

УДК:658.5

Дульцев Д.О.

Студент

Тольяттинский государственный университет

Россия, Тольятти

**МЕТОДИКА И МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, АДАПТИРОВАНИЯ К  
РОССИЙСКОЙ СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ**

*Аннотация: в статье представлены методика и модель, при помощи которых можно максимально эффективно оценить деятельность предоставляемых государством услуг, опираясь на мнение потребителей и самих работников сферы, а также выявить недостатки и устраниить их.*

*Ключевые слова: качество государственных услуг, оценка качества, модель GAP, модель ACSI, модель EPSI, удовлетворенность потребителей.*

**METHODOLOGY AND MODEL FOR ASSESSING THE  
QUALITY OF PUBLIC SERVICES, ADAPTING TO THE RUSSIAN  
SYSTEM OF PUBLIC ADMINISTRATION**

*Abstract: the article presents a methodology and a model with the help of which it is possible to evaluate the activities of services provided by the state as effectively as possible, based on the opinion of consumers and employees of the sphere themselves, as well as to identify shortcomings and eliminate them.*

*Keywords: quality of public services, quality assessment, GAP model, AKAI model, EPSI model, customer satisfaction.*

На сегодняшний день в Российской Федерации важную роль играют органы государственной власти, поэтому все вопросы, связанные с ними, автоматически имеют актуальность и высокую социальную значимость. В качестве результата деятельности может выступать многопрофильная оценка населения, точнее анализ взаимодействия граждан с государством,

роль которого могут выполнять органы исполнительной власти или же федеральные органы. В зависимости от того, насколько эффективно проведена работа определенного ведомства будет зависеть общее благосостояние жизни населения.

Под качеством государственных услуг подразумевается комплексный процесс, в основе которого лежит принцип, основанный на обратной связи. Он включает в себя степень удовлетворения клиентов от полученной ими услуги, а также уровень соответствия органов управления поставленным целям и задачам, предписаниям и так далее.

Существует методика, при помощи которой можно многосторонне оценить качество услуг, предоставляемых государством. В ее основе лежит синтез 3 подходов:

1. Первая модель включает в себя описание определенных разрывов, из-за которых клиенты остаются неудовлетворенными в сфере предоставления услуг. Модель носит название GAP (с английского gap – разрыв).
2. Вторая модель представляет собой отчетность, которая собирается каждый квартал и на ее основе подсчитываются баллы. Итоговое количество баллов покажет, насколько клиенты удовлетворены. Модель называется ACSI (с английского European Customer Satisfaction Index – европейская степень удовлетворенности клиента).
3. Третья модель строится на отношениях между клиентами (персоналом) и компанией. Выявив связи можно будет сделать вывод, какие факторы негативно влияют на отношения, чтобы в будущем повысить уровень удовлетворенности.

Прежде всего нужно структурировать этап организации и ответить на такие вопросы как:

- На что будет направлена деятельность, какой результат нужно получить?
- На основе какой информации будет производиться работа, какая модель будет в обороте?
- На какую аудиторию рассчитан проект?

- Кто будет составлять основную рабочую силу в достижении цели?
- Какие индикаторы будут отражать состояние рабочего процесса?
- В какой последовательности будут выполняться процессы?

После завершения этапа организации наступает этап информационный:

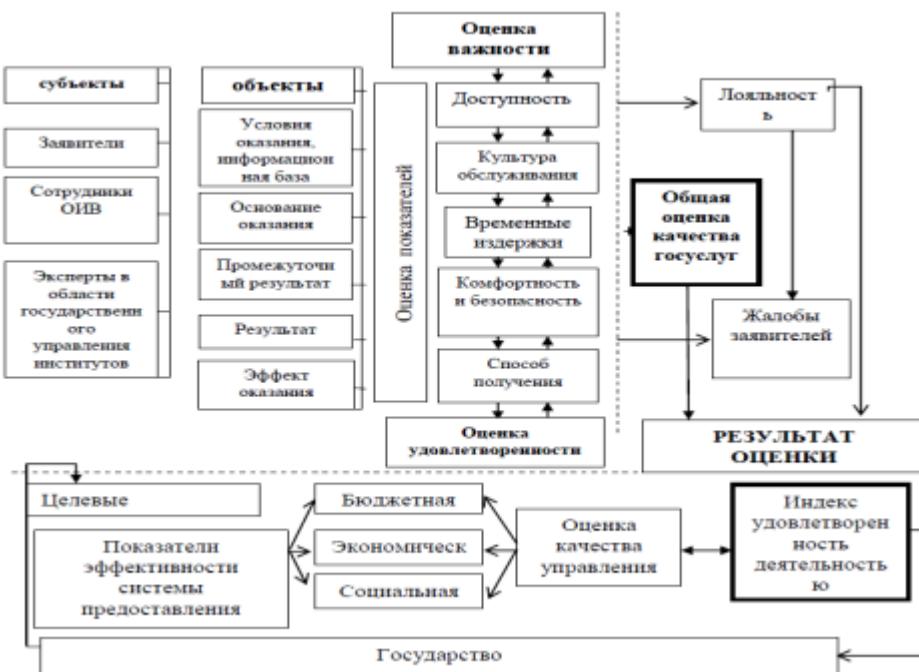
- Производится сбор информации, а также определяется сфера, которая подвергается исследованиям.
- Создаются специальные бланки, при помощи которых производят сбор информации непосредственно у клиентов. Чаще всего такие бумаги имеют вид анкет.

После получения необходимой информации можно приступать к ее разбору:

- Строится схема, с учетом важных оценочных критериев.
- Оценивается удовлетворенность государственными услугами.
- Анализ расхождений средних оценок «важности» и «удовлетворенности».
- Формирование результатов.

И вот после организации, сбора и анализа информации следует завершение:

- Разрабатывается задание, на основе которого будут производиться исследования.
- Занимаются созданием определенных механизмов, которые будут мотивировать, управлять, а также прогнозировать дальнейшее развитие.



Если опираться на данную модель, то становится понятно, что оценка государственных услуг процесса не просто комплексный, он является жизненно необходимым на каждом этапе жизненного цикла.

Говоря об итоговом показателе: здесь такую роль выполняет показатель оценка эффективности деятельности правительства. Сюда включаются такие факторы, как степень взаимодействия граждан и политических деятелей, качество реализации, качество проектирования и разработки и т.д.

Подводя итоги, можно выделить 7 основных принципов, на которых базируется представленная методика:

1. Сперва определяется группа потребителей, которой будет предоставляться обслуживание в лице госучреждения.

2. Проводится опрос, в ходе которого выявляют все актуальные потребности клиентов, а также составляется статистика удовлетворенности предоставляемыми услугами.

3. Далее проводится опрос уже среди работников, чтобы выявить недостатки работы.

4. До граждан доносят всю необходимую информацию касательно предоставляемого спектра услуг.

5. Конечным потребителям дают выбор в сфере услуг, дают выбор их получения.

6. Население получает доступ ко всей заинтересовавшей их информации в полном объеме.

7. В случае с жалобами со стороны граждан происходит поиск путей их разрешения с максимальной эффективностью.

**Заключение.** Таким образом, представленная модель поможет осуществить многопрофильную оценку услуг, предоставляемых государством на всех этапах жизненного цикла продукта, с учетом причинно-следственных связей и при этом, учитывая мнения разных групп потребителей.

#### **Использованные источники:**

1. Акулич, М.М., Батырева, М.В. Государственные и муниципальные услуги и качество жизни населения // *Sociologie cloveka*. 2019. № 4. С. 35-38.

2. Фаттахов, И.Э. Теоретические подходы к сущности публичного управления государственными услугами в современных условиях // Казанский экономический вестник. 2019. № 1 (21). С. 14-17.

3. Новикова, И.Ю., Хазанова, Д.Л. Обзор методик оценки качества государственных услуг // Вестник научных конференций. 2019. № 5-5 (9). С. 285-287