

Н. В. Киселёва

кандидат юридических наук
Воронежский государственный университет

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ О ПУБЛИЧНОМ
ОБСЛУЖИВАНИИ В СВЯЗИ С ПРОВОДИМОЙ
АДМИНИСТРАТИВНОЙ РЕФОРМОЙ**

В Российской Федерации при проведении административной реформы важно восприятие ее основных идей региональным законодательством. Только в этом случае возможно совершенствование нормативных правовых актов конкретных субъектов государства.

Совершенствование должно осуществляться непрерывно на протяжении всего времени существования властного аппарата, так как система общественных отношений не стоит на месте, а развивается. Поэтому справедливо пишет французский профессор Ролан Драго: «В некотором смысле административная реформа — это миф. Администрация находится в состоянии постоянной реформы, что является признаком ее здоровья»¹.

Обратимся к толкованию терминов «реформа» и «административная реформа»: первый из них означает изменение, переустройство, преобразование чего-нибудь в какой-либо сфере общественной жизни, области знаний; «административный» означает «осуществляемый администрацией или по ее распоряжению»². По Б. П. Курашвили, «реформа — проводимое государственной властью качественное совершенствование сложившегося общественного строя, равно как основ той или иной стороны или сферы общественной практики, того или иного социально-политического института, в частности законодательства»³.

Проведение административной реформы в Российской Федерации основывается на Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006—2010 годах⁴, утвержденной Правительством РФ, где закреплены цели административной реформы по всей стране:

— повышение качества и доступности государственных услуг;

163

¹ Драго Р. Административная наука. М.: Прогресс, 1982. С. 72.

² Ожегов С. И. Словарь русского языка / Под ред. Н. Ю. Шведовой. М., 1984. С. 589; Современный толковый словарь русского языка / Гл. ред. С. А. Кузнецов. СПб., 2001. С. 702.

³ Юридическая энциклопедия / Отв. ред. Б. Н. Топорнин. М.: Юристъ, 2001. С. 951.

⁴ См.: О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006—2010 годах: Распоряжение Правительства РФ от 25 октября 2005 г. № 1789-р (в ред. Распоряжения Правительства РФ от 9 февраля 2008 г. № 157-р, Постановления Правительства РФ от 28 марта 2008 г. № 221) // СЗ РФ. 2005. № 46. Ст. 4720; 2008. № 7. Ст. 633; № 14. Ст. 1413.

© Киселёва Н. В., 2008

— ограничение вмешательства государства в экономическую деятельность субъектов предпринимательства, в том числе прекращение избыточного государственного регулирования;

— повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти.

Постановлением администрации Воронежской области от 6 июля 2006 г. № 537 «О программе проведения и проектах по реализации административной реформы в Воронежской области в 2006—2008 годах»⁵ определена итоговая цель административной реформы применительно к Воронежской области.

Итоговой целью всех мероприятий административной реформы является повышение качества государственного управления, которое оценивается по трем направлениям:

1. Ориентированность деятельности исполнительных органов государственной власти области на результат:

— внедрение системы стратегического планирования развития области;

— наличие эффективной системы управления региональными программами;

— оценка эффективности бюджетных расходов.

2. Качество внутренних процедур деятельности исполнительных органов государственной власти области:

— оптимизация функций органов исполнительной власти;

— регламентация деятельности исполнительных органов власти;

— противодействие коррупции;

— наличие системы управления реформированием исполнительной власти области.

3. Оптимальность взаимодействия исполнительных органов власти с заявителями:

— внедрение технологии «одного окна»;

— использование информационных технологий для предоставления государственных услуг;

— открытость органов исполнительной власти;

— инвентаризация государственных услуг.

Реализация программы позволит достичь следующих социально-экономических результатов:

— повысить эффективность деятельности исполнительных органов власти области в части достижения планируемых целей, задач и показателей;

— повысить эффективность бюджетных расходов в части организации исполнения государственных функций, предоставления государственных услуг, проведения закупок для государственных нужд;

— улучшить предпринимательский инвестиционный климат в области за счет снижения уровня административных барьеров, повышения информационной открытости, снижения уровня коррупции;

⁵ СПС «Консультант Плюс».

