

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ И КАЧЕСТВА УСЛУГ

© 2013 В.Н. Калышенко, У.М. Сталькина*

Ключевые слова: услуга, сфера обслуживания, виды деятельности, многофункциональный центр, социальный маркетинг, удовлетворенность потребителей качеством.

На основе опроса клиентов, контрольных проверок обслуживания методом “тайный покупатель” установлена степень удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг, выявлено мнение о необходимости их развития.

Современный уровень развития передовых стран демонстрирует динамичное развитие производства услуг различного рода и их рынка. Имеет место манипулирование различными категориями: сфера услуг, сфера обслуживания, отрасли услуг, сервис. Сформулировано в основном определение услуги как продукта на рынке.

Отрасли сферы услуг чрезвычайно разнообразны. Существует множество классификаций отраслей услуг. К сфере обслуживания относятся и государственный сектор с его судами, биржами труда, больницами, почтой, ссудными кассами, военными службами, полицией, пожарной охраной, органами регулирования, школами и частный некоммерческий сектор с его музеями, благотворительными организациями, церковью, колледжами, фондами и больницами. К сфере услуг относится добрая часть коммерческого сектора с его авиакомпаниями, банками, бюро компьютерного обслуживания, отелями, страховыми компаниями, юридическими фирмами, консультативными фирмами по вопросам управления, частнопрактикующими врачами, кинофирмами, фирмами по ремонту сантехнического оборудования и фирмами - торговцами недвижимостью¹.

Как видим, услуговые виды деятельности пронизывают практически все отрасли экономики, поэтому достаточно точно очертить границы сферы услуг весьма проблематично. Скорее это действительно область распространения служебной деятельности, в одних отраслях экономики являющаяся основной, а в других, при обязательном присутствии, занимает меньший объем, как, например, в добывающей промышленности. Таким

образом, важнейшими чертами сферы услуг выступают ее неоднородность, а с развитием экономики - подвижность “границ”.

Еще на одном моменте следует остановиться. С развитием общественных отношений потребность в услугах будет возрастать и появится необходимость определения места приобретения услуг: за пределами проживания потребителей или там, где они живут. Так, курортные, туристические услуги, на наш взгляд, не связаны с местом постоянного проживания покупателей услуг, но значительный перечень люди хотят получать там, где они живут и работают. Их именуют “государственные муниципальные услуги”, и предоставляются они муниципальными образованиями.

В настоящее время в России реализуется политика по переходу на новый уровень предоставления органами власти государственных услуг населению, которая подразумевает создание по всей стране сети современных многофункциональных центров (МФЦ) по предоставлению государственных услуг.

Деятельность МФЦ осуществляется на основе Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ “Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг”.

Цели создания МФЦ:

- ◆ повышение качества и доступности государственных услуг;
- ◆ снижение издержек бизнеса на преодоление административных барьеров;
- ◆ повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти и межведомственной координации;
- ◆ повышение открытости и прозрачности для общества.

* Калышенко Валентина Николаевна, кандидат экономических наук, доцент Самарского государственного экономического университета; Сталькина Ульяна Михайловна, кандидат экономических наук, доцент НОУ ВПО “Международный институт рынка”, г. Самара. E-mail: v-kalyshenko@yandex.ru.

Предполагается, что создаваемые МФЦ обеспечат предоставление комплекса взаимосвязанных между собой государственных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в режиме “одного окна”. Кроме того, сформулировано ключевое требование к возможно наименьшему участию заявителя в процессах межведомственного взаимодействия, необходимого для оказания государственной услуги (включая согласования, получение выписок, справок и т.п.).

Появлению такого закона послужило исследование, проведенное в рамках мониторинга реализации административной реформы в августе 2008 г. Институтом государственного и муниципального управления Государственного университета - Высшей школы экономики совместно с Фондом общественного мнения. Были выявлены основные причины неудовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

Граждане отмечали следующие проблемы:

- ◆ волокита и необходимость многократно обращаться по одному и тому же вопросу - 24 %;
- ◆ долгое ожидание результата услуги - 17 %;
- ◆ невнимательность, безразличие сотрудников, нежелание помочь - 16 %;
- ◆ недостаток информации о процедуре получения услуги - 13 %;
- ◆ отсутствие сотрудников на месте в рабочее время, их некомпетентность, грубость и бестактность (отдельные вопросы) - по 12 %;
- ◆ необходимость приходить заранее и занимать очередь до открытия госучреждения - 12 %.

