

НЕОБХОДИМОСТЬ В СТАНДАРТИЗАЦИИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

В. В. Лутовинова

ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Рецензент д-р экон. наук, профессор О. А. Степичева

Ключевые слова и фразы: государственные услуги; направление и задачи стандартизации; стандарты качества услуг.

Аннотация: Дана оценка изменения качества государственных услуг, рассмотрены основные причины предоставления государственных услуг и выявлены основные подходы и цели стандартизации – ведущие способы повышения качества государственных услуг.

Введение понятия государственной услуги связано с процессом формирования государственной системы управления развитием страны, проведением административной реформы, изменениями бюджетной системы и внедрением электронного правительства.

Попытки объяснить понятие «государственная услуга» прослеживаются в различных законах и нормативных актах. Косвенное толкование данного термина имеет место в Федеральном законе от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) и в Бюджетном кодексе РФ [1, ст. 6]. По мнению Председателя Комитета государственных услуг города Москвы А. В. Степанова, государственные услуги представляют собой нормативно установленный способ обеспечения прав и свобод, а также законных интересов граждан и организаций государственными органами власти. Органы государственной власти Республики Карелия на своем официальном портале [2] считают, что государственная услуга – это деятельность органа исполнительной власти, выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо

Лутовинова Вероника Валерьевна – аспирант кафедры «Экономика», e-mail: veronika_p1985@mail.ru, ТамбГТУ, г. Тамбов.

исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей.

Федеральный закон № 210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» содержание термина «государственные услуги» раскрывает как «...деятельность по реализации функций ... федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги» [3].

Председатель Комитета по делам федерации и региональной политике Р. Алтынбаев отметил, что «в законодательстве отсутствует единый подход к определению понятия “государственные (муниципальные) услуги”. Федеральный закон трактует их как часть деятельности органов исполнительной власти, осуществляемой по запросам заявителей, а в Бюджетном кодексе Российской Федерации под ними понимается вся деятельность органов исполнительной власти, государственных (муниципальных) учреждений и иных юридических лиц, финансирование которой осуществляется за счет бюджетных средств. Получается, что каждый регион выявляет и конкретизирует виды деятельности органов власти и подведомственных организаций по-своему» [4].

Все данные понятия вроде бы в той или иной мере описывают представление о государственной услуге. Но в то же время нет «конкретики», и определение является неполным с точки зрения экономики, тем более при рассмотрении вопроса о финансировании государственных услуг.

В качестве инструментов повышения результативности государственного управления, в целях упорядочения не только понятия государственной услуги, но и определения основных принципов, целевых показателей и вопросов, связанных с расходами и компенсациями, и самое главное, чтобы повысить качество государственных услуг необходимо использовать административные регламенты и стандарты.

Стандартизация – деятельность по разработке, опубликовании и применении стандартов; также деятельность по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции; качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов; безопасности хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций; обороноспособности и мобилизационной готовности страны [5]. Стандартизация направлена на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области, посредством установления

положений для всеобщего и многократного применения в отношении реально существующих или потенциальных задач.

Процесс стандартизации государственных услуг в целом определяется следующими направлениями:

- повышением качества государственных услуг путем вовлечения в процесс физических, юридических лиц и контролирующих органов;
- оптимизацией качества услуг, то есть разграничением сфер деятельности и влияния, передачей некоторых услуг в частный сектор без серьезных последствий для потребителей (повышения цен, падения качества и т. д.), прекращением навязывания государственных услуг принудительно;
- конституционной защитой прав и интересов потребителей со стороны органов власти и должностных лиц.

На данный момент актуальным является вопрос введения системы стандартов на государственные и муниципальные услуги, поскольку именно государственная стандартизация выступает средством защиты интересов общества и конкретных потребителей, кроме этого, она распространяется на все уровни управления, что увеличивает необходимость повышения уровня эффективности оказания государственных и муниципальных социальных услуг посредством формирования стандартов и проработки механизма их обеспечения.

