

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ КАК ОДИН ИЗ КРИТЕРИЕВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Статья посвящена рассмотрению вопроса предоставления государственными органами услуг, отвечающих требованиям качества, своевременности и ориентированных в первую очередь на удовлетворенность потребителей в этих услугах. Вопросы качества, своевременности, полноты и удовлетворительности государственных услуг регламентируются в стандартизации государственных услуг.

Любимая и постоянная тема средств массовой информации – конфликты между гражданами, с одной стороны, и государственными органами – с другой стороны. Настанет ли время, когда эта тема станет неактуальной?

Основной недостаток действующей системы предоставления государственных услуг в том, что она ориентирована в большей степени на интересы поставщика услуг, то есть чиновника, а не на их потребителя.

В целях устранения таких недостатков Правительством РК утвержден реестр государственных услуг, оказываемых центральными и местными исполнительными органами, а также план разработки и внедрения стандартов их предоставления. В настоящее время разрабатываются нормативно-правовые акты, регламентирующие показатели доступности и качества государственных услуг, их нормативные и целевые значения. После этого будет налажена система информирования населения обо всем спектре госуслуг.

Основополагающим в государственных услугах является внедрение следующих принципов повышения качества государственных услуг:

- определение круга потребителей, обслуживаемых каждым госучреждением;
- проведение опроса среди потребителей для выявления актуальных потребностей и уровня удовлетворенности предоставляемыми услугами;
- проведение опроса среди сотрудников, которые непосредственно контактируют с населением, с целью выявления недостатков в предоставлении услуг;
- обеспечение информированности населения о реестре услуг и стандартах качества;

– обеспечение клиентов определенным выбором как в видах услуг, так и в способах их предоставления;

– предоставление полного доступа населения к соответствующей информации, услугам и процедуре обжалования;

– обеспечение эффективных способов разрешения жалоб населения. В рамках данного блока проводится также работа по формированию «электронного правительства».

Несмотря на всю сложность проводимой работы по созданию инфраструктуры электронного правительства и акиматов, определенные результаты уже имеются. Внедрен электронный документооборот, созданы и функционируют веб-сайты большинства государственных органов. Но наиболее важное в данной работе – это независимая оценка качества предоставляемых государственных услуг, которая ранее никогда не проводилась.

Для такой оценки необходимо привлекать специализированные компании, занимающиеся проведением социологических опросов.

Важнейшая стратегическая задача государственных учреждений – постоянное повышение качества оказываемых государственных услуг. Универсальным мерилom качества государственных услуг является удовлетворенность его потребителей.

Чтобы определиться с понятием «удовлетворенность потребителей государственных услуг», необходимо вначале дать основные термины в том виде, в котором они даны в международных стандартах, и рассмотреть их.

Государственная услуга – продукция государственного органа, учреждения, а также иной организации, выполняющей государственный заказ, направленная на удовлетво-

рение или защиту законных прав и интересов потребителей.

Потребители государственных услуг – граждане Республики Казахстан, иностранные граждане, лица без гражданства или организации, заинтересованные в реализации их прав либо законных интересов или в исполнении нормативных правовых актов.

Термин «государственная услуга» не совсем корректен, так как государственные учреждения или их поставщики поставляют не только услуги в чистом виде, но также:

- программную продукцию, включающую нормативные правовые акты, правила и другие инструктивные документы. Кроме этого, государственные учреждения могут поставлять компьютерные программы, например для сдачи обязательных отчетов по налогам, информацию, например статистические данные, и т.п.;

- товары для населения. Это и жилье по социальным программам, дороги, школы и т.п.

Таким образом, более точный термин – государственная продукция, которая включает практически все категории продукции (услугу, программную продукцию и товары).

Приказом Комитета по технической регуляции и метрологии Министерства индустрии и торговли Республики Казахстан №501 29 декабря 2005 года был введен в действие разработанный Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы государственный стандарт «Стандартизация государственных услуг» СТ РК 1.13-2005.

Государственные услуги предоставляются государственными органами, учреждениями и иными организациями в соответствии с нормативными правовыми актами Республики Казахстан в части компетенции и функциональных обязанностей и стандартов на конкретные виды услуг.

Цель стандартизации государственных услуг заключается в достижении оптимального уровня упорядочения взаимоотношений государственной власти и общества (населения), обеспечивающего защиту прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, проживающих и осуществляющих деятельность на территории Казахстана.

В стандарте СТ РК 1.13-2005 дается следующее определение понятия государственная услуга: «Государственная услуга – результат взаимодействия государственного органа, учреждения, а также иной организации, выполняющей государственный заказ, с заинтересованными физическими и юридическими лицами, а также внутренней деятельности поставщика, направленный на удовлетворение законных прав и интересов потребителей».