— обеспечить рост качества жизни населения за счет повышения качества и доступности государственных услуг;

— консолидировать общество за счет развития активного участия граждан и организаций в разработке и принятии решений исполнительных органов государственной власти.

Главным показателем достижения целей административной реформы является оценка гражданами деятельности органов исполнительной власти по оказанию государственных услуг. Предполагается, что в результате проведения административной реформы степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных услуг должна была повыситься к 2008 г. до 50 % и к 2010 г. — не менее чем до 70 %. Основным инструментом исследования количества и доступности государственных услуг признано проведение социологических опросов. В настоящее время существуют социологические методы определения удовлетворенности граждан количеством и доступностью государственных услуг, которые в значительной мере формируют отношение населения к деятельности органов исполнительной власти как на федеральном, так и на региональном уровнях.

В 2009—2010 гг. в рамках административной реформы по всей стране должна быть осуществлена работа по созданию многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территориях субъектов Российской Федерации.

В Воронежской области в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг появилось Постановление администрации Воронежской области от 1 февраля 2008 г. № 74 «О создании многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»⁶, которым был утвержден прилагаемый состав рабочей группы по подготовке и реализации мероприятий по созданию многофункциональных центров на территории Воронежской области.

Важно обратить внимание, что законодательно вообще не расшифровывается сущность многофункциональных центров, а лишь делается акцент на обеспечении ими предоставления комплекса государственных услуг в режиме «единого окна»⁷.

Для достижения целей повышения качества государственных услуг и оптимизации расходов регионального бюджета на их оказание в Воронежской области планируется также перевод бюджетных учреждений, предоставляющих государственные услуги, в форму автономных учреждений⁸.

⁶ СПС «Консультант Плюс».

⁷ См.: О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006—2010 годах: Распоряжение Правительства РФ от 25 октября 2005 г. № 1789-р // СЗ РФ. 2005. № 46. Ст. 4720.

⁸ См.: О мероприятиях по обеспечению перевода бюджетных учреждений, предоставляющих государственные услуги, в форму автономных учреждений: Постановление администрации Воронежской области от 24 июня 2008 г. № 537 // Молодой коммунальщик. 2008. № 68.

Активно развернулась правотворческая деятельность в Воронежской области по вопросу стандартизации качества государственных услуг, в то время как на федеральном уровне не вступил в силу Федеральный закон «О стандартах государственных услуг». Часто опережающая законотворческая деятельность субъекта РФ является показателем неслаженной работы правотворческих органов государственной власти различных уровней.

В законе Воронежской области от 9 октября 2007 г. № 104-ОЗ «О стандартизации качества государственных услуг в Воронежской области»⁹ содержатся основные принципы стандартизации качества государственных услуг (законность, экономичность, публичность, гарантированность исполнения, актуальность); применение стандартов качества государственных услуг; особенности формирования перечня государственных услуг, содержание стандарта качества государственной услуги и прочие положения.

В целях реализации закона появилось Постановление администрации Воронежской области от 12 марта 2008 г. № 190 «О порядке утверждения стандартов качества государственных (бюджетных) услуг»¹⁰, которым установлено, что стандарты качества государственных (бюджетных) услуг Воронежской области в сфере образования, здравоохранения, социальной политики, культуры и туризма разрабатываются отраслевыми управлениями, в ведении которых находится предоставление соответствующих государственных (бюджетных) услуг, и устанавливаются основные требования к объему и качеству государственных (бюджетных) услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета бюджетными учреждениями и иными организациями, предоставляющими государственные (бюджетные) услуги в рамках выполнения государственного задания.

При этом следует заметить, что приведенное Постановление администрации регламентирует процесс предоставления бюджетных услуг, под которыми следует понимать лишь те государственные услуги, которые финансируются за счет средств бюджета соответствующего уровня и не требуют оплаты со стороны потребителя услуги.

