

УДК 338.24

В.А. Герба,

*преподаватель кафедры экономической кибернетики**Тихоокеанского государственного университета**(г. Хабаровск)*

О КАЧЕСТВЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

State service is an instrument of state regulation of economy. The quality of a service is determined by the aggregate of characteristics which can be seen during the process of its usage (receiving, application and consumption). The main factors of quality assessment are expectations of service user and service provider from the process of state service supply. The determination of the quality of a service is connected with application of statistical methods and methods of quality regulation quantification. Such methods allow to predict the results of assessment and to make necessary decisions on management of the quality of state service supply process.

Keywords: *state service, quality, assessment, characteristics, service user, service provider, quantitative approach, qualitative approach, differential method, contemplation, quantification.*

Государственные услуги являются инструментом государственного регулирования экономики. Они объединяют различные средства регулирования рыночных отношений, например разрешение совершения или регистрации определённых действий и т.д.

Необходимость получения государственной услуги может быть вызвана как личной выгодой услугополучателя, так и нормативно установленной обязанностью её получения.

В качестве государственной услуги предлагается считать деятельность по исполнению запроса или требования граждан или организаций о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, а также получении материальных и финансовых средств для их реализации в случае и в порядке, предусмотренных законодательством, установлении юридических фактов или предоставлении информации по вопросам, входящим в компетенцию исполнительного органа госу-

дарственной власти и включенным в реестр государственных услуг.

Таким образом, государственные услуги могут носить характер юридически значимых действий, материально-вещественных и информационных действий.

Услугополучателем государственной услуги является гражданин РФ, иностранный гражданин, лицо без гражданства или организация, обратившиеся непосредственно или через своего представителя в орган по оказанию услуги для реализации своих прав, законных интересов или исполнения обязанностей.

Итак, государственная услуга – это финансируемая за счёт средств соответствующего бюджета деятельность государственных органов исполнительной власти, инициированная услугополучателем по поводу реализации имеющихся у него прав или законных интересов, а так-

же по поводу исполнения его обязанностей.

Одним из основных критериев оценки государственных услуг является качество. Качество – технико-экономическая категория, выражающая влияние (положительное или отрицательное) используемого объекта (услуги) на человека и окружающую человека естественную и искусственную среду обитания. Таким образом качество услуги должно рассматриваться как совокупность тех свойств, которые проявляются в процессе использования (получения, применения и потребления) услуги в соответствии с его назначением; эти свойства связаны не с понесёнными затратами, а с достигаемыми при таком использовании объекта результатами. При определении качества услуг открывается возможность квантификации регулирования качества.

Определение оптимальной совокупности свойств услуги, учёт которых позволяет вычислить значение показателя качества с заданной доверительной вероятностью и с погрешностью в заданном интервале, определение значений коэффициентов весомости и нахождение зависимости показателя качества услуги от показателей качества оказания государственной услуги являются основными проблемами определения качества государственных услуг.

При определении ситуации оценивания необходимо учитывать специфику государственных услуг. Особенности этих услуг являются бюджетное финансирование, определение стандарта государственной услуги, наличие административного регламента оказания государственной услуги, стоимость государственной услуги и орган, оказывающий данный вид услуг.

Качество процесса предоставления услуг имеет для услугополучателя столь

же важное значение, как и сама услуга. Правильное определение методов, инструментов оценки на различных стадиях жизненного цикла оказания государственных услуг делает возможным определение слабых и сильных сторон процесса, получение достоверной и надёжной информации, которая позволит контролировать и корректировать процесс предоставления услуг и улучшать результаты, то есть управлять качеством.

Многие из характеристик качества государственных услуг не имеют единой регламентированной количественной меры, с помощью которой их можно было бы выразить, оценить и сравнить. Услуги характеризуются неосвязаемостью предложения и потребления, сложностью их стандартизации и несохраняемостью.

Качество государственной услуги в общем виде можно оценить как расхождение между ожиданиями услугополучателя и его оценки этой же услуги после её получения. Безусловно, на ожидания услугополучателя оказывают влияние собственные потребности и имеющийся у него жизненный опыт. Большое влияние на формирование ожиданий услугополучателя оказывают средства массовой информации.

Для осуществления оценки качества государственных услуг необходимо понимать, что одна и та же государственная услуга может оцениваться по-разному. С точки зрения услугополучателей, качество государственной услуги может оцениваться в процессе получения и «эксплуатации» полученной государственной услуги. Со стороны услугодателя, государственные услуги могут оцениваться, начиная со стоимости оказания услуги и заканчивая процессом оказания государственной услуги.

Парасваман и другие (1985) разработали модель, которая выявляет разрыв между

восприятием и действительностью. Данная модель объединяет пять видов расхождений:

– между ожиданиями услугополучателя и тем, как сотрудники органов исполнительной власти – услугодатели – представляют себе эти ожидания;

– между тем, как услугодатели представляют себе ожидания услугополучателя, и свойствами и характеристиками услуги;

– между свойствами и характеристиками услуги и тем, как услугополучатель воспринимает эти свойства и характеристики;

– между фактическим восприятием получателя государственной услуги и поступившей к нему ранее информации;

– между ожиданиями услугополучателя и его фактическим восприятием полученной государственной услуги.

