

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абрамян С.К., Газизулина И.А. Развитие современных форм и технологий банковского обслуживания // Идеи и идеалы. 2022. Т. 14. № 1. Ч. 2. С. 247–260.
2. Мишагина А.В., Скворцова Г.Г. Применение методики SERVQUAL для оценки качества банковских услуг // Актуальные проблемы управления: теория и практика: материалы IV Международной научно-практической конференции. Вып. 4. Тверь: ТвГУ, 2017. С. 111–117.
3. Моргунова Р.В., Горбунова А.С. Направления повышения качества обслуживания клиентов банка ВТБ // Экономика и управление: проблемы, решения. 2022. Т. 4. № 11 (131). С. 39–44.
4. Решетов К.Ю., Лосев М.В. Цифровизация в банковской сфере // Вестник Национального института бизнеса. 2021. № 3 (43). С. 28–35.
5. Розов Д.В., Булгак М.Р., Комаров И.С. Особенности управления качеством услуг в кредитных организациях // Современное состояние экономических систем: управление, развитие, безопасность: сборник научных трудов III Международной научно-практической конференции. Тверь: ТвГТУ, 2023. С. 146–150.
6. Розов Д.В., Корсакова Т.Н., Махотина А.А. Особенности банковских услуг как объекта управления качеством // Экономика и управление предприятиями, отраслями, комплексами на современном этапе глобализации: сборник научных трудов VI Международной научно-практической конференции. Тверь: ТвГТУ, 2021. С. 185–189.

УДК 658.562: [338:61]

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ: ОБЗОР ИССЛЕДОВАНИЙ^{**}

Полякова Вероника Сергеевна,

магистрант,

e-mail: veronika_kondrateva_96@mail.ru

Скворцова Мария Александровна,

магистрант,

e-mail: masha_69@mail.ru

*Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия*

© Полякова В.С., Скворцова М.А., 2024

Аннотация: по результатам обзора различных исследований выявлены проблемы повышения эффективности и качества оказания услуг в социальной сфере государственными (муниципальными) учреждениями. Предложены пути их решения. Указано, что качество оказания услуги обуславливается качеством обслуживания потребителя, так как результат услуги не формализован. Установлены показатели качества услуг и методы их определения. Рекомендовано на региональном

* Научный руководитель – Скворцова Галина Геннадьевна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры «Экономика и управление производством» ТвГТУ.

(муниципальном) уровне разрабатывать стандарт качества оказываемых услуг с учетом специфики соответствующей территории.

Ключевые слова: качество, государственная услуга, муниципальная услуга, государственное учреждение, социальная сфера, потребитель, обслуживание.

IMPROVING THE QUALITY OF PROVISION OF STATE (MUNICIPAL) SERVICES IN THE SOCIAL SPHERE: RESEARCH REVIEW

*Polyakova V.S., Skvortsova M.A.,
Tver State Technical University*

Abstract: based on the results of a review of research, problems were identified in increasing the efficiency and quality of service provision in the social sphere by state (municipal) institutions. The following directions for their solution are proposed. Social services provided by state (municipal) institutions must have the right to choose the performer. The level of quality of service provision is determined by the quality of customer service, since the result of the service is unformalized. Qualitative and quantitative indicators of service quality and methods for their determination are determined. It is proposed at the regional (municipal) level to develop a quality standard for the services provided, considering the specifics of the relevant territory.

Keywords: quality, state service, municipal service, state institution, social sphere, consumer, service.

В правительственном документе «Концепция повышения эффективности бюджетных расходов в 2019–2024 годах» отдельно рассматривается вопрос повышения эффективности и качества оказания государственных услуг в социальной сфере [8]. В концепции отмечается, что административный метод распределения государственных заданий по муниципальным учреждениям не стимулирует органы власти и, соответственно, созданные ими учреждения повышать качество оказания услуг и эффективность своей деятельности.

В исследовании А.А. Ануфриевой и Н.А. Липкиной «... определены различия между административной и социально значимой государственной (муниципальной) услугами, а также особенности реализации функций управления при их предоставлении» [3].