Под платной государственной услугой следует понимать такую государственную услугу, которая предоставляется потребителю услуги на возмездной основе за нормативно установленную плату.

Независимо от того, какая государственная услуга предоставляется гражданам: бюджетная или платная — она должна быть качественной.

Приказами отраслевых управлений Воронежской области утверждаются стандарты качества государственных услуг. Например, в сфере здравоохранения появились стандарты качества государственных услуг: услуги судебно-психиатрической экспертизы¹¹; оказание специализиро-

⁹ Собрание законодательства Воронежской области. 2007. № 10. Ст. 302.

¹⁰ Молодой коммунарь. 2008. № 12.

¹¹ Об утверждении стандарта качества государственной услуги «Услуги социально-психиатрической экспертизы»: Приказ Главного управления здравоохранения Воронежской обл. от 8 апреля 2008 г. № 272 // Воронежский курьер. 2008. № 41.

ванной медицинской помощи в стационарах на дому¹²; услуги судебно-медицинской экспертизы¹³; стоматологические услуги¹⁴; полное государственное обеспечение детей в домах ребенка¹⁵; оказание специализированной медицинской помощи в дневных стационарах¹⁶ и некоторые другие.

Стандарт качества государственной услуги содержит:

- характеристику потенциальных потребителей государственной услуги;
- основные показатели оценки качества оказания государственной услуги;
- правовые основы предоставления государственной услуги;
- требования к законности и безопасности оказания государственной услуги;
- требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей;
- требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги;
- требования к уровню кадрового обеспечения предоставления государственной услуги;
- требования к информационному обеспечению потребителей государственной услуги;
- требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги;
- иные требования, необходимые для обеспечения предоставления государственной услуги на высоком качественном уровне.

Оценка соответствия качества государственных услуг стандартам качества государственных услуг является обязательной и осуществляется исполнительными органами государственной власти Воронежской

¹² Об утверждении стандарта качества государственной услуги «Оказание специализированной медицинской помощи в стационарах на дому»: Приказ Главного управления здравоохранения Воронежской области от 8 апреля 2008 г. № 271 // Воронежский курьер. 2008. № 41.

¹³ Об утверждении стандарта качества государственной услуги «Услуги судебно-медицинской экспертизы»: Приказ Главного управления здравоохранения Воронежской области от 21 марта 2008 г. № 211 // Там же. № 35.

¹⁴ Об утверждении стандарта качества государственной услуги «Стоматологические услуги»: Приказ Главного управления здравоохранения Воронежской области от 21 марта 2008 г. № 209 // Там же.

¹⁵ Об утверждении стандарта качества государственной услуги «Полное государственное обеспечение детей в домах ребенка»: Приказ Главного управления здравоохранения Воронежской области от 21 марта 2008 г. № 207 // Там же.

¹⁶ Об утверждении стандарта качества государственной услуги «Оказание специализированной медицинской помощи в дневных стационарах»: Приказ Главного управления здравоохранения Воронежской области от 21 марта 2008 г. № 205 // Там же.

области, в ведении которых находятся соответствующие областные государственные учреждения (отраслевые органы)¹⁷.

Целями проведения оценки качества государственных услуг являются:

— выявление степени удовлетворения населения Воронежской области качеством предоставляемых государственных услуг и выявление мнения населения о планируемых к реализации мероприятиях, влияющих на качество государственных услуг;

— оценка деятельности бюджетных учреждений, предоставляющих государственные услуги, финансируемых из областного бюджета;

— разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых государственных услуг;

— повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

Существуют следующие основные методы оценки качества государственных услуг:

— опрос (анкетирование) населения Воронежской области о качестве предоставляемых государственных услуг;

— проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг;

— рассмотрение обращений граждан, которые могут поступать в различных формах: устной, письменной, электронной, в форме заявлений, жалоб, предложений.

На наш взгляд, серьезным недостатком регионального законодательства в области стандартизации государственных услуг является закрепление необходимости разработки стандартов для ограниченного числа сфер жизнедеятельности: образование, здравоохранение, социальная политика, культура и туризм. Таким образом, вряд ли можно в ближайшее время рассчитывать на появление стандартов качества государственных услуг, например, для сферы природопользования.

