

СИСТЕМА ХАРАКТЕРИСТИК, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

И.Э. Жирова, студентка каф. АОИ

*Научный руководитель А.А.Сидоров, доцент кафедры АОИ, канд. экон. наук
Проект ГПО АОИ-1507 «Методология оценки объектов государственного и муниципального управления»*

Одним из главных направлений совершенствования системы государственного и муниципального управления является повышение качества государственных и муниципальных услуг. Именно по качеству оказания публичных услуг граждане оценивают эффективность деятельности данных органов.

В таком случае необходимо определить, что же такое качество предоставления услуг.

Качество предоставления услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности получателя услуги, отражающих уровень выполнения стандартов предоставления услуг, являющихся составной частью административных регламентов предоставления услуг, утверждаемых нормативными правовыми актами [1].

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя [2].

Качество услуг - это степень соответствия совокупности присущих характеристик услуг требованиям, предъявляемым к услугам [3].

Формулировок и трактовок данного понятия существует множество, однако на сегодняшний день четкого определения ни в научной литературе, ни в нормативно-правовых актах еще не дано. Также отсутствует и единый подход к его содержанию.

Так качество предоставления услуги предлагают рассматривать многомерно:

- как степень удовлетворения ожиданий потребителей (именно в таком значении термин закреплен в международных стандартах ИСО 9000, принятых в 1994 г.);
- как степень соблюдения предписанных требований и стандартов;
- с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости;
- как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя [4].

Следует отметить, что удовлетворенность заявителя качеством предоставления государственной или муниципальной услуги складывается из всего процесса предоставления той или иной услуги. Таким образом, оценивается процесс взаимодействия должностных лиц с заявителем, результат получаемой услуги. Следовательно, необходимо выделять как характеристики самой услуги, так и параметры обслуживания при ее предоставлении [5].

Исходя из этого можно сделать вывод, что каждая услуга имеет свой индивидуальный набор характеристик, который определяет ее качество. Такой перечень требований, основанный на интересах и потребностях ее получателей, содержится в стандарте услуги, который принимается нормативно-правовым актом соответствующего органа исполнительной власти. Однако помимо специфических особенностей можно выделить и общие характеристики качества, которым должны отвечать все услуги.

Согласно Методике разработки стандартов государственных услуг выделяется три группы гипотетических потребностей заявителя: функциональные, информационные и эмоциональные (рисунок 1).

Функциональные потребности	Информационные потребности	Эмоциональные потребности
<ul style="list-style-type: none"> • Место оказания услуги • Способ оказания услуги • Время оказания услуги 	<ul style="list-style-type: none"> • Содержание полученной информации • Конфиденциальность • Надежность и безопасность 	<ul style="list-style-type: none"> • Точное и аккуратное обслуживание • Уровень обслуживания • Возможность обратной связи

Рисунок 1 - Структура элементов и характеристик качества услуги.

Таким образом, можно сказать, что основным показателем качества оказания услуги является способность органа власти удовлетворить потребность заявителя в полной мере.

Однако следует определить и конкретизировать, что именно подразумевается под данными потребностями, какие именно требования и желания заявителя нужно учитывать в процессе оказания услуг, чтобы удовлетворить его потребности.

Функциональные потребности

Место оказания услуги должно отличаться удобным и доступным для граждан расположением с возможностью легко добраться до него. Возможно расположение главного учреждения по предоставлению услуги в центре обслуживаемой территории с наличием филиалов в отдаленных от центра районах, также нужно учитывать и транспортную доступность, близость к транспортным узлам, крупным пересадочным пунктам общественного транспорта.

Способ оказания услуги должен быть ориентирован на разные категории граждан. Таким образом, лицам, которые не имеют доступа к специальной материально-технической базе нецелесообразно предлагать способ оказания услуги в электронном виде, в том числе через сайт органа власти, Единый портал государственных и муниципальных услуг.