Основные задачи стандартизации государственных услуг заключаются в нормативном обеспечении процесса предоставления государственных услуг, в частности:

- классификация государственных услуг;
- определение объектов стандартизации государственных услуг и их составляющих;
- определение основных требований к объектам стандартизации и параметрам, характеризующим их свойства;

- унификация состава и содержания документов, определяющих организацию и технологию процесса предоставления государственных услуг;

- внедрение систем менеджмента качества в организацию деятельности исполнительных органов;

- устранение административных барьеров.

Объектами стандартизации государственных услуг, независимо от вида деятельности и других классификационных признаков, являются:

- классификация и терминология;
- перечень государственных услуг, включающий группы и подгруппы однородных услуг, виды услуг, конкретные услуги;

- требования к конкретным показателям доступности и качества для каждого вида государственных услуг;

- требования к потребителям государственных услуг;

- процедура предоставления услуг;

- порядок и сроки обжалования действий (бездействия) должностных лиц;

- формы и методы информирования потенциальных потребителей услуг;

- компетенция, ответственность и подчиненность должностных лиц, работающих с потребителями;

– условия на месте предоставления государственных услуг;

– общие правила работы с потребителями.

Теперь рассмотрим термин «удовлетворенность потребителей»:

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований (международный стандарт ИСО 9000).

В данном определении использованы следующие термины:

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Восприятие – субъективная оценка потребителей.

Установленным требованием здесь является такое требование, которое определено в договорах или в заявлениях со стороны государственных учреждений в лице ответственных лиц. Например, сюда относятся любые опубликованные обещания, включая те, которые были даны в ходе избирательной кампании. «Обычно предполагается» означает, что это общепринятая практика или традиция. «Обязательные» требования устанавливаются законодательством Республики Казахстан.

На восприятие потребителей влияет множество факторов. Например, информированность населения, средства массовой информации, культурный и образовательный уровень населения, вежливость государственных служащих, прошлый опыт и многое другое.

Отрицательное восприятие потребителями качества государственных услуг может выражаться в форме жалоб.

Жалоба – выражение неудовлетворенности действиями государственного учреждения или его поставщиков, выпускаемой ими продукцией или процессом обращения с жалобами, явно или неявно предполагающими ответ или резолюцию.

Жалобы потребителей являются общим показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей. Например, жалобы могут не приниматься отдельными государственными органами, так сказать, для улучшения статистики. Это не только злостное нарушение

законов, но и прямой подрыв государственной системы, а также снижение имиджа государства в глазах общественности.

Даже если жалобы регистрируются, по ним предоставляются исчерпывающие ответы и законодательные требования выполняются, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителей. Как было отмечено выше, удовлетворенность потребителей связана также с их субъективной оценкой. Для повышения общей субъективной оценки со стороны потребителей необходимо проводить мероприятия по их информированию, неукоснительно следовать «букве закона», своевременно принимать новые законы и так далее.

Теперь становится очевидным, что повышение удовлетворенности потребителей государственных услуг – сложнейшая и важнейшая задача в деятельности государственных учреждений. Ее успешная реализация зависит не только от грамотной государственной политики и качества законодательной базы, но и от качества управления в каждом конкретном государственном органе.

К счастью, на сегодняшний день имеются международные стандарты, направленные на решение вопросов, касающихся удовлетворенности потребителей и повышения качества продукции. Это МС ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования», МС ИСО 10002:2004 «Системы менеджмента качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях», IWA 4 «Системы менеджмента качества. Руководство по применению международного стандарта ИСО 9001:2000 в государственных органах».

Первая версия системы стандартов ISO 9000 была разработана в 1987 г., в основу которых был положен стандарт Британской организации по стандартизации, который в свою очередь берет начало от американских стандартов качества на готовую продукцию MIL-Q-9A58, принятых в 1959 году министерством обороны США. По существу, эти стандарты содержали требования наличия системы обеспечения качества у подрядчиков Пентагона. В 1994 г. технический комитет ISO (ISO/TC 176) на основе анализа предло-

жений национальных организаций, опыта применения стандартов ISO серии 9000 версии 1987 года в различных странах мира и сферах деятельности завершил пересмотр стандартов. В состав семейства стандартов ISO серии 9000 версии 1994 года вошли более 20 стандартов и документов. В декабре 2000 года вступила в силу новая версия стандартов ИСО 9000:2000. Семейство стандартов ISO серии 9000 версии 2000 года представляет собой семейство взаимосвязанных стандартов, разработанных с целью помочь организациям всех типов и размеров внедрить и использовать эффективные системы менеджмента качества (СМК).

На основе международных стандартов и законодательных требований каждому государственному учреждению предстоит разработать систему менеджмента качества, внедрить ее и пройти сертификацию со стороны независимого международного органа сертификации. Но это полдела. Нужно также обеспечить результативное функционирование системы менеджмента качества, а также функционирование процесса удовлетворенности потребителей как важнейшей части системы управления государственного учреждения.

