



**ИНСТИТУТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
И УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ**



АДМИНИСТРИРОВАНИЕ, СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЛИНГ СФЕРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

20 ноября 2013

Литвинцева Е.А., Романов В.Л., Карпичев В.С., Рыбакова И.Н., Мельникова Н.С, Переверзина О.Ю., Прибыткова Л.В.

Цель и задачи исследования

Разработка концептуальных предложений по формированию моделей администрирования, стандартизации и контроллинга государственных услуг; выявление социальных ожиданий граждан и содержательных приоритетов в развитии государственных услуг

- теоретико-методологическое обоснование администрирования государственных услуг в условиях модернизации российского государства;
- определение стратегии и тактики администрирования и стандартизации в сфере предоставления государственных услуг
- выявление правовых основ, управленческих структур и административных механизмов регулирования сферы государственных услуг;
- социологический анализ содержательных приоритетов государственных услуг на российском рынке социальных услуг;
- раскрытие динамики социальных ожиданий относительно качества государственного администрирования социальных услуг;
- обоснование концептуальных моделей администрирования, стандартизации и контроллинга государственных услуг

Научно-методологические результаты

- обоснована стратегия и тактика администрирования, стандартизации и контроллинга в сфере предоставления государственных услуг;
- выявлены содержательные приоритеты государственных услуг на российском рынке социальных услуг;
- проведено социологическое исследование населения и экспертный опрос государственных и муниципальных служащих с целью определения социальных ожиданий относительно качества государственного администрирования социальных услуг;
- обоснованы концептуальные модели администрирования, стандартизации и контроллинга государственных услуг.

Практическая значимость

Предложенные выводы и модели рекомендуется использовать на стратегическом уровне планирования и организации предоставления государственных услуг

Результаты научно-исследовательской работы, в том числе концептуальные модели могут быть использованы для совершенствования системы предоставления государственных услуг.

Материалы НИР, в том числе результаты социологических исследований, а также разработанный социологический инструментарий могут быть применены для организации мониторинга сферы государственных услуг и оценки качества деятельности государственных органов.

Результаты работы могут иметь значения при организации учебных мероприятий для государственных и муниципальных служащих, участвующих в организации работы по предоставлению государственных услуг.

В рамках темы было проведено 2 социологических опроса

Социологический опрос

по проблемам функционирования органов государственной власти и управления был проведен Социологической лабораторией Факультета «Институт государственной службы и управления персоналом» РАНХиГС при Президенте РФ в 19 субъектах РФ в июле-августе 2013 г. Всего было опрошено 1204 респондента из числа населения. Данные приводятся из числа ответивших на каждый вопрос. Руководитель проекта – д.с.н., профессор А.И. Турчинов; научный руководитель - д.с.н., профессор К.О. Магомедов.



Экспертный опрос

был проведен Социологической лабораторией Факультета «Институт государственной службы и управления персоналом» РАНХиГС при Президенте РФ совместно с кафедрой управления и организации социальных систем факультета ИГСУП. Экспертами выступили государственные гражданские служащие, участвующие в деятельности по предоставлению государственных услуг на федеральном и региональном уровнях. Общая совокупность опрошенных составила 214 человек. Руководитель проекта – д.с.н., профессор А.И. Турчинов; научный руководитель - д.с.н., доцент Е.А. Литвинцева.

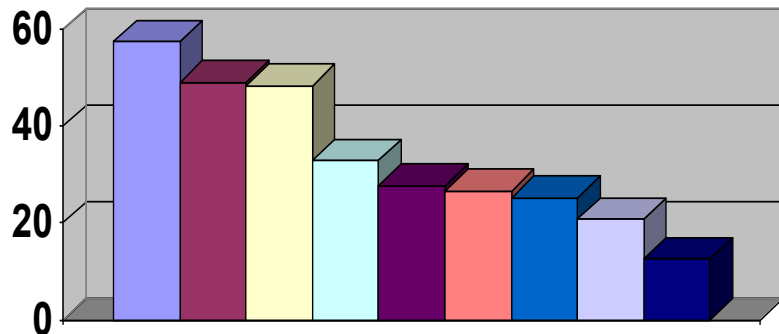


Содержательные приоритеты в предоставлении государственных услуг по результатам соц.опросов

- Потребность граждан в качественных госуслугах достаточно высокая
- Население ориентировано, прежде всего, на получение услуг в системе ЖКХ, социального обеспечения, налогового обложения.
- Для населения критерием оценки качества государственных услуг являются, прежде всего, простота, доступность и низкая стоимость государственных услуг
- Респонденты, в целом знают о том, что государственные услуги можно получить в МФЦ, однако общая удовлетворенность работой МФЦ невысокая.
- При всей распространенности электронных карт, в том числе по оплате различных платежей, население не достаточно ознакомлено с их возможностями при получении государственных услуг.
- По мнению опрошенных, контроль за сферой государственных услуг находится, прежде всего, в компетенции государственных органов, в том числе прокуратуры и специальных контрольных органов. При этом значимость различных форм общественного контроля, по мнению респондентов, невелика.