Услуга рассматривается нами как механизм исполнения государственных (муниципальных) функций (вопросов местного значения) по организации предоставления услуг и выполнения работ. Современные государственные (муниципальные) учреждения должны решать одновременно две важные задачи: правильно расходовать бюджетные средства и улучшать качество оказания социально значимых государственных услуг.

Как отмечает ряд специалистов [2, с.101], цель социальной поддержки населения в России – снижение уровня бедности. В соответствии с национальными целями данный уровень в 2024 г. должен снизиться до 6,6 %. При этом руководство страны в последние годы

провело значительную работу по совершенствованию адресности указанной поддержки и увеличению результативности затрачиваемых на нее бюджетных средств [10]. Однако уровень бедности после региональных выплат, согласно данным на конец 2019 г., снизился только на 1 % и составил 10,9 % по стране. Отмечается также неравномерное распределение финансовой поддержки по регионам: в одних 70 % населения охвачены региональными выплатами, например в Ярославской области, Республике Алтай, но при этом отмечается, что «... выплаты носят в высшей степени неадресный характер» [2, с. 108]; в других (Рязанской и Костромской областях и пр.) остаются низкие показатели охвата и малый размер выплат.

Все вышесказанное определяет актуальность выбранной темы. Цель статьи – выполнить обзор научных исследований и нормативно-правовой базы, который, по нашему мнению, позволит разобраться в проблемах повышения эффективности и качества оказания государственных услуг в социальной сфере государственными (муниципальными) учреждениями.

Ученые Т.Б. Гуппоев и М.З. Шогенов связывают «... неэффективность директивного государственного управления с качеством социальных услуг...», указывая на «... несовершенный характер конкуренции» [6].

Обеспечить доступность и качество оказания государственных услуг населению в социальной сфере, кроме государственных учреждений, могут организации негосударственного некоммерческого сектора. Практика показывает, что они более мобильны, так как быстро реагируют на потребности и интересы потребителей. Опыт привлечения негосударственных некоммерческих организаций (НКО) к оказанию государственных услуг в регионах Российской Федерации позволил выявить ряд проблем:

1. Проведение конкурсов среди таких организаций. Здесь, с одной стороны, получается, что не все НКО задействуются в оказании государственных услуг, с другой – государственные учреждения не участвуют в конкурсах, что не стимулирует их бороться за потребителей и повышать качество оказываемых услуг.

2. Заведомо неравные условия для НКО и для государственных (муниципальных) учреждений (последние имеют налоговые льготы). Субсидии НКО, как правило, предоставляются на один год, что создает сложности для организации стабильного процесса оказания услуг.

В сфере оказания государственных услуг можно развивать социальное предпринимательство. Объекты социального обслуживания населения могут являться объектами государственно-частного партнерства. Однако на практике частные партнеры обязаны только создавать и эксплуатировать соответствующие объекты: им не предоставляется право оказывать государственные и муниципальные

услуги с использованием этих объектов, что служит препятствием для заключения соглашений.

Таким образом, государственная (муниципальная) услуга может предоставляться не только государственными (муниципальными) учреждениями, но и сторонними компаниями. Конкуренция будет способствовать повышению качества государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере.

Модель системы обеспечения качества услуг, описанная в ГОСТ Р 50691-2013 [4], определяет главный процесс оказания услуг, «качество которого обуславливается удовлетворенностью потребителей» [4].

Мы разделяем мнение П.Ю. Кузнецовой, которая говорит о том, что «... отсутствие разработанного нормативного закрепления понятия “качество услуги”, формализации и регламентации критериев качества государственных и муниципальных услуг не позволяет обеспечить эффективность оказания услуг на основе учета показателей удовлетворенности их потребителей. Аналогичные проблемы характерны для нормативных условий предоставления социальных услуг» [9].

Н.Л. Зуева указывает, что качество оказания государственной услуги на 80 % определяется качеством обслуживания. При этом предлагается «... оценить качество оказания государственной услуги на всех стадиях ее предоставления» [7, с. 178]. Многие исследователи выделяют такие составные элементы рассматриваемого качества, как качество результата и качество обслуживания [1, 11].