Для того, чтобы обеспечить качество предоставляемой государственной услуги органами государственной власти субъекта РФ, важно четко оценить содержание понятия «государственная услуга».

168 В уже упомянутом нами законе Воронежской области от 9 октября 2007 г. № 104-ОЗ содержится определение государственной услуги как услуги, оказываемой физическим и юридическим лицам в соответствии с государственным заданием органами государственной власти Воронежской области, бюджетными учреждениями Воронежской области, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавли-

¹⁷ Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества и положения об основных требованиях к результатам работы бюджетных учреждений в соответствии со стандартами качества предоставления государственных услуг: Постановление администрации Воронежской области от 27 мая 2008 г. № 439 // Молодой коммунар. 2008. № 58.

ливаемым в порядке, определенном органами государственной власти Воронежской области. Предложенное определение нельзя считать раскрывающим суть государственной услуги.

Неясность понятия «государственная услуга» подкрепляется появлением на территории Воронежской области таких нормативных актов, как, например, распоряжение администрации Воронежской области от 3 апреля 2008 г. № 267-р «О реестре государственных функций (услуг)»¹⁸, которое отождествляет понятия «государственные услуги» и «государственные функции».

Проводить отождествление государственных функций и услуг представляется не совсем разумным. Ведь существует такая функция государства, как обеспечение законности, которая должна быть отделена от функции оказания услуг. «Когда одна и та же организация выполняет функции оказания услуг и обеспечения законности, эти две задачи вполне могут вступить в противоречие. ...Если одна и та же организация разрабатывает правила и добивается их соблюдения, то в перспективе принуждение к выполнению этих правил может оказать влияние на то, как они пишутся, — не ущемляются ли в них права тех, кто подвергается регулированию, и не расширяются ли права тех, кто регулирует»¹⁹.

По нашему мнению, «государственные услуги» и «государственные функции» являются частично совпадающими правовыми явлениями, так как: 1) оказание государственных услуг нормативно определяется как одна из функций органов исполнительной власти (в частности, агентств) наряду с контрольными, надзорными, правоприменительными и прочими функциями. Совершенно справедливо в печати отмечено, что «административно-принудительная деятельность государственных органов в отношении граждан услугой считаться не может»²⁰; 2) государственные функции исторически изменчивы, в том числе в зависимости от потребностей общества, предопределяемых потребностями в услугах (но не всегда функции формируются с учетом потребностей в услугах); 3) если реализация функций предполагает двусторонние обязанности государства в лице его компетентных органов власти и граждан или организаций, то оказание государственных услуг подразумевает одностороннюю обязанность государства в лице уполномоченных представителей оказать государственную услугу.

В Указе Губернатора Воронежской области от 16 мая 2008 г. № 61-у «О перечне государственных услуг исполнительных органов государственной власти Воронежской области»²¹ предлагается понимать госу-

¹⁸ СПС «Консультант Плюс».

¹⁹ *Осборн Д., Пластрик П.* Управление без бюрократов: Пять стратегий обновления государства. Пер. с англ. / Общ. ред. и вступит. ст. Л. И. Лопатникова. М.: ОАО Издательская группа «Прогресс», 2001. С. 164—165.

²⁰ *Конькова Е.* Кому услужит государство? // Рос. газ. 2006. 3 февр.

²¹ Собрание законодательства Воронежской области. 2008. № 5. Ст. 165.

дарственную услугу как действие исполнительного органа государственной власти области, влекущее возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение (передачу) документированной информации (документа) в связи с непосредственным обращением (заявлением) гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них обязанностей.

По нашему мнению, в Указе Губернатора Воронежской области содержится узкое определение государственной услуги как конкретного действия исполнительного органа государственной власти области, так как процесс предоставления услуги включает в себя совокупность действий властного субъекта, представляющих его деятельность.

