

Социальное содержание и условия оценки качества государственных услуг

Научный руководитель – Чупин Роман Игоревич

Ковальская Анна Викторовна

Студент (бакалавр)

Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, Омск, Россия

E-mail: anna-kovalskaya_@mail.ru

Согласно проведенным исследованиям, почти половина опрошенных потребителей узнали о документе и порядке получения услуги путем обращения к информатору в МФЦ, а возможность получения услуги в электронном виде почти не используют.

В исследовании 2016 года респондентами отмечался ряд проблем в процессе получения услуг, среди которых были выделены институциональные, проблемы с персоналом и отсутствие помощи, жалобы на долгое обслуживание.

Формальные институты и стандарты государственных услуг не стали полноценными институтами, обеспечивающими социальный контроль качества услуг. Существует проблема отсутствия ответа со стороны чиновников, отсутствия взаимосвязи между информационными ресурсами, оценивающими качество работы чиновников.

Возникает социальная проблема: несмотря на проводимые институциональные изменения в сфере производства государственных услуг, уровень удовлетворенности потребителей остается низким.

Начиная с 1991 года, государством предпринимались попытки разработки административной реформы. Они проходили в несколько этапов, и в период с 2005 года можно говорить о развитии комплексной реформы государственного управления в духе нового государственного менеджмента (НГМ).

Организация работы по принципу «одного окна», межведомственное взаимодействие являлись проявлением оптимизации процессов в работе служб, предоставляющих государственные услуги. В электронном виде системы произошло агрегирование всех сервисов на Едином портале государственных услуг, то есть, гражданин имел право не предоставлять документ в ведомство, если он уже есть в системе электронного межведомственного взаимодействия. Была введена четкая регламентация в сфере оказания государственных услуг.

В отечественной практике процесс разработки регламента различается от идеальной для концепции НГМ ситуации вовлечения стейкхолдеров (к которым относят население, власть, бизнес-сообщества, организации гражданского общества) в обсуждение качества и порядка предоставления услуг. Концепция НГМ подразумевает контрактный характер осуществления государственных решений при соблюдении принципа, при котором граждане платят налоги и обладают правом требования высокого качества предоставления услуг. Проблема в регионах РФ возникает в силу низкой гражданской активности самих граждан, а не только из-за «неправильного понимания» политиками концепции НГМ. Ведь данные проведенного в 2008 году опроса посетителей МФЦ г. Омска свидетельствуют о том, что только 12% респондентов считают, что стандарты качества государственных услуг должны разрабатывать исключительно потребители. Исследование 2016 года гласит, что лишь 5,9% ответивших полагают, что стандарты должны разрабатываться самими потребителями, а 33,2% опрошенных - совместными усилиями государства и потребителей.

Но почему в современных реалиях возникает такая проблема?

Она обусловлена проблемами случайности выбора оптимального варианта при социальном обучении и степенью глубины распространения информации при целенаправленном информировании, укоренившимися ментальными и историческими предпосылками.

Также тенденцией институциональных изменений нужно назвать расширение сферы предоставления государственных услуг путем введения возможности приобретать услуги полностью или частично через электронные сервисы.

На данном этапе реформа в РФ перешла из стадии «обсуждения» и «принятия нормативных решений» в стадию «внедрения», но пока не достигла полноценной стадии оценки.

Элементы НГМ частично реализовались в России, а в некоторых случаях результаты оказались слабо ощутимы.

Для нашего исследования мы используем подход НГМ, так как он является наиболее действенным в условиях современности. Предыдущие произведенные новации не оказали нужного эффекта и остались слабо замеченными среди населения и малоэффективными. Введенные новации не работают по причине низкой гражданской активности, слабой информированности населения, терпимости к производимым процессам. Нам нужны новации, которые смогли бы изменить действующую систему предоставления государственных услуг для последующего улучшения качества с максимальным учетом мнения стейкхолдеров.