



З. Г. Зайнашева,
д.э.н., профессор кафедры
«Региональная экономика
и управление», Уфимский
государственный университет
экономики и сервиса



Н. Г. Мешкова,
старший преподаватель
кафедры «Региональная
экономика и управление»,
Уфимский государственный
университет экономики
и сервиса

СОВРЕМЕННЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Ключевые слова: критерий, качество государственных услуг, принципы клиентоориентированности, потребители услуг, потребности населения, доступность услуги

В данной статье авторы рассматривают критерии качества и доступности предоставления государственных услуг, основываясь на принципах клиентоориентированности и создания условий для солидарного оказания государственных услуг негосударственными частными поставщиками, а также с учетом зарубежного и отечественного опыта оказания государственных услуг, проранжирована система потребностей заявителей в отношении качества и доступности получаемых услуг, включающая группы информационных, функциональных и эмоциональных потребностей.

Практика показывает, что качество услуг можно рассматривать со следующих позиций:

- 1) как степень удовлетворения ожиданий потребителей (в данном значении термин закреплён в международных стандартах ISO 9000);
- 2) как степень соблюдения предписанных требований и стандартов;
- 3) с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости;
- 4) как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга отвечает нуждам потребителя [3, с. 35].

С целью уточнения критериев качества и доступности предоставления государственных услуг, основываясь на принципах клиентоориентированности и создания условий для солидарного оказания государственных услуг негосударственными частными поставщиками, а также с учетом

зарубежного и отечественного опыта оказания государственных услуг, проранжирована система потребностей заявителей в отношении качества и доступности получаемых услуг, включающая группы информационных, функциональных и эмоциональных потребностей. Система потребностей заявителей в отношении качества и доступности получаемых услуг приведена на рисунке 1.

В данном случае под качеством получения услуги следует понимать оценку (объективную в виде соответствия принятому стандарту и субъективную в виде оценки потребителя) условий, в которых оказывается услуга, и ресурсов, затрачиваемых потребителем на ее получение.

Таким образом, критериями качества и доступности государственных услуг является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учиты-



Рисунок 1. Система потребностей заявителей в отношении качества и доступности получаемых услуг

вать, контролировать и оценивать результат предоставления данных услуг [4, с.62].

Опираясь на сформированную систему потребностей заявителей в отношении качества и доступности получаемых услуг, можно выделить показатели оценки качества и доступности предоставления государственных услуг. Система показателей оценки качества и доступности предоставления государственных услуг представлена на рисунке 2.

Внедрение системы оценки потребителями качества и доступности предоставляемых государственных услуг — эффективный метод изучения современного состояния в области предоставления услуг и разработки путей дальнейшего совершенствования этих услуг с учетом потребностей и ожиданий самих получателей услуг. Основу мониторинга должна составлять система критериев, детализирующая представленные выше показатели качества и доступности государственных услуг. Причем критерии, характеризующие качество и доступность государственных услуг, целесообразно подразделить на две основных группы: 1) общие; 2) конкретные [5, с.88].

Состав общих критериев отражает основные проблемы, с которыми сталкиваются по-

ребители при их получении, в связи, с чем является обязательным для всех государственных услуг. В дополнение к общим критериям целесообразно использовать конкретные критерии, которые отражают специфические особенности процесса предоставления определенного вида государственной услуги. Конкретные критерии для каждого вида государственных услуг определяются индивидуально, исходя из специфических особенностей и имеющих место проблем в процессе предоставления.

Критерии оценки качества предоставления государственных услуг приведены на рисунке 3.

Первую группу критериев оценки качества предоставления государственных услуг составляют временные критерии. К ним относятся: своевременность, оперативность, однократность обращения. В общем случае временные критерии характеризуют время, затрачиваемое потребителем на получение услуги с момента обращения.

Состав общих критериев:

1) доля случаев предоставления государственных услуг в установленный срок с момента сдачи документов, % (критерий определяется как отношение количества случаев предостав-