Т.А. Филатова [12] под качеством обслуживания понимает «совокупность условий, методов и средств, обеспечивающих конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами времени и высокой культурой обслуживания при оптимальных социально-экономических результатах обслуживания» [12].

А.А. Ануфриева, Н.А. Липкина предметом оценки качества государственной (муниципальной) услуги считают «качество условий и качество процесса оказания услуги» [3].

Обобщая вышесказанное, можно утверждать, что для оценки эффективности и качества государственных услуг недостаточно знать показатели удовлетворенности потребителей: должны быть разработаны и закреплены в отраслевом законодательстве и регламентах предоставления государственных и муниципальных услуг критерии качества вышеназванных услуг. Мы согласны с утверждением А.А. Ануфриевой и Н.А. Липкиной, что результат рассматриваемой услуги чаще не формализован [3].

Согласно ГОСТ Р 52113-2014 [10], который устанавливает номенклатуру показателей качества услуг и применимость методов контроля и оценки этих показателей, показатели профессионального уровня персонала характеризуют оказание услуг именно качественно, а

продолжительность исполнения услуги, включая время ожидания или время обслуживания потребителя, – количественно (т.е. это количественная характеристика показателя качества организации).

Из множества существующих методов контроля и оценки показателей качества услуг к показателям профессионального уровня персонала можно применить только экспертный и социологический методы. Предпочтителен среди экспертных, по нашему мнению, метод непосредственного оценивания. Эксперт ранжирует исследуемые показатели в зависимости от их важности (путем присвоения баллов каждому из них по принятой шкале оценок): наиболее значимому показателю присваивается наибольшее количество баллов. По результатам определяются результирующий ранг и весомость (коэффициент весомости) каждого изучаемого показателя. Непосредственное оценивание следует применять при полной профессиональной информированности эксперта об исследуемых показателях.

Из предлагаемых в стандарте групп показателей *показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации персонала* («общая и профилирующая подготовка персонала»; «опыт работы»; «знание и соблюдение требований руководящих документов») не всегда могут служить гарантом качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере. С нашей точки зрения, более весомыми являются *показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения* (индивидуальные качества персонала; внимательность и предупредительность персонала в отношениях с потребителями; умение создавать бесконфликтную атмосферу).

Социологический метод, основанный на проведении социологического обследования (опрос, отзывы потребителей с последующим анализом), позволит определить степень удовлетворенности потребителей.

К такому показателю организации, как продолжительность исполнения услуги, в том числе время ожидания или время обслуживания потребителя, согласно стандарту ГОСТ Р 52113-2014 [10], можно применить органолептический метод. Рекомендуем результат этой количественной характеристики использовать в виде балльной оценки.

Контроль за предоставлением услуг реализуется посредством независимой оценки качества этих услуг. В статье [6] отмечается: «... система независимой оценки качества услуг выступает как действенный механизм обратной связи, необходимый для оптимизации сферы социальных услуг в интересах потребителей конкретных территорий. В качестве одной из ключевых проблем указано отсутствие на региональном уровне связи между внедрением независимой оценки и последовательными мерами по совершенствованию работы учреждений социальной сферы».

По нашему мнению, имеющаяся серия национальных стандартов позволяет государственным (муниципальным) учреждениям разработать стандарт качества оказываемых услуг с учетом специфики соответствующей территории. Стандарт будет способствовать формированию системы обеспечения гарантированного качества, принимающей во внимание точки зрения и интересы потребителей услуг, даст возможность составить норматив затрат, в том числе увязать объем и результаты бюджетных расходов.

Работа по созданию стандартов качества ведется на региональном и муниципальном уровнях в добровольном порядке. Современные исследователи [2, 3, 6] отмечают, что трудно конкретизировать требования к составу услуги, процессу ее оказания, показателям качества. Чрезмерное ужесточение требований и их многочисленность препятствуют реализации услуги, в том числе финансированию ее из бюджета.

