

© Игорь Игоревич Савельев

канд. экон. наук, доцент кафедры публично-правовых дисциплин,
Владимирский юридический институт ФСИН России;
доцент, Владимирский государственный университет имени А. Г. и Н. Г. Столетовых

© Светлана Владимировна Никифорова

канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры «Менеджмент и бизнес-информатика»
ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве
Российской Федерации», Владимирский филиал

ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ¹

The problem of assessing the quality of public and municipal services

Аннотация: рассмотрены актуальные вопросы оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

Abstract: They discussed topical issues of assessing the quality of rendering state and municipal services to the population.

Ключевые слова: государственная услуга, муниципальная услуга, оценка качества, проблема оценки, критерии оценки.

Keywords: public service, municipal service, quality assessment, problem assessment, and evaluation criteria.

Современной экономике присуще активное развитие сферы услуг. В процессе осуществления государством социальной политики и оказания населению разнообразных услуг все большее значение приобретает оценка качества этих услуг, которая позволяет осуществлять контроль над качеством обслуживания потребителей (населения). Также с помощью проверки качества услуг создается возможность выбора и подготовки сведений для анализа и принятия решений в области государственного или муниципального управления. Кроме того, систематическая оценка качества услуг дает возможность установить обратную связь и проследить результаты принятых решений для дальнейшего развития и совершенствования.

По мнению А. В. Агеенко, удовлетворенность результатом оказания муниципальной социальной услуги является одним из важнейших факторов, влияющих на качество жизни населения, но при этом остается трудно измеримой величиной [1, с. 5-8]. В процессе оценки качества, результативности и эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг (ГиМУ) существуют определенные сложности.

Основная проблема связана с определением критериев оценки, включающих разносторонние показатели. Здесь можно выделить ряд ограничений.

Во-первых, достаточно трудно определить удовлетворительные показатели для оценки. Это связано с тем, что любой набор подобных показателей представляется неполным и адекватность каждого из них может быть оспорена в ходе обсуждения отраслевыми специалистами.

¹ Исследование выполнено при финансовой поддержке РГНФ, проект 16-12-33003/16 – Региональный конкурс «Центральная Россия: прошлое, настоящее, будущее» 2016 – Владимирская область – «Разработка методического обеспечения оценки эффективности реализации государственных программ (федеральный и региональный аспекты) для оптимизации бюджетного планирования и повышения результативности государственного управления».

Во-вторых, возникают споры и неопределенность при попытках определить значимость различных компонентов агрегированных (сводных) показателей для оценки качества услуг из-за того, что во многих случаях не представляется возможным рационально определить приоритет того или иного показателя.

В-третьих, анализ данных усложняет тот факт, что показатели в одной сфере всегда подвержены взаимовлиянию.

В-четвертых, каждый из множества аспектов результатов государственной деятельности из-за своей специфики не может быть признан незначимым, что ведет к возникновению слишком большого числа показателей.

В-пятых, существует достаточно много технических и методологических трудностей, связанных с тем, что процесс оказания и потребления государственных (муниципальных) услуг значительно отличается от процесса продажи и приобретения любых других видов услуг.

Кроме того, А. В. Агеенко отмечает, что определенные сложности связаны с тем, что степень удовлетворения потребителя результатами предоставления услуги всегда носит субъективный характер и не поддается прямому количественному измерению, а требует сложных приёмов косвенной квалификации по различным шкалам [1, с. 5-8].

По его мнению, не представляет сложности определить государственные стандарты и нормативы в области выполнения работ государственными учреждениями по обслуживанию населения, поскольку для них достаточно просто рассчитать необходимый объем требуемых материальных и других ресурсов, которые легко измеряются количественными показателями. Когда речь заходит о государственных (муниципальных) социальных услугах, то, согласно А. В. Агеенко, практически невозможно рассчитать необходимый объем ресурсов, так как ключевое значение имеет их качество, а не количество. В связи с этим при определении уровня удовлетворенности потребителя необходимо учитывать множество субъективных факторов. То есть фактически оценку качества услуги можно получить только основываясь на массовом мнении её потребителей [1, с. 5-8].