Стандарт государственной услуги – утвержденный в порядке, установленном законодательством, документ, в котором для многократного использования содержатся общие сведения о государственной услуге, показатели результата услуги, правила осуществления и характеристики административных процедур и иных процессов оказания услуги, обязательная для органа, оказывающего услугу, система показателей (характеристик) разработанная в интересах получателя услуги [6].

В соответствии с данным определением нужно отметить стандарты в самом процессе оказания государственной услуги, то есть алгоритм четко прописанных действий. Включить в регламент определенный набор требований к порядку оказания услуги органом власти, сочетающий ноу-хау в технической, материальной и ресурсной сферах с нуждами потребителей. В письменной форме стандарт государственной услуги устанавливается нормативно-правовым актом, определяющим место оказания услуги (желательно в транспортной доступности от конкретного района), необходимый для ее предоставления промежуток времени, цены на услуги, требования к квалификации персонала и информационную поддержку клиентов. Иными словами, стандартизация услуг подразумевает некий договор между государством и обществом, где указывается, что действительно требуется от государства, а что является лишним.

Каждый человек хочет получить качественную услугу. Само понятие «качество» весьма неоднозначно, однако, его сущность лежит в наиболее полном удовлетворении потребителя путем максимально точного соблюдения всех его требований и пожеланий. Качественно выполненная услуга определяет во многом ее эффективность, то есть это достижение определенных результатов с минимально возможными издержками или получение максимально возможного объема продукции из данного количества

ресурсов. Основные показатели эффективности, с точки зрения организации, оказывающей услугу, сводятся к своевременному реагированию на ситуацию экономии ресурсной составляющей, планированию и анализу текущей деятельности.

Для получателя услуги эффективность определяет во многом качество услуги, то есть насколько четко, профессионально и своевременно услуга была оказана, а качество, в свою очередь, не может обеспечиваться без оперативности, целенаправленности и задействования всех необходимых ресурсов. Стандарты качества услуг – это уже нечто большее, чем показатели предоставления услуг, такие как время ожидания и затраченное количество часов. По своей сути подразумевается осведомленность граждан о том, каким образом будут предоставляться услуги, их цена, и что клиенты могут сделать, если получаемое ими обслуживание неприемлемо. Проведен ежегодный мониторинг качества и доступности государственных услуг [7] и дана оценка изменения качества услуг.

Из графика (рис. 1) видно, что качество государственных услуг осталось без изменений, как считает большая часть граждан. Есть число граждан, которые затруднились ответить или «ушли» от ответа, скорее всего чем-то недовольны, но их процент невелик. Необходимо решить проблему усовершенствования системы предоставления государственных услуг.

Чтобы государственная услуга была качественной, нужно в первую очередь сделать ее доступной и понятной для каждого человека. Доступность услуги – часть характеристик услуги и обслуживания, определяющая возможность получения услуги потребителями с учетом всех объективных ограничений. Несоответствие показателям качества услуги и обслуживания приводит к меньшей удовлетворенности получателей, а несоответствие показателям доступности – к уменьшению числа получателей. Для разных услуг и категорий получателей доступность услуги может определяться разными характеристиками, не только наиболее часто встречающимися (возможность добраться или наличие информации), но и специфическими для группы получателей (отсутствие перевода на родной язык для беженцев). Понятность, конкретность услуги, то есть где, для чего и как можно ею воспользоваться.

Поэтому задачами стандартизации в целях повышения удовлетворенности получателей государственных услуг являются:

- минимизация издержек (расходов времени и иных ресурсов) получателя государственной услуги;
- минимизация действий, количества документов требуемых от получателя государственной услуги;
- возможность виртуального (заочного) обращения получателей государственной услуги в орган, ее оказывающий;
- закрепление измеряемых требований к качеству и доступности государственной услуги;
- учет мнения, предпочтений и интересов получателей государственной услуги, защита и обеспечение их прав на качественную и доступную услугу.