Под временем оказания услуги подразумевается не только время, затраченное на ее получения с момента запроса или время ожидания в очереди в процессе ее получения, а так же время работы учреждения, предоставляющего услугу. Для работающих граждан получение услуги становится проблемой, если ее получение требует личного присутствия, ведь зачастую их график работы совпадает с графиком работы учреждения. В таком случае требуется введение дополнительного времени работы специалистов (вечернего или утреннего, работы в выходные дни). Также существует необходимость в согласовании графиков приема граждан, в случае, если получение услуги подразумевает посещение нескольких учреждений.

Информационные потребности

В первую очередь гражданин должен быть информирован о возможности получения услуги, о способах и формах ее получения. Средствами могут выступать: информационные стенды со структурированной информацией в учреждении, оказывающем услугу, наличие справочного окна или стойки с консультантом, а также размещение материалов на сайте учреждения, работа телефонного автоинформатора, публикации в средствах массовой информации, если потребителю необходим доступ к информации в нерабочее время органа. При этом орган власти должен донести информацию в доступном виде для всех категорий граждан, стоит исключать специальную терминологию, которая может быть не ясна, например, для малограмотных лиц или лиц не говорящих на русском языке.

Помимо обязанности обеспечивать граждан необходимой информацией, орган власти также должен гарантировать заявителям надежность хранения персональных данных, которые предоставляют они в процессе получения услуги. Такая гарантия способствует повышению уровня доверия между гражданином и властью.

Эмоциональные потребности

Получение государственной или муниципальной услуги - это непосредственное взаимодействие гражданина с органом власти, поэтому очень важно, чтобы такое взаимодействие было успешным – потребитель остался доволен уровнем обслуживания, а орган власти получил высокую оценку своей деятельности. В первую очередь, внимание

потребителя уделяется тому, насколько специалист, оказывающий услугу, был с ним вежлив и тактичен, уже затем – оценивается результат его работы, компетентность в вопросах своей деятельности, точность и аккуратность выполненной работы, отсутствие в работе ошибок или недоработок.

Помимо этого потребитель должен иметь возможность оценить качество предоставления ему услуги. В зависимости от того, насколько качественно орган предоставил услугу, гражданин вправе направить в орган свою благодарность или предложение в случае удовлетворенности качеством услуги или предъявить жалобу в случае неудовлетворенности. Такая «обратная связь» может помочь выявить проблемы, с которыми сталкиваются граждане, обращаясь в орган власти, а их решение - способствовать усовершенствованию процесса оказания услуги.

К сожалению только часть этих факторов, влияющих на качество оказания услуг регламентируется и регулируется стандартом оказания той или иной услуги (время ожидания в очереди, время получения результата услуги), остальные – не учитываются, потому как не контролируются (информированность гражданина об услуге, тактичность специалиста). Оказание услуг должно быть направлено на удовлетворение потребностей заявителя, во-первых, гражданин должен получить ожидаемый результат, во-вторых – быть доволен качеством обслуживания. Однако, в настоящее время, граждане часто сталкиваются с халатным отношением органа власти по отношению к ним. Тут можно упомянуть как таковые «двойные стандарты» - если услуга оказана, если она имеет результат (чаще всего документ), то орган, оказывающий услугу считает, что выполнил свою функцию в полной мере, но это не так. Успешное взаимодействие в процессе получения услуги также не должно оставаться без внимания. Учет данных факторов в процедуре оказания услуги повысит уровень удовлетворенности потребителя, а значит - качество предоставления услуги в целом.

Литература

1) Методика проведения ежегодного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге разработана во исполнение требований Указа Президента Российской Федерации «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 года № 601;

2) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. Москва: М.: Стандартиформ, 2014 год;

3) Межгосударственный стандарт системы менеджмента качества ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Москва: М.: Стандартиформ, 2012 год;

4) Клишина М. Пути повышения качества государственных услуг / М. Клишина// Бюджет. – 2007. – № 1. – С.25-27;

5) Отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг Иркутской области, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по итогам 2015 года.