Это обстоятельство затрудняет тот факт, что получатели услуг в большинстве своем продолжают получать информацию по неформальным каналам, не связанным с деятельностью ведомства, предоставляющего услугу (то есть, например, от знакомых и коллег), а также ориентируясь на собственный опыт [6]. Низкая осведомленность и недостаток удобных каналов распространения информации, касающейся порядка предоставления ГиМУ, приводит к дезинформированности услугополучателей и неправильному толкованию.

Кроме того, выделяют такую проблему, как отсутствие или непроработанность административных регламентов оказания ГиМУ. Административные регламенты оказания ГиМУ должны содержать в себе подробную информацию об услуге, стандарты и нормативы процесса ее оказания, который ведет к намеченному результату. Раскрывая характеристики и другие детали процесса предоставления определенной услуги, регламент создает условия внешнего контроля различными заинтересованными сторонами и в то же время гарантирует открытость и прозрачность административных процедур [14].

Наиболее часто встречающаяся недоработка в административных регламентах - это отсутствие оптимизации административных и управленческих процессов оказания услуг, которая выражается в том, что административные процедуры описываются так, как это происходит на практике, без внесения изменений, которые бы способствовали упрощению и ускорению административных действий.

Также специалисты отмечают, что процесс оценки качества усложняет отсутствие стандартов качества и комфортности ГиМУ. Наличие подобных стандартов и содержащаяся в них система показателей дает возможность оценить качество государственных (муниципальных) услуг по различным критериям и охарактеризовать их с точки зрения

социально-экономической оправданности оказания некоторой услуги органом исполнительной власти гражданам и организациям. Как правило, принятие подобных документов затруднено в связи с отсутствием достаточного нормативного регулирования в федеральном законодательстве.

Отсутствие системного и регулярного мониторинга качества оказания государственных услуг на момент внедрения административных регламентов также усложняет оценку качества ГиМУ и может привести к дальнейшему игнорированию их положений. «Система мониторинга, при успешном внедрении, сможет стать институциональным источником постоянного совершенствования финансирования общественных услуг, а также повышения их качества и доступности населению» [6].

Как и любой другой вид услуг в условиях рыночной экономики, ГиМУ должны иметь высокий уровень качества. Понятие «качество» трактуется весьма абстрактно, однако его можно измерить и в количественном выражении. Например, это может быть длительность процесса оказания услуги или профессиональный опыт исполнителя.

Существуют различные подходы к определению качества услуг. Согласно наиболее распространённым из них, его следует рассматривать:

- 1) как степень удовлетворения ожиданий потребителей;
- 2) как степень соответствия предписанным стандартам и требованиям;
- 3) как степень соответствия предоставляемых услуг их стоимости;
- 4) как комплекс технических, технологических и эксплуатационных характеристик, через которые услуга отвечает запросам потребителя [6].

В своей статье «Методы оценки качества государственных услуг в России» Таболина М. С рассматривает качество ГиМУ как качество самого обслуживания, которое включает в себя надежность, гарантии, возможность выбора обслуживающей организации, направленность на минимизацию выгоды для государства и создание комфортной атмосферы для услугополучателя. Кроме того, качество услуги может определяться оценкой обслуживания, связанной с должным качественным уровнем и реакцией потребителей [7].

Автор статьи выделила следующие основные факторы, влияющие на оценку качества услуг (представлены на рисунке).

