

МЕТОДЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Ким П.А. Email: Kim665@scientifictext.ru

*Ким Петр Александрович – магистрант,
направление: 27.04.02 – управление качеством,
программа: управление качеством в организациях,
кафедра менеджмента систем качества,*

Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ», г. Санкт-Петербург

Аннотация: в 21 столетии государства активно внедряют системы мониторинга для комплексной оценки социально-экономического развития федеральных округов, субъектов Российской Федерации, городов федерального значения, вплоть до работы муниципальных государственных служб. Мониторинг позволяет выработать стратегию, которая позволяет эффективно налаживать взаимодействие между органами управления федерального и местного уровня, способствует укреплению экономического потенциала страны и повышает качество контроля над происходящими процессами. Мониторинг качества государственных и/или муниципальных услуг является необходимым шагом в развитии всей системы государственных услуг в РФ. Системы активного мониторинга уже достаточно давно используются в различных частных организациях, однако развитие данных систем в рамках государства протекает не так быстро, как в других сферах деятельности. Актуальность определена следующими факторами: необходимость анализа опыта по информатизации государственного управления и государственных программ, который был реализован в РФ; низкая результативность текущей системы информационного обеспечения государственного управления и неудовлетворительные результаты внедрения современных информационных технологий на муниципальном и оперативном уровне; несовершенство имеющихся методик оценки результативности предоставления государственных услуг, в том числе в электронном виде, и рядом других причин.

Ключевые слова: методика, оценка качества, государственная и муниципальная услуга, эффективность, межведомственное взаимодействие.

METHODS FOR MONITORING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES

Kim P.A.

*Kim Petr Aleksandrovich – Master Student,
DIRECTION: 27.04.02 - QUALITY MANAGEMENT,
PROGRAM: QUALITY MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS,
DEPARTMENT OF QUALITY MANAGEMENT,*

ST. PETERSBURG STATE ELECTROTECHNICAL UNIVERSITY "LATI", ST. PETERSBURG

Abstract: in the 21st century, states actively implement monitoring systems for a comprehensive assessment of the socio-economic development of federal districts, constituent entities of the Russian Federation, cities of federal importance, up to and including the work of municipal public services. Monitoring allows you to develop a strategy that allows you to effectively establish interaction between the federal and local governments, helps to strengthen the economic potential of the country and improves the quality of control over the processes. Monitoring the quality of state and / or municipal services is a necessary step in the development of the entire system of public services in the Russian Federation. Active monitoring systems have been used for quite some time in various private organizations, but the development of these systems within the state is not proceeding as quickly as in other areas of activity. The relevance is determined by the following factors: the need to analyze the experience of informatization of public administration and state programs, which was implemented in the Russian Federation; low performance of the current system of information support of public administration and the unsatisfactory results of the introduction of modern information technologies at the municipal and operational levels; the imperfection of the existing methods of assessing the performance of public services, including in electronic form and a number of other reasons.

Keywords: methods, quality assessment, state and municipal services, efficiency, interdepartmental interaction.

УДК 338.242.4

В рамках государственного и муниципального управления, основными задачами системы мониторинга являются:

- получение реальных данных о социально-экономических и общественно-политических процессах в стране и ее субъектах;
- анализ и комплексная оценка потенциальных угроз общественного развития, своевременное информирование полученных данных, органами государственной, муниципальной службы и населения;
- разработка мероприятий, обеспечивающих безопасность систем жизнедеятельности населения.

Основными принципами мониторинга в государственном управлении являются:

- комплексность, которая позволяет наблюдать за всеми основными социально-экономическими и общественно-политическими процессами, с учетом дифференциации ключевых характеристик развития регионов, городов и т.д.;

- систематизация полученных оценок, суть которой заключается в иерархической последовательности частных и общих показателей развития регионов и страны;

- однородность исследуемых объектов;

- адаптивность системы мониторинга к применяемым в России методам статистики;

- стандартизация процесса мониторинга [1].

Можно заключить, что для задач мониторинга и оценки государственного управления наиболее подходящими являются показатели результативности и индикаторы непосредственных результатов реализации целей и задач государственного управления.