Предлагаем понимать государственные услуги как урегулированную нормами публичного права деятельность, осуществляемую уполномоченным субъектом в интересах конкретного гражданина, построенную на началах социальной целесообразности.

Даже в сочетании со словом «государственные» услуги не должны терять свой смысл: «действия, приносящие пользу, помощь другому»²². Поэтому институт государственных услуг должен быть применим к правовой регламентации ситуаций, регулируемых нормами права, в которых гражданин должен выступать участником добровольно, а не из-за спровоцированной потребности выполнить императивное веление органа государственной власти, как в случае с выдачей лицензий на определенную деятельность. Например, на наш взгляд, является ошибочным рассматривать деятельность по выдаче лицензии на розничную продажу алкогольной продукции в качестве государственной услуги, как это следует из Приказа Лицензионной палаты Воронежской области от 7 сентября 2007 г. № 01-02/28 «Об утверждении административного регламента предоставления лицензионной палатой Воронежской области государственной услуги по выдаче лицензий на розничную продажу алкогольной продукции»²³.

Важно применительно к стандартам, которые разрабатываются региональной властью, проводить разграничение понятий «оказать услугу» и «обслуживать».

170 Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»²⁴ совершенно справедливо различает понятия «оказать услугу» и «осуществить обслуживание». Под социальной услугой следует понимать действие по оказанию клиенту социальной службы помощи, предусмотренной Законом. Вместе с тем социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию со-

²² Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений. 2-е изд., испр. и доп. М.: АЗЪ, 1994. С. 828.

²³ Воронежский курьер. 2007. № 103.

²⁴ СЗ РФ. 1995. № 50. Ст. 4872.

циально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. «Оказать услугу» — значит совершить конкретное действие, требующее законодательной регламентации в соответствии с целями и задачами административной реформы. «Осуществить обслуживание» — произвести комплекс мероприятий, состоящих из конкретных действий (отдельных услуг). Таким образом, «обслуживание» шире по смыслу, чем «оказание отдельной услуги». В соответствии с Федеральным законом социальное обслуживание представляет собой родовое понятие, объединяющее в себе два блока отношений:

1) по оказанию социальной поддержки и помощи (например, материальной);

2) по удовлетворению нуждающихся граждан в социальных услугах (например, в социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых и др.).

Стандарт обслуживания — это требования к процессу взаимодействия между органом власти и лицами, инвариантные конкретным типам услуг. Среди таких требований: полнота ответа, приоритет вежливости, время ответа на звонки, скорость обновления сайтов, ответы на письменные запросы, жалобы, контактные лица, с которыми можно связаться по поводу ненадлежащей работы.

Стандарт обслуживания включает справочник административных процедур органа власти и порядок предоставления информации гражданам.

Стандарт государственной услуги имеет две части. С одной стороны, он включает общие требования ко всей услуге, с другой — это специфические требования по каждой простой государственной услуге в составе сложной.

В процессе разработки стандарта необходимо учитывать предпочтения потребителей услуг, предоставляемых органом власти. Именно это обеспечит одно из основных направлений административной реформы: ориентацию на клиента, а также позволит исключить ситуации навязывания государственных услуг.

Законодательство о государственных услугах (в том числе и по вопросам стандартов государственных услуг), оказываемых органами исполнительной власти, находится в стадии формирования. Пока нет ни одного базового, вступившего в юридическую силу федерального законодательного акта, посвященного данной теме. При этом оказание услуг, не относящихся к категории государственных, достаточно подробно регламентировано Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О техническом регулировании» и др.

В силу отсутствия на федеральном уровне нормативной базы по вопросу регулирования процесса оказания услуг, она появляется на уровне субъектов РФ и муниципальных образований в виде нормативных правовых актов органов исполнительной власти. В актах регули-

руется состав услуг и решение вопроса платности и бесплатности их предоставления разным категориям потребителей. Например, Постановлением администрации г. Воронежа было утверждено Положение «О платных и бесплатных услугах, оказываемых муниципальными учреждениями социального обслуживания населения г. Воронежа»²⁵ от 19 июля 2002 г. № 1270. Согласно данному положению, существует бесплатное социальное обслуживание; социальные услуги на условиях частичной оплаты; социальные услуги на условиях полной оплаты.