Ожидаемая услуга неверно оценивается из-за неправильного её восприятия. Оценка оказанной услуги зависит от того, удовлетворяет она или превосходит ожидания услугополучателей. Одним из основных факторов, искажающих ожидания услугополучателей, является реклама, завышающая качество услуг, приводящая к снижению их воспринимаемого качества, ибо результат не оправдывает потребительских ожиданий.

Определяющим фактором формирования и оценки необходимого качества услуги можно считать взаимодействие услугодателя и услугополучателя. Оно проявляется в явном и неявном виде на всех стадиях жизненного цикла процесса предоставления государственной услуги – от формирования качества на этапах её создания, принятия заказа на услугу до её потребления и реализации услугополучателю.

Качество услуги, то есть то, в какой степени она по своим параметрам качества будет соответствовать ожиданиям услугополучателя, зависит от качества выполнения этапов жизненного цикла процесса предоставления услуги.

Факторы, влияющие на процесс предоставления государственной услуги:

1. Качество субъекта получения государственной услуги.

2. Качество объекта предоставления государственной услуги:

а) качество управления (назначение, принципы, методы, цели, структура, организация планирования);

б) качество проекта предоставления услуги (структура и содержание);

в) качество ресурсного обеспечения процесса предоставления услуги: материально-технического; методического; финансового и т.д.

3. Качество процесса предоставления государственной услуги:

а) качество организации и реализации применяемых технологий предоставления услуг (структура взаимодействия субъектов, форма и содержание процессов, мотивационные факторы);

б) качество контроля за процессом предоставления услуги;

в) качество контроля результатов предоставления услуги.

В ходе оценки обычно следует реализовать как количественный, так и качественный подходы. Для управления качеством и его повышения необходимо оценить уровень качества. Оценка уровня качества процесса предоставления государственной услуги является основой для выработки необходимых управляющих воздействий в системе управления качеством.

Формализованная количественная оценка качества процесса предоставления услуг встречается с большими трудностями, которые носят объективный характер, определяемый особенностями услуг.

Все операции процесса предоставления государственных услуг можно объединить в 3 этапа: подготовительный, оценочный и заключительный. Содержание этапов и объ-

ём работ на каждом из них существенным образом не зависят от цели оценки.

При проведении оценки обуславливается следующее: какие показатели качества следует выбирать для рассмотрения, какими методами и с какой точностью определять их значение, какие средства для этого потребуются, как обработать и в какой форме представить результаты оценки.

Метод оценки уровня качества государственной услуги одного вида может быть дифференциальным, комплексным или смешанным.

Дифференциальный метод оценки уровня качества услуги заключается в сопоставлении единичных показателей качества оцениваемого вида услуг с соответствующими показателями базового образца.

При этом определяют, достигает ли качество оцениваемой услуги качеству базового образца в целом, какие единичные показатели оцениваемой услуги превосходят или не соответствуют показателям качества базового образца, насколько отличаются друг от друга аналогичные единичные показатели свойств.

Дифференциальный метод оценки уровня качества – в первую очередь квалификационный метод, который позволяет оценивать услугу по таким категориям качества, как «превосходит», «соответствует» или «не соответствует» определённому уровню качества аналогичной услуги.

В то же время при дифференциальном методе оценки количественно оцениваются отдельные свойства услуги, что позволяет принимать конкретные решения по управлению качеством данной услуги.

Комплексный метод оценки уровня качества предусматривает определение комплексного показателя качества. Метод применяется в случаях, когда целесообразно оценить уровень качества и выразить его только одним числом.

Уровень качества по комплексному методу определяется отношением обобщённого показателя качества оцениваемой услуги к обобщённому показателю базового образца.

Сущность смешанного метода заключается в объединении в группу всех или части единичных показателей качества, для которых определяют групповой (комплексный) показатель. Объединение показателей в группы производится в зависимости от цели оценки качества. Наиболее значимые показатели можно рассматривать отдельно наряду с групповыми.

Таким образом, качество государственных услуг необходимо рассматривать как совокупность свойств, которые появляются в процессе оказания государственных услуг. Основными факторами для оценки качества являются ожидания услугополучателя и услугодателя от процесса предоставления государственных услуг. Определение качества государственных услуг связано с применением статистических методов и методов квантификации регулирования качества, что позволяет представить результаты оценки и выработать необходимые управленческие решения по управлению качеством процесса предоставления государственных услуг.

Литература

1. Алькина Г. И., Герба В. А. Сущность государственных услуг // Вестник Тихоокеанского государственного университета. № 3 (14). 2009. С. 283.
2. Менеджмент в системе открытого образования // www.ido.edu.ru. (дата обращения: 21.06.2010).
3. Терещенко Л. К. Услуги : государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. № 10. 2004. С. 23.

4. Фомин В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. М. : ТАНДЕМ, 2002. С. 352.

5. Экономико-математический энциклопедический словарь / гл. ред. В. И. Данилов-Данильян. М. : ИНФРА-М, 2003. С. 688.