Основные задачи, которые должны решать МФЦ:

- ◆ повышение информированности о порядке, способах и условиях получения государственных услуг (за счет организации соответствующих информационных порталов в сети Интернет, создания сети информационных киосков и др.);
- ◆ упрощение процедур и повышение комфортности получения государственных услуг (например, обеспечение возможности непосредственно со своего рабочего места или из дома отправить декларацию, заключить договор, узнать о том, как происходит движение документа, с которым гражданин обратился в органы государственной власти);

◆ сокращение сроков предоставления государственных услуг (в том числе в результате автоматизации межведомственного взаимодействия);

◆ противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных услуг (за счет контроля процессов прохождения документов и исполнительской дисциплины ответственных лиц как со стороны органов власти, так и со стороны населения);

◆ повышение удовлетворенности получателей государственных услуг их качеством.

Таким образом, вся деятельность многофункциональных центров направлена на оказание социальной поддержки населению и качественное удовлетворение запросов заявителей (нужд потребителей), что относится к основополагающим принципам социального маркетинга. Необходимо отметить, что в законе предусмотрены условия качественного предоставления услуг. Его статья 14 - “Требования к стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги” - содержит достаточно емкий перечень необходимых условий.

В Самарской области действуют 23 МФЦ. Также в рамках реализации областной целевой программы “Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе МФЦ” был проведен мониторинг деятельности многофункциональных центров Самарской области в 2012 г. Оценивались организация процесса предоставления услуг, график приема, персонал и его обучение, полнота перечня услуг, организация внутреннего и внешнего пространства учреждения, время ожидания в очереди, удовлетворенность граждан получением услуги. Были проведены анализ документов центров, опрос клиентов, а также контрольные проверки обслуживания методом “тайный покупатель”, на основе чего составлен итоговый рейтинг.

В рамках оценки качества предоставления государственных и муниципальных ус-

Рейтинг многофункциональных центров Самарской области в 2012 г.

№ п/п	Местонахождение МФЦ	Балл
1	Г.о. Самара	12,64
2	Г.о. Новокуйбышевск	12,51
3	Г.о. Тольятти	12,00
4	Кинель-Черкасский район	11,93
5	Ставропольский район	11,92
6	Волжский район	11,89
7	Г.о. Чапаевск	11,80
8	Большеглушицкий район	11,66
9	Борский район	11,64
10	Г.о. Отрадный	11,52
11	Пестравский район	11,46
12	Камышлинский район	11,43
13	Челновершинский район	11,38
14	Кинельский район	11,15
15	Исаплинский район	11,06
16	Г.о. Жигулевск	11,04
17	Алексеевский район	11,01
18	Богатовский район	10,87
19	Приволжский район	10,87
20	Красноярский район	10,84
21	Безенчукский район	10,05
22	Кошкинский район	9,68
23	Клявлинский район	9,06

луг был проведен опрос потребителей, была выявлена степень удовлетворенности заявителей полученной информацией о порядке предоставления услуг в МБУ “МФЦ г.о. Чапаевск” (рис. 1).

Подавляющее большинство опрошенных респондентов удовлетворены полученной информацией о порядке предоставления услуг – почти 77% отметили вариант “полностью удовлетворяет”, еще 18% в целом удовлетворены работой многофункционального центра г.о. Чапаевск по указанному направлению.

Данные таблицы показывают высокий уровень удовлетворенности заявителей объемом и содержанием информации о порядке предоставления услуг МФЦ (в среднем около 74% респондентов).

Немаловажным фактором, влияющим на оценку деятельности многофункционального центра, является работа сотрудников – их доброжелательность, вежливость, компетентность. 85,8% опрошенных респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников МФЦ.

Самым важным моментом данного исследования было выявление значимости для граждан появления такой муниципальной структуры, как МФЦ. Респондентам было предложено ответить на следующий вопрос: “Является ли для Вас МФЦ социально значимым объектом, наряду со школами, больницами и т.д.?” Были получены следующие варианты ответов.

Около 82,9 % (339 чел.) обозначили МБУ “МФЦ” как социально значимый объект (ответы: “да”, “скорее да”). Для 6,1% (25 чел.) многофункциональный центр не является социально значимым объектом (ответы: “нет”, “скорее нет”). 2,2% (9 чел.) затруднились с ответом. Таким образом, данное распределение мнений потребителей государственных и муниципальных услуг показывает достаточно высокую ценность этого государственного бюджетного учреждения для населения города Чапаевска.

