

## INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN MUNICIPAL MANAGEMENT: CURRENT METHODS OF ANALYSIS

### Abstract

The time of development of information structures that determines social management is already quite relevant to the municipal level of management in Russia. This raises several specific difficulties related to both the «local specificity» of the general level of informatization and the character of the dominant problems in the area historically. Whether we are talking about the regional center, or a village located in direct vicinity from the industrial city, we clearly see the dominant socio-psychological features that express the socio-psychological characteristics of the region. Information interactions again «pronounce» historical layers of motivation of the people living in the region. This is particularly clear in the youth culture, especially given the fact that young people often become «elusive community» in modern Russian regions. At the empirical level, we see peculiarities in the specific scenarios of drug addiction, and in the features of civil and patriotic consciousness, the identity of young people in the region. In general, successful management projects should focus on these features not only as a kind of challenge, but also as specific resources for youth participation in the life of the region.

**Keyword:** municipal development, information technologies, rural territory development, information and communication interaction.

И. Н. Плесовских

## ОБЕСПЕЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ КАК СРЕДСТВО ЭФФЕКТИВНОГО ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ

### Аннотация

В статье рассматривается вопрос обеспечения удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг в социальной сфере как средства эффективного публичного управления. В современном российском обществе удовлетворенность населения качеством услуг, предоставляемых государством, можно отнести к ключевому показателю оценки эффективности деятельности органов власти. Между уровнем удовлетворенности получателя государственных услуг и качеством предоставления государственных услуг существует прямая взаимосвязь: с ростом качества должна увеличиваться удовлетворенность. Таким образом, мнение граждан, выраженное в удовлетворенности либо неудовлетворенности качеством предоставления государственных услуг, является индикатором оценки эффективности правительства. В свою очередь, опираясь на мнение потребителей государственных услуг, органы власти могут принимать соответствующие меры по повышению собственной эффективности, которая будет подтверждаться высокой оценкой со стороны населения.

**Ключевые слова:** публичное управление, правительство, государственные услуги, удовлетворенность, эффективность управления, качество услуги.

Сфера публичного управления, в которой интересы классовых и национальных групп, соотношение политических сил выражены в конкретных решениях и действиях органов власти, должностных лиц и структур, чрезвычайно многообразна, так как «государство решает самые разнородные задачи: от выработки политического курса до реагирования на обращение частного лица» [4, с. 483]. При этом процесс принятия управленческих решений может быть затруднен в связи с участием в нем множества индивидуальных и групповых фигурантов, делающих маловероятным рациональный подход к оценке и решению социальных проблем. Однако при условии, что главной целью государства при принятии решений является не власть, а сохранение социально-экономической стабильности общества, «важнейшими ориентирами в принятии решений правительством становятся закон, рациональность и экономическая эффективность» [4, с. 486].

Субъектом, осуществляющим власть в данном случае, служат не политические структуры, а органы исполнительной власти, являющиеся высшими хозяйственно-распорядительными органами. Правительство, ориентированное на постановку рационализированных целей и задач, на сугубо управленческую деятельность, заинтересовано в сохранении стабильности, росте компетентности аппарата, принятии решений в соответствии с законодательством, повышении эффективности управления.

Эффективность – «относительный эффект, результативность процесса, операции, проекта, определяемые как отношение эффекта, результата к затратам, расходам, обусловившим, обеспечившим его получение» [5].

Эффективность управленческой деятельности государства характеризуется, прежде всего, получением максимально возможных результатов при минимальном использовании средств налогоплательщиков.

Еще одним критерием оценки эффективности и результативности государственного управления является общественное мнение, формирующееся в процессе взаимоотношений государства и граждан в различных сферах жизнедеятельности. В широком смысле, вступая в указанные взаимоотношения с государством, гражданин превращается в клиента, получателя государственных услуг. Конечно, сферы взаимодействия граждан с государством намного шире и многообразнее, чем отношения поставщик-потребитель услуг, тем не менее, необходимость ориентации государства на граждан во всех аспектах этих взаимоотношений назрела уже давно.

