

Краснобаева Людмила Александровна
К ВОПРОСУ ОБ ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

Белорусский государственный университет, заместитель декана по учебной
работе юридического факультета, кандидат юридических наук, доцент,
krasnabayeva@bsu.by

Аннотация. В статье анализируется эффективность качества предоставления публичных услуг как система нормативных и технологических характеристик, в соответствие с которыми потребности потребителей публичных услуг удовлетворяются на уровне установленных национальных и мировых стандартов. Обосновывается вывод о необходимости формирования менеджмента и стандартизации качества предоставления государственных и социальных услуг.

Ключевые слова: публичные услуги; качество; эффективность; доступность; мониторинг качества; менеджмент качества.

Эффективность публичной услуги (государственной и социальной) подразумевает степень успешности деятельности государственных организаций по достижению итоговой цели с наибольшей экономией затрат, а также степень удовлетворенности потребителя результатом. В настоящее время подавляющее большинство услуг представляют собой предоставление информации из различных государственных информационных ресурсов. Поэтому возрастает актуальность вопросов по определению качества предоставления услуги в различных ее формах, в том числе и электронной.

Под качеством публичных услуг предлагается понимать степень соответствия оказанной услуги совокупности обязательных требований, закрепленных в стандарте посредством установления системы критериев оценки, позволяющих измерять, учитывать и контролировать процесс предоставления услуги. То есть это конкретный результат, полученный физическим или юридическим лицом вследствие взаимодействия с определенным органом власти и представляющий собой реализацию соответствующим органом власти своих функций. Одним из аспектов характеристики качества публичной услуги является качество предоставления как совокупности средств, обеспечивающих услугополучателю *возможность и доступность* получения услуги. Например, в настоящее время, возможность получения услуги связана с формированием *Е-кабинета*, который станет самым простым и эффективным способом получения государственных услуг и административных процедур в

электронном виде, который будет создан на основании персональных данных из регистра населения на базе единого портала электронных услуг. Уже сегодня у некоторых белорусов есть личные электронные кабинеты на едином портале электронных услуг portal.gov.by, где сосредоточено 164 сервиса: 114 электронных услуг и 50 административных процедур.

Можно выделить следующие виды эффективности оказания публичных услуг: бюджетная эффективность как относительный показатель эффекта для бюджета в результате предоставления услуг, определяемый как отношение полученного бюджетом результата к затратам; экономическая эффективность, которая определяется путем сопоставления полученного эффекта и размера целевого финансирования на предоставление услуги; социальная эффективность как степень удовлетворения услугополучателей, которая показывает, насколько деятельность услугодателя отвечает потребностям общества и влияет на социально-экономическое развитие территории, повышает уровень и качество жизни населения.

В связи с тем, что единственным инструментом анализа удовлетворенности потребителей является проведение социологических опросов населения, которые, к сожалению, сведены к определению степени удовлетворенности только существующими услугами, следует предусматривать возможность опроса на анализ необходимости введения новых и востребованных услуг, которые хотелось бы получать потребителю. Предполагаем, что в основе субъективных представлений о качестве услуг должны лежать конструкты социально-психологического характера – потребности, ожидания, удовлетворенность потребителей, восприятие полученной услуги и т.д. [1, с.92].

Доступность как важная составляющая качества предоставления услуги характеризуется степенью удобства получения услуг в рамках взаимодействия с лицами и организациями, занимающимися оказанием услуг (с точки зрения территориальной доступности, простоты телефонной связи, удобства графика работы, простоты подачи необходимых документов и т. д.). Под доступностью публичных услуг, следует понимать гарантированную и обеспеченную государством равную возможность для всех заявителей обращаться за получением услуг в независимости от каких-либо различий.