В государственных (муниципальных) учреждениях должно быть несколько возможных исполнителей услуги, чтобы потребителю обеспечивалось право выбора. Уровень качества предоставления услуги зависит от качества обслуживания клиента, так как результат оказания услуги не формализован. На основе стандарта ГОСТ Р 52113-2014 определены качественные и количественные показатели качества услуг и методы их нахождения. Для решения выявленных проблем предлагается на региональном (муниципальном) уровне разработать стандарт качества оказываемых услуг с учетом своеобразия соответствующей территории.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абрамов С.С. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2011. № 1. С. 215–221.
2. Андреева Е.И., Бычков Д.Г., Феоктистова О.А. Эффективность региональных политик социальной поддержки населения // Проблемы прогнозирования. 2021. № 5. С. 101–110.
3. Ануфриева А.А., Липкина Н.А. Социально значимые государственные (муниципальные) услуги: понятие, признаки и стандарты качества // Вестник Института экономики Российской академии наук. 2021. № 4. С. 78–94.
4. ГОСТ Р 50691-2013. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200104957?ysclid=lork7cszj7560219530> (дата обращения: 07.11.2023).
5. ГОСТ Р 52113-2014. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200114171?ysclid=lorkaz4pb8967133971> (дата обращения: 07.11.2023).
6. Гуппоев Т.Б., Шогенов М.З. Государственные социальные услуги: от эволюции теории к практике обеспечения качества // Государственная служба. 2019. Т. 21. № 4 (120). С. 75–81.
7. Зуева Н.Л. Проблемы и пути совершенствования механизма контроля качества предоставления государственных услуг // Вестник ВГУ. Серия: Право. 2019.

№ 3. С. 174–181. URL: <http://www.vestnik.vsu.ru/pdf/pravo/2019/03/2019-03-18.pdf> (дата обращения: 07.11.2023).

8. Концепция повышения эффективности бюджетных расходов в 2019–2024 годах: распоряжение Правительства Рос. Федерации от 31 января 2019 г. № 117-р. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс». Источник: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_317187/d5887f037ec048b8f130ba0d80ed2e57d47a3d1e/?ysclid=lorjx5cvf3744591267 (дата обращения: 08.11.2023).

9. Кузнецова П.Ю. Совершенствование методологии оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2019. № 3. С. 53–58. URL: <http://upravlenie.uriu.ranepa.ru/index.php/upravlenie/article/view/1204> (дата обращения: 08.11.2023).

10. Малева Т.М., Гришина Е.Е., Цацура Е.А. Социальная политика в долгосрочной перспективе: многомерная бедность и эффективная адресность. М.: Дело, 2019. 52 с.

11. Скворцова Г.Г., Быкова В.В. Совершенствование качества предоставления государственных и муниципальных услуг // Актуальные проблемы управления: теория и практика: материалы IV Международной научно-практической заочной конференции. Вып. 4. Тверь: ТвГУ, 2017. С. 11–16.

12. Филатова Т.А. Критерии оценки качества производства и потребления услуг в сервисной организации // Российское предпринимательство. 2013. Т. 14. № 6 (228). С. 82–87. URL: <https://1economic.ru/lib/8066> (дата обращения: 08.11.2023).

УДК 658.562:37

ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ*

*Бартельтова Алена Викторовна,
магистрант,*

e-mail: shalagina.alenka@yandex.ru

*Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия*

© Бартельтова А.В., 2024

Аннотация: описана проблема оценки качества дополнительного профессионального образования государственных служащих. Подчеркнута взаимосвязь этой проблемы и повышения эффективности работы госслужащих. Сделан обзор научной литературы и нормативно-правовых источников, который выявил, что региональное законодательство Тверской области не содержит закрепленных нормативов, посвященных методам оценки качества указанного образования.

Ключевые слова: качество, профессиональное образование, государственный служащий.

* Научный руководитель – Скворцова Галина Геннадьевна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры «Экономика и управление производством» ТвГТУ.