Для государственных служащих в первую очередь интересен вопрос эффективности применения клиентоориентированного подхода в органе власти, в котором они проходят государственную гражданскую службу. В связи с этим, мной проведено исследование удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг в социальной сфере с использованием метода анкетирования потребителей услуг.

Легальное определение понятию «государственная услуга» дано в Федеральном законе от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Государственная услуга – это «деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги» [7].

Сегодня практически каждый гражданин Российской Федерации как минимум один раз получал государственную услугу. Прежде всего, это государственные услуги, предоставляемые федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Предоставление же государственных услуг в социальной сфере стало естественным процессом социальной политики государства.

Несмотря на то, что из определения государственной услуги не следует, что такая услуга должна способствовать удовлетворению потребностей граждан, именно удовлетворенность потребителя предоставленной услугой должна являться мерилем оценки эффективности и качества такой услуги. В то же время, «качество услуг, оказываемых населению, относится к числу показателей оценки эффективности деятельности региональных правительств и иных органов исполнительной власти» [9, с. 94-103].

Любая услуга, в том числе и государственная, формулируется в рамках результата и процесса, при этом удовлетворенность потребителей, как всеми этапами предоставления государственной услуги, так и итогом, основана на субъективности ожиданий, и, следовательно, не всегда является достижимой. Однако в случае, когда результат превосходит ожидания наступает высшая степень удовлетворенности.

«Удовлетворенность (англ. satisfaction) – субъективная оценка качества тех или иных объектов, условий жизни и деятельности, жизни в целом, отношений с людьми, самих лю-

дей, в том числе и самого себя (самооценка). Высокая степень удовлетворенности жизнью, очевидно, есть то, что именуется счастьем (англ. happiness); близкий конструкт – психологическое (субъективное) благополучие (англ. wellbeing)» [2].

Между уровнем удовлетворенности получателя государственных услуг и качеством предоставления государственных услуг существует прямая взаимосвязь: с ростом качества должна увеличиваться удовлетворенность. Зависимость эта подтверждается не всегда, зачастую удовлетворенность зависит от того, оправдались или нет ожидания получателя государственных услуг.

Между потребительской удовлетворенностью государственной услугой и удовлетворенностью клиента существует значительная разница. Можно быть удовлетворенным результатом предоставленной государственной услуги, но при этом быть не удовлетворенным процессом предоставления этой услуги.

Удовлетворенность клиента государственной услугой является следствием комплексного воздействия таких факторов как:

- реализация потребности в государственной услуге (получение услуги);
- процесс предоставления государственной услуги (доступность, своевременность);
- результат (положительное решение о предоставлении государственной услуги, улучшение материального положения потребителя услуги);
- положительная оценка окружения (знакомых и родственников);
- сопричастность к классу (группе) таких же потребителей государственной услуги (принадлежность к категории ветеранов).

Важную роль в оценке качества потребителем услуг играет также восприятие. «Оценивая качество услуги потребитель сравнивает характеристики реально полученной услуги с тем, что он желал получить» [8, с. 77.]. Результат, который превзошел ожидания, вызывает высокую оценку качества государственной услуги.

Под «качеством услуги» понимается «степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей» [3, с. 43].

«Восприятие услуги потребителями зависит от их представлений о важности отдельных требований к услуге» [8, с. 78.]. Например, доступность для граждан информации о порядке и условиях предоставления государственной услуги, о требуемых документах, о правовых основаниях предоставления государственной услуги. Как показывает практика, получатели государственных услуг в социальной сфере достаточно часто оказываются не информированными об условиях предоставления государственной услуги либо трактуют их неверно в связи с правовой безграмотностью. В данном случае вероятность того, что результат предоставления услуги будет соответствовать ожиданиям и представлениям клиента об услуге, снижается.

Для оценки удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг в социальной сфере проведено исследование методом анкетирования потребителей государственных услуг, обратившихся за их получением в территориальный отраслевой исполнительный орган государственной власти в сфере социальной защиты населения. В опросе приняло участие 56 респондентов, которым было предложено ответить на 15 вопросов, тем самым оценить качество организации процесса предоставления услуг и профессиональную компетентность специалистов, участвующих в предоставлении услуг.