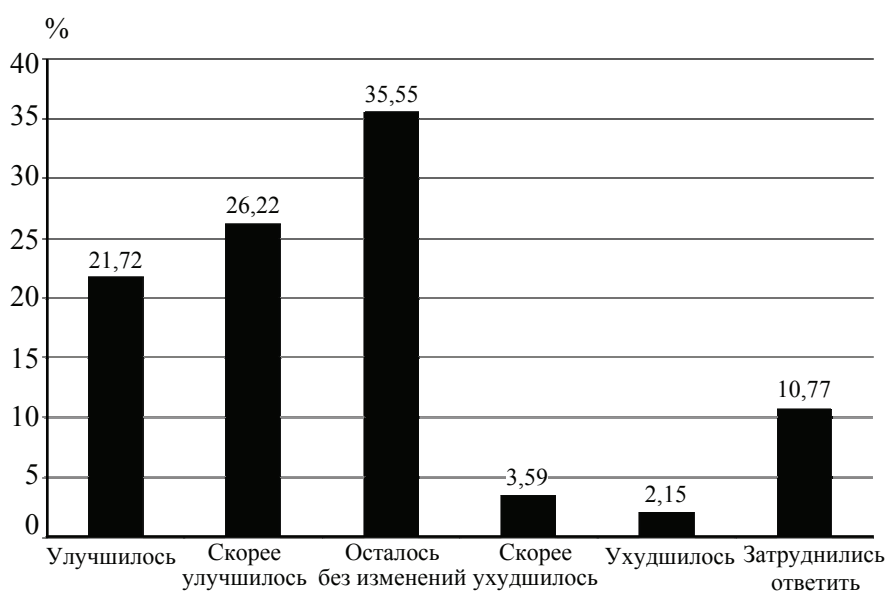


Рис. 1. Статистика опроса оценки изменения качества государственных (муниципальных) услуг за последние 6 лет

