

Секция «Большие данные и искусственный интеллект в государственном и корпоративном управлении»

## Применение инструментария нечеткой логики в оценке качества государственных услуг

Научный руководитель – Агаян Галина Михайловна

*Сударев Денис Андреевич*

*Студент (магистр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Экономический факультет, Москва, Россия

*E-mail: sudarev.spa.msu@gmail.com*

Одним из важных стратегических направлений государственной политики Российской Федерации на протяжении последних лет является совершенствование системы государственного управления. Действительно, ее реформирование является ключевым условием ускорения социально-экономического развития страны. В рамках реализации функции государственного управления государство производит такой важный вид общественных благ, как государственные услуги. Следовательно, острым является вопрос повышения качества их оказания.

Однако несмотря на осознание важности реформ, эффективность предоставления государственных услуг в России оставляет желать лучшего: по качеству их оказания Россия находится на одном уровне со странами, уступающими ей по уровню социально-экономического развития [6], что подтверждает, в частности, составляемый Всемирным Банком индекс качества государственного управления (Worldwide Governance Index), а именно критерий “Эффективность работы Правительства” (Government Effectiveness), одной из ключевых составляющих которого является качество оказываемых государственных услуг. Россия, несмотря на небольшое улучшение в период с 1998 по 2017, показывает гораздо худшие результаты, нежели страны, преуспевшие в административных реформах (см. рис. 1). Таким образом, существует необходимость в пересмотре механизмов реформирования системы оказания государственных услуг.

Повышение качества оказания государственных услуг, в свою очередь, невозможно без эффективно действующей системы оценки и мониторинга их качества. Вместе с тем, в силу особенностей услуги как товара и субъективизма человеческого восприятия тех или иных процессов оценка может производиться с помощью интеллектуальной системы, основанной на нечеткой логике - одной из наиболее перспективных областей современных технологий. В данном исследовании делается попытка построения модели применения оценки качества предоставления государственных услуг на основе нечеткого моделирования. Предполагается, что она более точно позволит определять качество государственных услуг, нежели существующая в России система. Результатом исследования является построение и апробация модели на данных, полученных в результате проведения опроса граждан-получателей услуг.

К достоинствам построенной модели относятся:

- 1) Возможность учета и оценки как качественных, трудно поддающиеся расчетам, так и количественных показателей;
- 2) Гибкость: модель позволяет подстраиваться под конкретную задачу путем изменения состава ее переменных;
- 3) Аппарат нечеткой логики отлично подходит для работы с входными данными, которые могут быть искажены или заданы неточно;

К недостаткам можно отнести следующее:

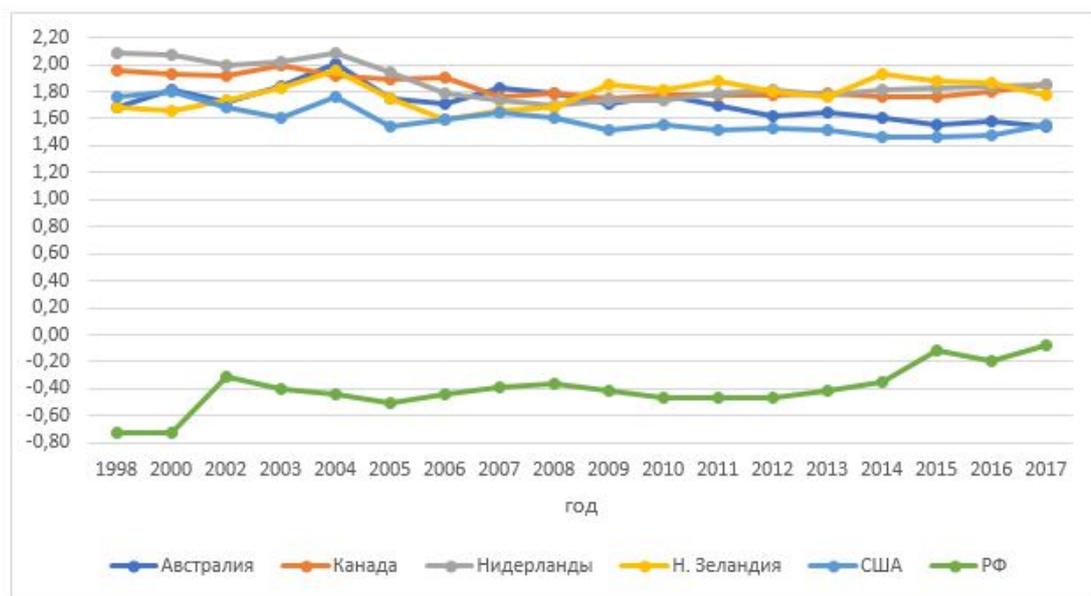
- 1) Как во всякой нечеткой модели, оценка параметров и интерпретация полученного результата носят субъективный характер;
- 2) Результаты носят интегральный характер, при этом опускаются оценки по конкретным параметрам;
- 3) Полученная модель имеет довольно большую базу данных правил, что требует наличия определенных мощностей для ее обработки;
- 4) Незначительное увеличение входных переменных значительно увеличивает базу данных правил, что делает затруднительным расширение модели без определенных вычислительных мощностей.

Вместе с тем, указанные недостатки могут быть устранены, во-первых, за счет наличия у государства возможностей для внедрения соответствующих мощностей, и, во-вторых, с помощью интеграции данной модели в более крупные системы оценки (например, использующие все три приведенных в данной главе технологии для разных показателей).

### Источники и литература

- 1) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- 2) Постановление Правительства РФ от 12 декабря 2012 года № 1284 « Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».
- 3) Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных услуг // Власть. 2011. №7. С. 126-130.
- 4) Костина С.Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) // Вопросы управления. 2016. №2 (20). С. 49-57.
- 5) Соловьева Л. В. Методология исследования и оценки качества услуг как критерия качества жизни их потребителей // Пространство экономики. 2008. №3-2. С. 261-266.
- 6) Шевченко В. Политическая проблема качества оказания государственных услуг на региональном уровне (теоретические аспекты реформирования) // Власть. 2010. №12. С. 39-42.
- 7) Южаков В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. №1. С. 52-72.
- 8) Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research // J Market. 1985. №49(4). С. 41-50.

### Иллюстрации



**Рис. 1.** Технический балл (от -2,5 до +2,5) по критерию Government Effectiveness для РФ и наиболее успешных стран (источник: WGI Interactive Database)