Основной целью работы государственных учреждений является обеспечение и поддержание необходимого уровня жизнеобеспечения граждан, поэтому методики основанные на показателях финансовой отчетности здесь не применимы, так как прибыль не является итогом деятельности организации. В основном применяется следующий подход к оценке эффективности государственного управления, выделяются следующие критерии планируемой эффективности государственной программы: экономическая и социальная эффективность. Методика по оцениванию эффективности государственной программы диктует необходимость проведения следующих оценок [2]:

- уровень достижения целей, так и реализация задач подпрограмм, как государственной программы в целом;

- соответствие итоговых издержек запланированному уровню и эффективности освоения средств из выделенного бюджета;

- уровень реализации мероприятий. Основным подходом по измерению эффективности государственных является целеориентированный подход, позволяющий анализировать и оценивать ее социально-экономическую составляющую.

Любопытен метод оценки эффективности государственных и муниципальных услуг, предложенный А.Н. Луневым, Н.Б. Пугачевой и Ю.А. Алексеевой.

Основные критерии оценки по данной методике:

- уровень качества государственных и/или муниципальных услуг, характеризуемый быстротой и оперативностью предоставления, соответствием выбранным стандартам по оказанию услуги, показатель Q1»;

- уровень доступности государственных и/или муниципальных услуг, учитывающий такие моменты, как удобство при ожидании и в процессе получения услуги, простой, рациональный, транспарентный характер услуги и ее эффективность, показатель- Q2;

- уровень доверия пользователя услуги к органу, который предоставляет услугу, показатель-Q3. Комплексная оценка, характеризующая эффективность вычисляется с применением вышеуказанных критериев и является суммой всех 3 вышеназванных показателей: Q3, итоговый показатель отображается в баллах.

Все вышеперечисленные показатели и критерии в итоге рассчитываются в итоговый результат и отображаются при помощи определенной данной методикой, бальной системы в виде коэффициентов, которые отображают уровень качества процесса предоставления государственных и/или муниципальных услуг. Данная методика предполагает использование метода экспертных оценок, заключающаяся в оценке элементов качества и доступности услуг государственного органа. Как показывает анализ существующих подходов к мониторингу, применяемому в государственном управлении, в международной практике намного больше методов и инструментов, которые активно применяются в зарубежных странах, данные инструменты позволяют производить комплексные диагностические исследования текущего состояния

государственного управления, среди них можно отметить инструменты для оценки состояния уровня коррупции, вопросов государственных закупок и финансовой отчетности и ряд отраслевых аналитических инструментов [3].

Диагностические инструменты позволяют определить объективную информационную базу для первичной оценки состояния системы государственного управления и позволяют найти наиболее уязвимые места системы, инструменты и методы мониторинга направлены на периодическое измерение полученного результата и эффекта от внедрения программных мероприятий, основной целью которых является устранение выявленных недостатков [4]. Процесс мониторинга должен иметь определенную гибкость и быть нацелен на решение задач, поставленных перед организацией.

Важным элементом процесса мониторинга является его непрерывность, которая обеспечивается специально разработанной системой по оценке и анализу хода реализации работ и принятых решений. Доказана эффективность внедрения таких инструментов, как сетевые и ленточные графики, диаграммы Ганта, матричные расписания и т.д, это приведет к более результативному осуществлению мониторинга за выполнением большого числа работ и принятых решений. Дальнейшее технологическое развитие позволило бы внедрять в систему государственного муниципального мониторинга аппаратное обеспечение, использующие современные методы качества, что еще больше увеличило бы эффективность системы мониторинга.

Список литературы / References

1. Об итогах ежегодного социологического исследования уровня удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления в 2017 году // Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте России декабрь 2017 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi/index.html/ (дата обращения: 05.06.2019).
2. *Алексеева Ю.А.* Исследование эффективности и качества оказания государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде: автореф. дис. канд. техн. наук:05.13.10. Астрахань: Изд-во «Астраханский государственный университет», 2011. 20 с.
3. Исследование состояния организации и развития информационного обеспечения в сфере оказания государственных услуг // Государственные и муниципальные услуги: организационно-правовой и финансово-экономический аспекты: коллективная монография / под ред. Ребровой Н.П. Омск: ФГОБУ ВПО «ГУМФ РФ», 2012. С. 316.
4. *Родионов М.Г.* Основы государственного регулирования в переходной экономике России. Родионов М.Г., Симонова Н.Ю., Иванова Е.В. Омск, 2011.