При проведении анализа 56 анкет были взяты за 100 %. В результате анализа данных, полученных из ответов респондентов, установлено следующее. Согласно полученным результатам 88 % от общего числа опрошенных повторно обратились за предоставлением государственной услуги, следовательно, большая часть потребителей услуг, отвечавших на вопросы, имеют сформировавшиеся представления о качестве услуг.

Уровень удовлетворенности населения государственными услугами оценивался по следующим группам показателей: оперативность предоставления государственной услуги; длительность ожидания в очереди; полнота и доступность информации о порядке предоставления услуги; профессионализм сотрудников; соблюдение специалистами профессиональной

этики; комфортность помещений; информационное оформление помещений; удобство графика приема посетителей и другие. Кроме того, респонденты должны были дать общую оценку удовлетворенности качеством оказанной им государственной услуги.

Итоги исследования в процентном соотношении приведены на рисунке 1.

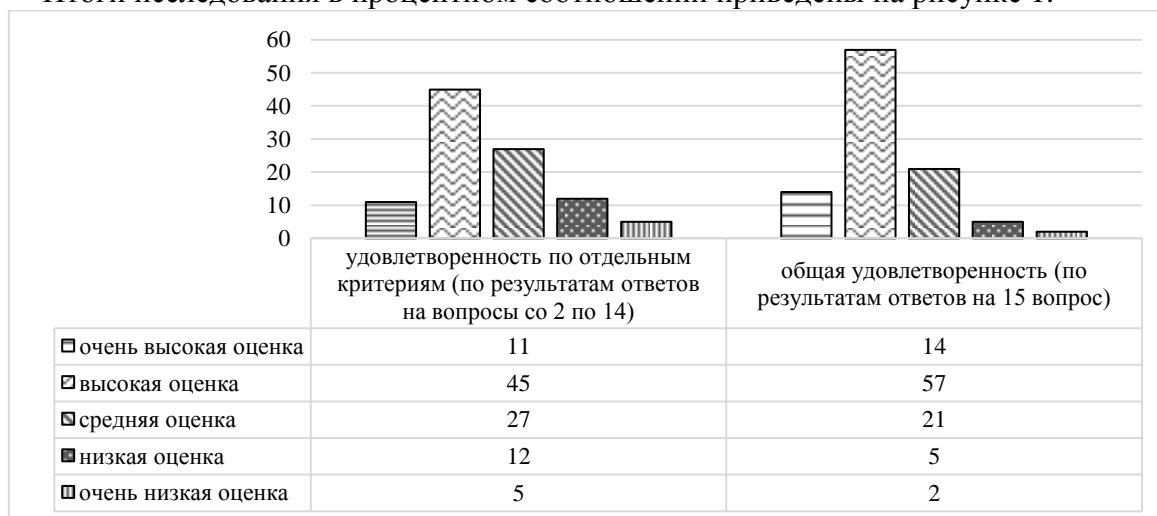


Рис. 1. Удовлетворенность качеством предоставления государственных услуг

По результатам анкетирования потребителей государственных услуг в сфере социальной защиты населения можно сделать вывод о том, что большинство граждан, участвовавших в опросе, удовлетворены качеством предоставления государственных услуг в сфере социальной защиты населения.

Удовлетворенность населения качеством предоставления государственных услуг на мой взгляд необходимо учитывать при оценке эффективности публичного управления по следующим основаниям.

Во-первых, вступая в непосредственное взаимодействие с представителями исполнительных органов государственной власти, при получении государственных услуг, граждане оценивают работоспособность органа власти, эффективность его деятельности. В результате такого взаимодействия у потребителей государственных услуг формируется мнение о государственном органе.

Мнение граждан, выраженное в удовлетворенности либо неудовлетворенности качеством предоставления государственных услуг в социальной сфере, является индикатором оценки эффективности правительства.