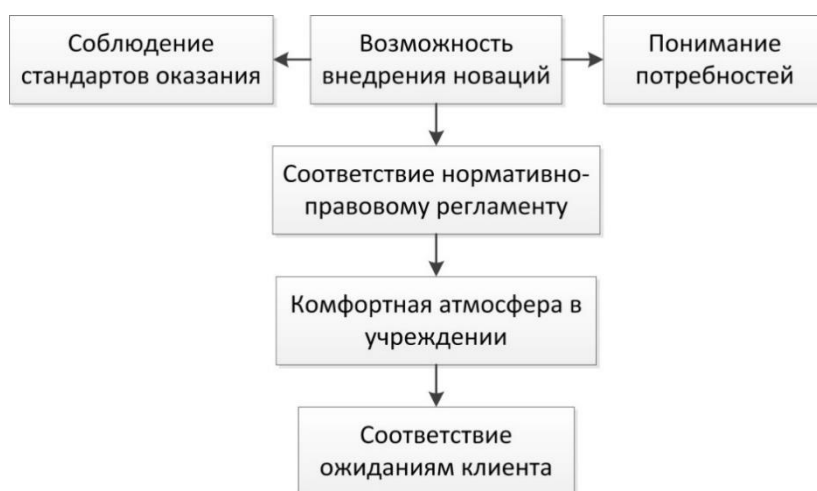


Рис. Основные факторы оценки качества услуг

Также автор статьи указывает, что можно произвести оценку качества ГиМУ на основании следующих двух подходов.

Во-первых, для оценки результативности бюджетного планирования обеспечивается взаимодействие на уровне субъекта планирования и бюджетного учреждения, что позволяет оценить эффективность и адресность его функционирования. В данной ситуации весьма

действенным способом влияния на улучшение качества предоставления услуг является ориентация на лидера, то есть на учреждение с лучшими показателями эффективности.

Слабыми сторонами данного подхода можно считать риск нецелевого использования денежных средств государственными учреждениями и четкость в исполнении обязательств, что ведет к субъективизму и может ограничить конкуренцию за потребителя, что повлияет на прогресс в сфере качественного оказания государственных услуг.

Второй подход подразумевает установление единого критерия для оценки и сравнения поставщиков услуг, поскольку именно стандартизация государственных услуг способна очертить круг обязательств власти перед населением и юридическими лицами благодаря целевой направленности использования бюджетных средств, а также разделить бесплатные и платные услуги.

Слабой стороной данного подхода является общая оценка результативности поставщиков ГиМУ без учета их различий. Это может привести к неправильному толкованию результатов. Также стандартизация услуг, как правило, подразумевает достаточно высокие требования при планировании бюджета, что редко происходит на практике. Концентрация исключительно на стандартах услуг может привести к отсутствию возможности у государственных учреждений развиваться в новых направлениях оказания услуг, улучшения имиджа самой государственной организации и так далее [7].

Таким образом, проблема оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг приобретает стратегическое значение для успешного социально-экономического развития России.

Список литературы

1. Агеенко А. В. Проблема оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг с целью управления качеством жизни в муниципальных образованиях. – Пермь : Меркурий, 2011 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.moluch.ru/conf/econ/archive/10/792/>.
2. ГОСТ 30335-95 (ГОСТ Р. 50646-94) «Услуги населению. Термины и определения» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-30335-95>.
3. Дмитриева Е.А. Виды муниципальных услуг в России // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2011. – Июнь [Электронный ресурс]. URL: http://www.journalnio.com/index.php?option=com_content&view=article&id=409&Itemid=87.
4. Лапин А. Е., Хайров Д. Р. Методика «SERVQUAL» для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг // Государственная служба. – 2012. – № 3. – С. 30-35.
5. Лунев А. Н., Пугачева Н. Б. Научно-методические рекомендации по оценке качества и доступности ГиМУ // Общество: политика, экономика, право. – 2013. – № 4. – С. 15-27.
6. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / под общ. ред. В. В. Маркина, А. В. Осташкова. – М. : Экслибрис Пресс, 2008. – 321 с. – ISBN 5-466-00251-8.
7. Таболина М. С. Методы оценки качества государственных услуг в России // Проблемы экономики. – 2012. – № 5. – С. 41-44.