quality of Public Services: Domestic and Foreign Experience. *Baikal Research Journal*. Vol. 13. No. 4. P. 15. DOI: 10.17150/2411-6262.2022.13(4).15.

Сведения об авторах / Information about the authors

Евсеева Светлана Петровна – аспирант Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации Дальневосточного института управления – филиала РАНХиГС, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, д. 33, e-mail: Arylychokur@mail.ru, <http://orcid.org/0009-0008-8373-1162>.

Членова Наталья Владимировна – студентка программы подготовки высших управленческих кадров Doctor of Public Administration (DPA) Института государственной службы и управления (ИГСУ) РАНХиГС, г. Москва, Пречистенская набережная, д. 11, e-mail: Chlenova.proekt@mail.ru.

Статья поступила в редакцию: 28.07.2026

После доработки: 21.08.2026

Принята к публикации: 10.09.2026

Evseeva Svetlana – Postgraduate Student at the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, the Far-Eastern institute of management – branch of RANEPA, Khabarovsk, 33 Muravyova-Amurskogo St., e-mail: Arylychokur@mail.ru, <http://orcid.org/0009-0008-8373-1162>.

Chlenova Natalia – Student of the Doctor of Public Administration (DPA) Advanced Management Training Program at the Institute of Public Service and Management (IPSM), Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA), Moscow, 11 Prechistenskaya Emb., e-mail: Chlenova.proekt@mail.ru.

The paper was submitted: 28.07.2026

Received after reworking: 21.08.2026

Accepted for publication: 10.09.2026