Во-вторых, механизм общественной оценки, направленный на повышение качества и доступности оказания государственных услуг, в некоторых случаях является инструментом принятия кадровых решений – отрицательные результаты общественной оценки могут служить основанием для досрочного прекращения исполнения руководителями ряда органов исполнительной власти своих должностных обязанностей» [1, с. 229-240]. «Таким образом, население оказывает непосредственное влияние как на процесс оказания государственных услуг, так и на работу государственных органов в целом» [6, с. 132].

В-третьих, опираясь на мнение потребителей государственных услуг, органы власти могут принимать соответствующие меры по повышению собственной эффективности, которая, в свою очередь, будет иметь подтверждение в виде высокой оценки со стороны населения, признания корпоративной компетентности деятельности правительства.

В-четвертых, удовлетворенность населения и высокая оценка качества предоставления государственных услуг в социальной сфере автоматически поднимает имидж правительства. Такая оценка имеет позитивные последствия, выраженные в доверии к власти, поддержке. Низкая оценка приводит к репутационным потерям, и как следствие к утрате доверия к органу власти.

Учитывая изложенное, можно сделать вывод о том, что удовлетворенность населения качеством государственных услуг в социальной сфере играет ключевую роль при оценке ка-

чества этих услуг, а, следовательно, обеспечение удовлетворенности населения качеством услуг можно рассматривать как средство эффективного публичного управления.

Таким образом, устанавливая равный, свободный доступ граждан к благам социальной сферы, в том числе посредством предоставления государственных услуг и обеспечения удовлетворенности населения их качеством, государство решает стратегические задачи повышения качества жизни граждан, обеспечения социального благополучия и социальной безопасности. Деятельность такой власти будет высоко оцениваться не только современниками, но и последующими поколениями граждан.

### Библиографический список

1. Bouckaert G., S. Van de Walle and J.K. Kampen. Potential for Comparative Public Opinion Research in Public Administration // *International Review of Administrative Sciences*. 2005. Vol. 71. №. 2. P. 229–240.

2. Большой психологический словарь [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://psychological.slovaronline.com/1870-UDOVLETVORENNOST> (дата обращения: 07.03.2019).

3. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под общ. ред. П. В. Романова, Е. Р. Ярской-Смирновой. М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований. 2007. 233 с.

4. Политология: Политическая теория, политические технологии: Учебник для студентов вузов / А. И. Соловьев. М.: Аспект Пресс. 2003. 559 с.

5. Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш., Стародубцева Е. Б. «Современный экономический словарь. 6-е изд., перераб. и доп.» М.: ИНФРА-М. 2011 // Справочная правовая система «Консультант Плюс».

6. Решетникова Д. С. Факторы общественной оценки эффективности деятельности гражданских служащих при оказании государственных услуг 132 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://vgmu.hse.ru/data/2016/06/28/1115851156/Решетникова%20202-2016.pdf> (дата обращения 20.03.2018).

7. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Справочная правовая система «Консультант Плюс».

8. Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления: монография / Л. И. Воронина, С. Н. Костина, А. В. Томильцев / под общ. ред. проф. Т. М. Резер. М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федерал. ун-т. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та. 2017. 140 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [file:/УРФУ/статья%20на%20Конференцию%2021.02.2018/978-5-7996-1916-9\\_2017.pdf](file:/УРФУ/статья%20на%20Конференцию%2021.02.2018/978-5-7996-1916-9_2017.pdf) (дата обращения 07.03.2019).

9. Зарецкая Д. С. Эффективность деятельности правительств субъектов Российской Федерации: понятие, критерии, пути повышения // Известия Байкальского государственного университета. 2017. № 1. С. 94-103.

I. Plesovskikh

### ENSURING THE PUBLIC SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PROVIDING PUBLIC SERVICES IN THE SOCIAL SPHERE AS A MEANS OF EFFECTIVE PUBLIC ADMINISTRATION

#### Abstract

The article is devoted to the matters of public services and their quality. The author specifies the link between efficient public administration and quality of public services. Also the author establishes the connection between the quality of public service and the satisfaction of its consumer, defines the criteria of satisfaction and the elements of such satisfaction. In conclusion the author offers to take the level of satisfaction and quality of public service into account in the course of public administration.

**Key words:** public administration, government, public services, satisfaction, management efficiency, quality of services.