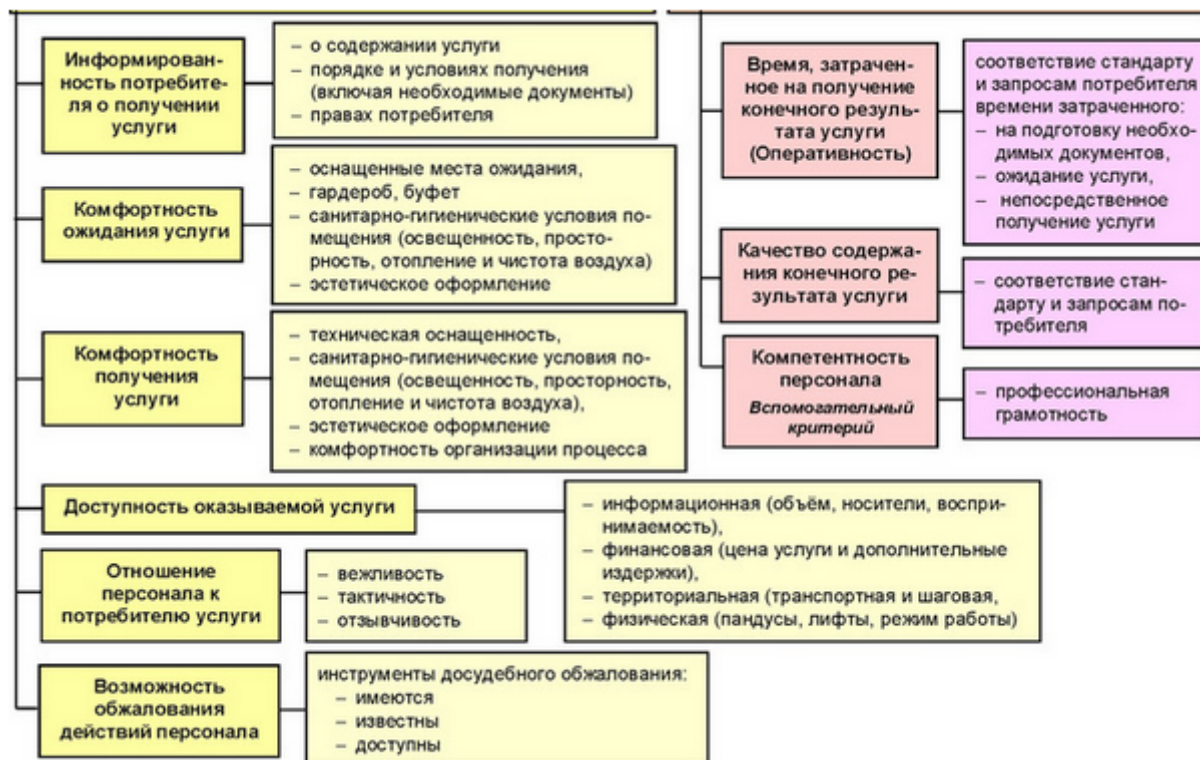


Рисунок 2. Система показателей оценки качества и доступности предоставления государственных услуг



Рисунок 3. Система критериев оценки качества предоставления государственных услуг

ления услуги в установленный срок к общему количеству обслуженных по конкретной услуге потребителей);

2) доля потребителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 15 минут, % (критерий определяется как отношение количества случаев ожидания в очереди не более 15 минут к общему количеству обслуженных по конкретной услуге потребителей);

3) доля случаев получения государственной услуги за «одно обращение», % (критерий определяется как отношение количества случаев получения государственной услуги за «одно обращение» к общему количеству обслуженных по конкретной услуге потребителей).

Примеры конкретных критериев, используемых в мировой практике:

1) доля заявлений об определении размера пенсионного обеспечения, рассмотренных в течение 60 дней с момента получения заявления, %;

2) доля посетителей, принятых в течение установленных 20 минут от назначенного им времени приема, %;

3) доля выплат пособий в течение 10 рабочих дней с момента поступления заявления, %;

4) доля случаев прибытия скорой медицинской помощи в течение 15 минут с момента вызова, %.

Вторую группу критериев оценки качества предоставления государственных услуг составляют критерии, характеризующие качество процесса оказания услуги (во внимание принимаются такие качества как вежливость, тактичность, отзывчивость персонала, отражающие удовлетворенность потребителей отношением персонала в процессе предоставления услуги, готовность оказать эффективную помощь при возникновении трудностей).

Состав общих критериев: доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления государственной услуги, % (критерий определяется как отношение количества потребителей, удовлетворенных вежливостью, тактичностью, отзывчивостью персонала к общему количеству опрошенных потребителей).

Примеры конкретных критериев, используемые в мировой практике: доля потребителей отметивших грубое отношение персонала государственного органа, учреждения, %.

Третью группу критериев оценки качества предоставления государственных услуг составляют критерии, характеризующие качество ре-

зультата оказания услуги. Данные критерии в зависимости от характера предоставляемой услуги могут включать: критерии точности обработки данных, правильность оформления документов, процент отказов.