Результаты опроса показали, что потребители услуг МФЦ считают деятельность центра необходимой и эффективной, поскольку она позволяет комплексно и оперативно ре-

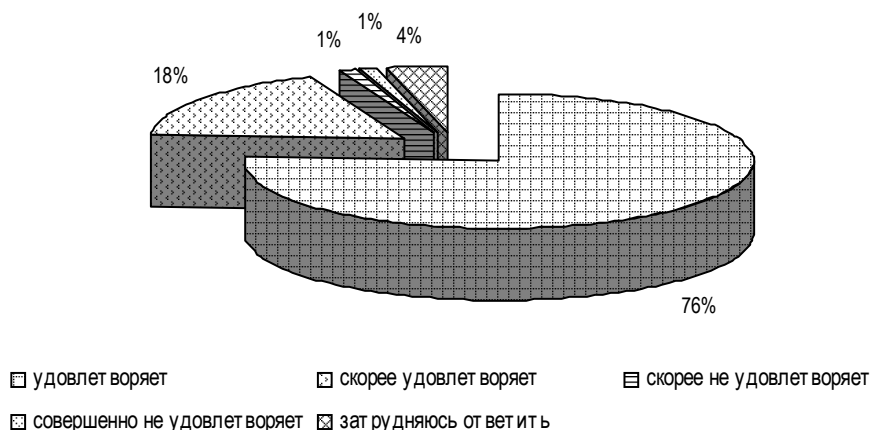
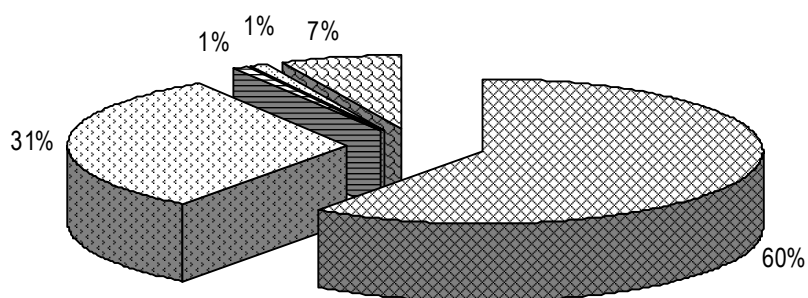


Рис. 1. Удовлетворенность качеством полученной информации о порядке предоставления услуг в МБУ “МФЦ г.о. Чапаевск”



- МФЦ необходимо, так как комплексно и оперативно помогает решить многие вопросы
- стало легче решать некоторые вопросы, но не все
- решить вопросы можно и без помощи МФЦ
- вообще нет необходимости в функционировании МФЦ
- затрудняюсь ответить

Рис. 2. Мнение граждан о необходимости функционирования ГБУ “МФЦ РБ”

шать многие вопросы (60%) и облегчает решение некоторых вопросов (31%) (рис. 2).

Одной из задач многофункционального центра является упрощение решений повседневных проблем граждан. Результаты показывают, что существенно улучшилось общественное настроение. Подавляющему большинству посетителей МБУ “МФЦ” стало комфортнее получать государственные и муниципальные услуги в связи с созданием многофункционального центра - 69,2 %.

Повышение эффективности государственного и муниципального управления является основной целью проводимой в современной России административной реформы². Важным направлением в рамках достижения данной цели выступает повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг как основной аспект эффективности государственного управления. В итоге улучшается имидж территории, растут ее конкурентоспособность и привлекательность как ме-

ста проживания, посещения или деятельности для различных групп потребителей.

Введение многофункциональных центров повышает качество жизни людей по критерию степени удовлетворенности государственными услугами в условиях ограниченности бюджетных ресурсов, что улучшает взаимоотношения граждан и государства и отвечает требованиям социального и социально-этичного маркетинга.

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 23.07.2013 г. с изменениями, вступившими в силу 01.09.2013 г.).

² См.: Зеленкова Р.А. Финансирование муниципальных услуг на современном уровне // Вестник Самарского государственного экономического университета. 2013. № 4. С. 27-30; Основы маркетинга / Ф. Котлер [и др.]. М., 1990. С. 637; Единый портал МФЦ. URL: <http://www.mfc63.ru/services/40>.

Поступила в редакцию 10.10.2013 г.