Существует объективная потребность в установлении дополнительных *количественно измеримых параметров* деятельности каждой организации, выборе приоритетов в ее работе, расстановке акцентов на наиболее значимых задачах и направлениях совершенствования деятельности. В административной практике выбран путь утверждения

соответствующих стандартов качества, однако, с одной стороны, термин «стандарт» используется в сфере технического регулирования и имеет несколько другое значение, с другой, имеется множество нормативов, норм и правил, и других требований. В итоге, когда речь заходит о стандартизации услуг, возникает ситуация, когда практически все отдельные детали и процедуры процесса предоставления услуги уже регламентированы. С нашей точки зрения, основным предметом стандартизации публичных услуг могут стать требования к материально-техническому обеспечению процесса предоставления услуги и к результату. Принципиальная разница будет заключаться в том, что в стандартах публичных услуг следует отразить наиболее важные и актуальные требования к качеству предоставления услуги.

Оценка эффективности предоставления услуг невозможна без мониторинга, который должен осуществляться по показателям и в порядке, устанавливаемым правительством и осуществляемым с учетом требований законодательства о защите персональных данных. Мониторинг должен включать сбор и анализ данных с целью определения и принятия мер по повышению уровня качества предоставления услуг. Результаты мониторинга, а также меры по повышению уровня качества предоставления услуг должны являться открытыми и подлежать опубликованию не реже одного раза в год. Например, в Казахстане установлен механизм общественного мониторинга качества оказания государственных услуг, который проводится физическими лицами, некоммерческими организациями по собственной инициативе и за свой счет. Мониторинг эффективности качества предоставления публичной услуги должен отражать не только объективную информацию о степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, но и позволить определить уровень доверия граждан к нововведениям и преобразованиям, проводимым по обслуживанию населения органами власти. Возможно субъекту предоставления услуг должно быть предоставлено право устанавливать собственные требования относительно качества предоставления услуги, такие как определение количества часов приема, максимального времени ожидания в очереди и прочих параметров оценки качества предоставления услуг. По общему правилу, мониторинг должен включать в себя и рейтинговую оценку гражданами эффективности деятельности органов.

Анализ практики зарубежных стран показывает, что менеджмент качества государственных услуг включает в себя различные экономические методы, инструменты количественного и качественного анализа данных, элементы экономической теории и анализа процессов, которые направлены на одну цель – непрерывное улучшение качества. В россий-

ской практике получил распространение подход, включающий четыре группы показателей: пространственные, информационные, профессиональные, претензионные [2, с.47]. В иностранных источниках упоминается и используется методика оценки качества услуг SERVQUAL [3 p.8–32], которая нередко используется как основа для разработки других методик оценки. В несколько измененном виде эти элементы вошли в состав принципов системы менеджмента качества, представленных в стандартах ISO серии 9001 [4], используемой и на территории Республики Беларусь.

Таким образом, конечными целями административной реформы в области предоставления публичных услуг должны быть: повышение качества предоставляемых услуг и обслуживания граждан; соблюдение этических стандартов при предоставлении услуг; повышение уровня информационной открытости и прозрачности деятельности органов государственного управления; специализация органов государственного управления по предоставлению отдельных услуг; оптимизация расходов на оказание публичных услуг; формирование системы возмездных публичных услуг; повышение ответственности органов государственного управления за исполнение своих полномочий; нормативно–правовое регулирование перечня электронных услуг. В области оценки качества оказываемых услуг должны присутствовать как традиционные методы оценки (анкеты мониторинга, книга замечаний и предложений и т.п.), так и инновационные: возможность оценки качества через интернет–портал учреждения; через смс – рассылку участия в оценке качества после получения результата услуги, которая осуществляется в форме обратной связи.

Библиографические ссылки

1. Предводителя, М.Д. Подходы к управлению качеством услуг: фокус на потребителе / М.Д. Предводителя, О.Н. Балаева // Менеджмент в России и за рубежом. – 2005. – № 2. – С.90–100.
2. Понамарева, Т. А. Качество услуг: качественные параметры оценки/ Т.А. Понамарева, М.С. Супрягин // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1(45). – С. 47–58.
3. Buttle, F. SERVQUAL: review, critique, research agenda /F. Buttle // European Journal of Marketing, –1996. –Vol. 30. –№1. – pp.8–32.
4. Система менеджмента качества: ГОСТ Респ. Беларусь ISO 9001–2015. – введ. РБ 14.12.2015 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://portal.mspu.by/dok/smk/stb-iso-9001-2015.PDF> – дата доступа: 23.09.2021.