Состав общих критериев:

1) доля потребителей удовлетворенных качеством результата предоставления услуги, % (критерий определяется как отношение количества потребителей, удовлетворенных качеством результата предоставления услуги к общему количеству обслуженных по конкретной услуге клиентов);

2) доля случаев правильно оформленных документов (правильно произведенных начислений, расчетов), % (критерий определяется как отношение количества случаев правильно оформленных документов к общему количеству выданных по конкретной услуге документов);

3) доля отказов в оказании государственной услуги, % (критерий определяется как отношение количества отказов в оказании государственной услуги к общему количеству обслуженных по конкретной услуге клиентов);

4) доля государственных услуг, оцененных положительно по всем применимым критериям качества, % (критерий определяется как отношение количества потребителей, оценивших услугу положительно по всем применимым критериям качества, к общему количеству обслуженных по конкретной услуге потребителей).

Примеры конкретных критериев, используемых в мировой практике:

1) доля случаев точного расчета пенсионных начислений, %;

2) доля правильно оформленных паспортов, %;

3) доля потребителей, удовлетворенных условиями ожидания, %;

4) доля соблюдения нормативов санитарных требований, %.

Следующую группу критериев оценки качества предоставления государственных услуг составляют критерии качества, характеризующие процесс обжалования. Особое значение в процессе обслуживания населения отводится четким и отработанным процедурам обжалования действий (бездействия) должностных лиц, непосредственно контактирующих с потребителями. Для оценки их действий и установления обратной связи необходимо установить соответствующую

щие критерии, характеризующие: эффективность и оперативность процесса рассмотрения и удовлетворения жалоб, уровень удовлетворенности потребителей существующим порядком и сроками рассмотрения жалоб.

Состав общих критериев:

1) доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг, % (критерий определяется как отношение количества обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг);

2) доля обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленные сроки, % (критерий определяется как отношение количества случаев рассмотрения жалобы в установленный срок к общему количеству поданных жалоб);

3) доля потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования, % (критерий определяется как отношение количества потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования, к общему количеству клиентов, которые подавали жалобы);

4) доля потребителей, удовлетворенных сроками обжалования, % (критерий определяется как отношение количества потребителей, удовлетворенных установленными сроками обжалования, к общему количеству опрошенных потребителей, которые подавали жалобы).

Примеры конкретных критериев, используемые в мировой практике:

1) доля жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в течение 10 дней, %;

2) доля обоснованных жалоб, по результатам рассмотрения которых были приняты меры и получатели услуг проинформированы, %;

3) доля жалоб, которые после рассмотрения были признаны необоснованными, %.

Заключительную группу критериев оценки качества предоставления государственных услуг составляют критерии, характеризующие процесс оценки (репрезентативность, периодичность, результативность оценки).

Состав общих критериев:

1) доля государственных услуг, оцененных получателями, % (критерий определяется как отношение количества потребителей, оценивших государственную услугу хотя бы по одному применимому критерию, к общему количеству обслуженных по конкретной услуге потребителей);

2) доля государственных услуг, оцененных с заданной периодичностью, % (критерий определяется как отношение количества государственных услуг, оцененных не менее заданного значения в заданный промежуток времени, к общему числу государственных услуг, оказанных в заданный промежуток времени);

3) динамика изменения значений, % (критерий определяется по конкретному показателю как разность значения, полученного в текущем отчетном периоде, и значения, полученного в предыдущем отчетном периоде).

Критерии оценки доступности предоставления государственных услуг приведены на рисунке 4.

Под доступностью следует понимать оценку простоты и рациональности процесса предоставления услуги, ясности и качества информации, объясняющей порядок и процедуры оказания услуг. В мировой практике доступность определяется качеством документов, регулирующих процесс предоставления услуги, эффективностью действующей системы информирования, а также созданием условий для людей с ограниченными возможностями. Доступность характеризуется различными пространственно-временными параметрами. Основными показателями, позволяющими ее оценить, являются: доступность и простота информации, финансовая, территориальная доступность, график работы, формы предоставления государственных услуг, степень удовлетворенности потребителей.