Прейскурант платных социальных услуг без стоимости материалов²⁶ установлен Постановлением администрации г. Воронежа от 18 декабря 2003 г. № 2838. Данный нормативный акт определяет наименование услуг и цены за их оказание (например, плотницкие работы, малярные работы, сантехнические работы и т.д.). Хотя определение услуг через работы и совершенное неразличение данных понятий говорят о непродуманности текста нормативного акта, законодателем совершаются определенные шаги в сторону регулирования процесса оказания услуг «на местах».

На наш взгляд, нет ничего плохого в регулировании вопросов видов и платности оказываемых услуг населению на уровне субъектов РФ и местном уровне, так как вопрос требует своей правовой регламентации, и если не получает ее на федеральном уровне, образуется пробел в праве, который заполняется на нижних уровнях власти.

К тому же в содержании актов есть чрезмерная детальность регулирования вопроса оказания социальных услуг населению и вряд ли рационально будет осуществлять ее на федеральном уровне.

В литературе совершенно справедливо указывают на необходимость направления дополнительных усилий на децентрализацию управления и повышение самостоятельности предприятий, учреждений и организаций как в решении экономических и иных вопросов, так и в сфере оказания услуг гражданам²⁷.

На федеральном уровне должны быть установлены обязательные требования к: а) качеству услуг, которое можно определить как совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности граждан и юридических лиц, и б) качеству обслуживания, т.е. совокупности характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей.

На региональном уровне можно говорить о недостатках правового регулирования оказания услуг, которые постепенно ликвидируются в рамках административной реформы: отсутствие реестра государствен-

²⁵ СПС «Консультант Плюс».

²⁶ См.: Там же.

²⁷ См.: Тихомиров Ю. А., Чеснокова М. Д. Совершенствование организации управления и оказания публичных услуг // Журнал российского права. 2005. № 3. С. 24.

ных услуг (отграничивающего их от работ), порядка их оказания; неэффективность взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, государственными органами исполнительной власти Воронежской области, органами местного самоуправления; отсутствие регламента взаимодействия Регионального центра обслуживания граждан и юридических лиц по принципу «одного окна» с органами государственной власти, местного самоуправления, предоставляющими государственные услуги, и т.д.

Создание системы обслуживания «одного окна» в целях оптимизации процедур оказания государственных услуг непросто реализовать на практике.

Целесообразно в г. Воронеже по опыту мэрии г. Москвы разработать программу действий, предусматривающую:

- а) инвентаризацию документов и действий, необходимых для решения вопросов, связанных с получением паспорта, свидетельств и иных юридических документов;
- б) «маршруты действий» служащих и органов, учреждений по обслуживанию граждан, сокращение объема излишних бумаг, сроков и временных промежутков между действиями и т.п.;
- в) «коррелирующие» нормы об обязанности их в кратчайший срок предоставлять документы и иную информацию в орган, учреждение, которые уполномочены принимать решения по обращениям граждан;
- г) создание совместных информационных систем по обслуживанию граждан и юридических лиц.

Поэтапное системное реформирование законодательства Воронежской области, регулирующего публичное обслуживание, еще далеко от завершения, так как не разработано всё необходимое законодательство области, регламентирующее процесс предоставления государственных услуг в регионе, а уже принятое законодательство в исследуемой сфере неполно, противоречиво и не может быть ограничено временными или целевыми рамками административной реформы.

Главнейшим направлением совершенствования законодательства области, на наш взгляд, должно стать достижение качественного государственного обслуживания населения.

На уровне региона должны быть установлены обязательные требования к качеству услуг в различных сферах жизнедеятельности. При этом под качеством обслуживания следует понимать совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей.

Условием достижения высокого качества публичного обслуживания в Воронежской области является целенаправленное формирование новых правовых механизмов работы органов исполнительной власти, предоставляющих государственные услуги населению.