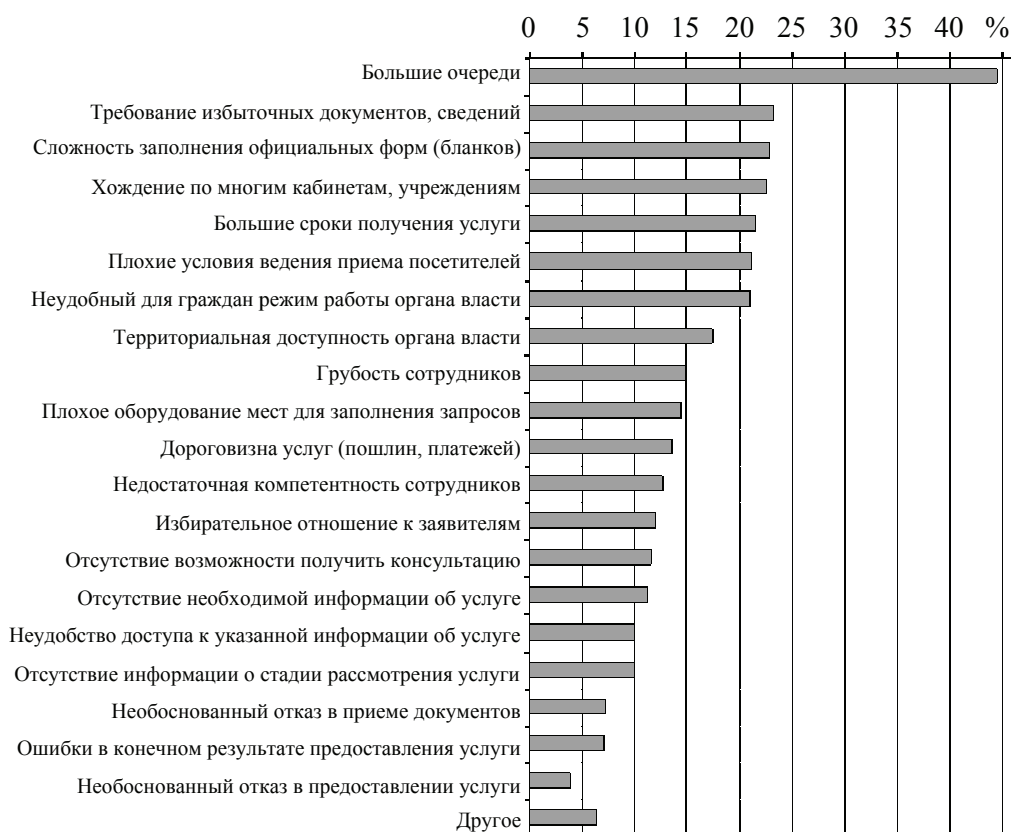


Рис. 2. Основные трудности при получении государственных (муниципальных) услуг [5]

В настоящее время существует немало причин, которые препятствуют получению государственных услуг (рис. 2). Самая главная из них – большие очереди. На втором месте отмечается требование избыточных документов и сведений как для граждан, так и для самих работников, что усложняет им работу [6].

В сети Интернет, на форумах есть обсуждения о работе МФЦ (многофункциональных центров), где размещены отзывы и предложения по повышению условий обслуживания, такие как:

- минимизация обращения за консультацией (актуальный сайт);
- сокращение визита для подачи документов;
- подача заявки в электронной форме;
- однократное посещение для получения документов;
- запись на прием онлайн;
- отслеживание статуса заявки на сайте и информирование о готовности посредством СМИ или сайта. Эту информацию необходимо учесть и включить в регламент «Стандарты государственных услуг».

Таким образом, возникает необходимость введения стандартизации государственных услуг, что приведет не только к упорядочиванию основных принципов предоставления, но и повышению качества самой услуги.

Список литературы

1. Бюджетный кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://ppt.ru/kodeks.phtml?kodeks=2> (дата обращения: 25.02.2014).
2. Общая характеристика понятий «государственная функция», «государственная услуга» и «административный регламент» в контексте административной реформы (глоссарий) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.gov.karelia.ru/Leader/Reform/glos.html> (дата обращения: 25.02.2014).
3. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями и дополнениями) : федер. закон № 210 от 27.07.2010 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : base.garant.ru/12177515/ (дата обращения: 25.02.2014).
4. Пономаренко, Н. О качестве предоставления госуслуг гражданам [Электронный ресурс] / Н. Пономаренко. – Режим доступа : www.gosbook.ru/node/21474 (дата обращения: 25.02.2014).
5. Шкиндер, Н. Л. Стандартизация социальных услуг / Н. Л. Шкиндер. – Режим доступа : <http://do.teleclinica.ru/184456/> (дата обращения: 25.02.2014).
6. Шишкин, И. Ф. Метрология, стандартизация и управление качеством : учебник / И. Ф. Шишкин. – М. : Изд-во стандартов, 1990. – 342 с.

References

1. <http://ppt.ru/kodeks.phtml?kodeks=2> (accessed 25 February 2014).
2. <http://www.gov.karelia.ru/Leader/Reform/glos.html> (accessed 25 February 2014).
3. base.garant.ru/12177515/ (accessed 25 February 2014).
4. Ponomarenko N., available at: www.gosbook.ru/node/21474 (accessed 25 February 2014).

5. Shkinder N.L., available at: <http://do.teleclinica.ru/184456/> (accessed 25 February 2014).

6. Shishkin I.F. *Metrologiya, standartizatsiya i upravlenie kachestvom* (Metrology, standardization and quality control), Moscow: Izdatel'stvo standartov, 1990, 342 p.

The Need to Standardize the Quality of Public Services

V. V. Lutovinova

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: direction and objectives of standardization; public services; service quality standards.

Abstract: We assessed the changes in the quality of public services, the basic reasons for the provision of public services have been explored; the main approaches and goals of standardization as one of the leading ways to improve the quality of public services have been identified.

© В. В. Лутовинова, 2014

Статья поступила в редакцию 09.12.2013 г.