Состав общих критериев:

1) доля потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления государственной услуги, % (критерий определяется как отношение числа потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления государственной услуги, к общему количеству обслуженных по конкретной услуге клиентов);

2) доля потребителей, удовлетворенных простотой порядка предоставления государственной услуги, % (критерий определяется как отношение числа потребителей, удовлетворенных простотой порядка предоставления государственной услуги, к общему количеству обслуженных по конкретной услуге клиентов);

3) доля потребителей, удовлетворенных стоимостью государственной услуги, % (критерий определяется как отношение числа потребителей, удовлетворенных стоимостью государ-



Рисунок 4. Система критериев оценки доступности предоставления государственных услуг

ственной услуги, к общему количеству обслуженных по конкретной услуге клиентов);

4) доля потребителей, удовлетворенных физической доступностью государственной услуги, % (критерий определяется как отношение числа потребителей, удовлетворенных физической доступностью государственной услуги, к общему количеству обслуженных по конкретной услуге клиентов);

5) доля потребителей, удовлетворенных транспортной (шаговой) доступностью государственной услуги, % (критерий определяется как отношение числа потребителей, удовлетворенных транспортной (шаговой) доступностью государственной услуги, к общему количеству обслуженных по конкретной услуге клиентов);

6) доля государственных услуг, доступных в электронном виде, % (критерий определяется как отношение количества государственных услуг, доступных в электронном виде, к общему количеству предоставляемых услуг);

7) обеспеченность территории многофункциональными центрами предоставления государственных услуг, % (критерий определяется отношением фактического количества многофункциональных центров предоставления госу-

дарственных услуг к нормативному значению по конкретной территориальной единице);

8) доля государственных услуг, оказанных негосударственными частными поставщиками, % (критерий определяется как отношение количества государственных услуг, оказанных негосударственными частными поставщиками, к общему количеству предоставленных услуг);

9) доля потребителей, удовлетворенных доступностью государственной услуги в электронном виде, % (критерий определяется как отношение числа потребителей, удовлетворенных доступностью государственной услуги в электронном виде, к общему количеству клиентов, запрашиваемых конкретную услугу в электронном виде);

10) доля потребителей, удовлетворенных доступностью государственной услуги, представленной по принципу «одного окна», % (критерий определяется как отношение числа потребителей, удовлетворенных доступностью государственной услуги, представленной по принципу «одного окна», к общему количеству клиентов, обслуженных в рамках конкретной услуги по принципу «одного окна»);

11) доля потребителей, удовлетворенных доступностью государственной услуги, пред-

ставленной с привлечением негосударственных частных поставщиков, % (критерий определяется как отношение числа потребителей, удовлетворенных доступностью государственной услуги, представленной с привлечением негосударственных частных поставщиков, к общему количеству клиентов, обслуженных в рамках конкретной услуги с привлечением негосударственных частных поставщиков);

12) доля государственных услуг, оцененных положительно по всем применимым критериям доступности, % (критерий определяется как отношение количества потребителей, оценивших услугу положительно по всем применимым критериям доступности, к общему количеству обслуженных по конкретной услуге потребителей).

Примеры конкретных критериев, используемых в мировой практике:

1) доля услуг, для получения которых возможно заполнить заявление через Интернет или направить по почте, %;

2) средняя удаленность потребителей от места предоставления услуги, км.

Таким образом, система оценки качества и доступности предоставления государственных услуг включает в себя широкий ряд показателей и критериев оценки, основанных на принципах клиентоориентированности и солидарного оказания государственных услуг негосударственными частными поставщиками и ранжированных по

различным признакам. Глубокая, объективная оценка качества и доступности предоставления государственных услуг, без сомнения, должна носить комплексный характер и учитывать весь ряд приведенных выше критериев.

Литература

1. Анохина Н. В. Электронное правительство для народа: обзор исследования ООН за 2014 г. / Н. В. Анохина // Политическая наука. — 2014. — №1. — С. 28-42.

2. Винницкий А. В. Институт публичных услуг в России: перспективы в контексте европейского опыта / А. В. Винницкий // Адм. и муницип. право. — 2013. — №4. — С. 299-308.

3. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С. И. Неделько, А. В. Осташков, С. В. Матюкин, В. Н. Ретинская, И. А. Мурзина, И. Г. Кревский, А. В. Луканин, О. С. Кошевой. Под общ. ред. В. В. Маркина, А. В. Осташкова. — Москва, 2008. — 321 с.

4. Федотов В. В. Способы оценки и мониторинга степени удовлетворенности потребителя // Методы менеджмента качества, 2005. — № 9. — С.59-69.

5. Пономарева Т. А., Супрягина М. С. Качество услуг: качественные параметры оценки // Маркетинг в России и за рубежом, 2005. № 1. — С.87-89.

6. Халиков М. И. Основы государственного и муниципального управления: учебное пособие / М. И. Халиков. — Уфа : БАГСУ, 2013. — 285 с.1.

© Зайнашева З. Г., Мешкова Н. Г.