Преимущества, которые дает внедрение системы менеджмента:

- улучшение качества продукции/услуги;
- улучшение удовлетворенности требований потребителей;
- повышение лояльности потребителей, ведущее к повторению бизнеса и хорошим отзывам;
- возрастание прибыли и доли рынков, получаемое посредством гибких и быстрых откликов на возможности рынка;
- увеличение удовлетворенности требований государства и общества;
- увеличение удовлетворенности требований поставщиков;
- увеличение гибкости и скорости согласованных совместных откликов на изменения рынка между организацией и поставщиками;
- создание доверия основных заинтересованных сторон к результативности и эффективности организации;
- использование процессного и системного подходов, которые наилучшим обра-

зом приводят к достижению желаемых результатов;

- улучшение качества процессов;
- повышение производительности;
- снижение затрат и ресурсов, их оптимизация и сокращение времени цикла за счет эффективного использования ресурсов;
- расширение рынка;
- возросшее конкурентное преимущество благодаря улучшению возможностей организации;
- завоевание международного признания;
- предотвращение (минимизация) непредвиденных финансовых и моральных потерь в случае форс-мажорных обстоятельств;
- повышение производственной и финансовой дисциплины;
- увеличение удовлетворенности требований персонала;
- вовлечение персонала в работу по качеству, увеличение его приверженности идее качества;
- улучшение понимания персоналом целей и задач организации, лучшее его мотивирование и большая ответственность за собственные результаты;
- улучшение взаимосвязи между персоналом и руководством;
- создание комфортного психологического климата в компании;
- увеличение удовлетворенности требований владельцев и других заинтересованных сторон и др.

Механизм для демонстрации ответственности перед заинтересованными сторонами, а это: более выгодные ставки страхования; лучшая инвестиционная привлекательность компании; демонстрация финансовой и производственной стабильности; более высокая степень доверия со стороны представителей надзорных органов и соответственно возможность уменьшения объема инспекционных проверок; лучшее соответствие требованиям законодательных норм и правил.

Обычно для реализации проекта по внедрению системы менеджмента качества привлекаются консультанты, а для ее сертификации – аккредитованные органы по сертификации. При этом очень важно, чтобы по-

Сведения о фактической численности государственных служащих
Республики Казахстан (по состоянию на 1 января 2007 года)¹

Таблица 1. Численность госслужащих по регионам

Политические гос. служащие	Административные гос. служащие, в том числе по категориям							Итого административных	Всего гос. служащих
	C-O	C-R	D	D-O	E	E-R	E-G		
2789	22 838	20 658	1054	10 833	4 791	16 181	9024	85 379	88 168

Таблица 2. Численность госслужащих в центральных аппаратах

Политические государственные служащие	A	B	C	Итого административных	Всего государственных служащих
349	275	919	5463	6657	7006

Таблица 3. Общая численность госслужащих по Республике

Итого политических госслужащих	Итого административных госслужащих	Всего государственных служащих
3138	92 036	95 174

¹ Источник: Материалы Агентства по статистике Республики Казахстан за 2006 год (по состоянию на 01.01.2007 г.)

ставщики услуг имели опыт работы с государственными учреждениями.

Как отметил премьер-министр К. Масимов на парламентских слушаниях на тему «Административная реформа», «технологии управления в государственной сфере пока отстают от частного сектора. Это проявляется во всем – в качестве принимаемых решений, предоставляемых государственных услугах, оценке результатов деятельности и многом другом. Обращает на себя внимание рост численности государственного аппарата. Если в 2003 году в стране насчитывалось около 79 тыс. государственных служащих, то в текущем году (июнь 2007 г.) – уже более ста тысяч. В то же время эффективность работы госаппарата пропорционально не возросла». По состоянию на 1 января 2007 года по материалам Агентства по статистике Республики Казахстан численность государственных служащих составляла более 95 тыс. человек (таблицы 1-3).

Среди всех направлений экономической политики Правительства Республики Казахстан административная реформа выделяется нацеленностью на преобразование самой системы государственного управления. При этом упор делается на повышение эффективности работы государственных органов. Иначе говоря, Правительство поставило цели и задачи, что необходимо сокращение штатной численности государственных служащих и использование высвободившихся средств на повышение оплаты труда специалистов.

Повышение заработной платы станет способом дополнительной мотивации государственных служащих к работе именно на конкретный результат, т.е. государственные служащие должны за те же деньги предоставлять больше услуг и лучшего качества и удовлетворять по максимуму потребности потребителей этих услуг.

Список использованной литературы:

1. Государственный стандарт «Стандартизация государственных услуг» СТ РК 1.13-2005.
2. Международный стандарт ИСО 9000.
3. Тезисы выступления премьер-министра РК К. Масимова на парламентских слушаниях на тему «Административная реформа» 21.05.2007 г.
4. Статистический сборник Агентства по статистике Республики Казахстан. Итоги 2006 г.

Статья поступила в редакцию 12.07.07