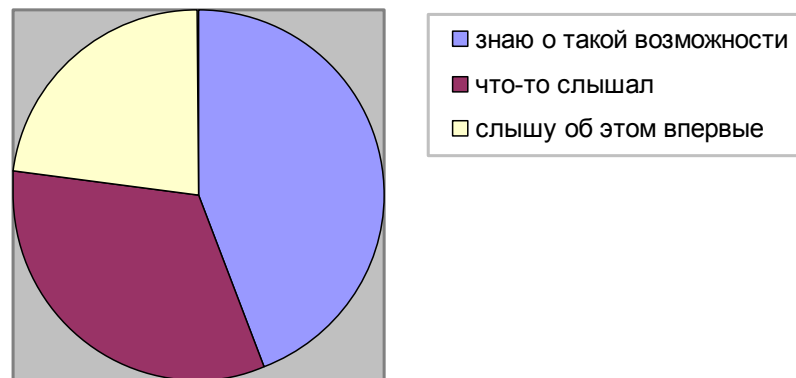
В основе рекомендаций результаты социологических опросов (примеры)

Основные проблемы, с которыми сталкиваются граждане при обращении в МФЦ



- Большие очереди
- Хождение по многим кабинетам, учреждениям
- Требование избыточных документов, сведений
- Большие сроки получения услуги
- Сложность заполнения документов
- Недостаточная компетентность сотрудников
- Неудобный режим работы государственного учреждения
- Дороговизна услуг, пошлин
- Необоснованный отказ в получении услуги

Информированность граждан о возможности получения государственных услуг через Единый портал государственных и муниципальных услуг



Необходима системная разъяснительная работа с Населением по предоставлению Услуг в электронном виде

Оценка качества государственных услуг – простота, доступность, низкая стоимость

- простота и доступность получения государственной услуги (71,5%)[1];
- быстрота получения услуги (отсутствие очередей) (63,2%);
- низкая стоимость оплаты за предоставление услуги (госпошлины) (44,3%);
- контроль за качеством предоставляемых услуг (35,9%);
- наличие в органе, предоставляющем услуги, полной информации о порядке ее предоставления (35,7%);
- возможность получения услуг в электронной форме (29,6%);
- оперативное рассмотрение жалоб граждан в процессе получения услуги (27,7%);
- возможность получения государственной услуги по принципу «единого окна» (21,1%);
- наличие административных регламентов и государственных стандартов получения услуги (13,5%).

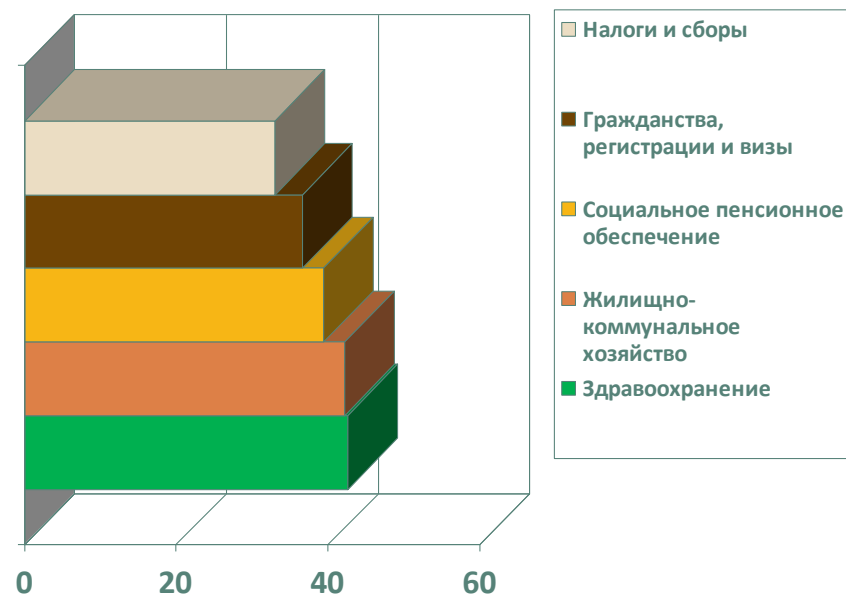
[1] Респондентам предлагалось выбрать несколько вариантов ответов, поэтому общее количество ответов превышает 100%.

Приоритетные государственные услуги и организация контроллинга

Эффективность предоставления государственных услуг во многом определяется тем, насколько будет контролироваться их качество.

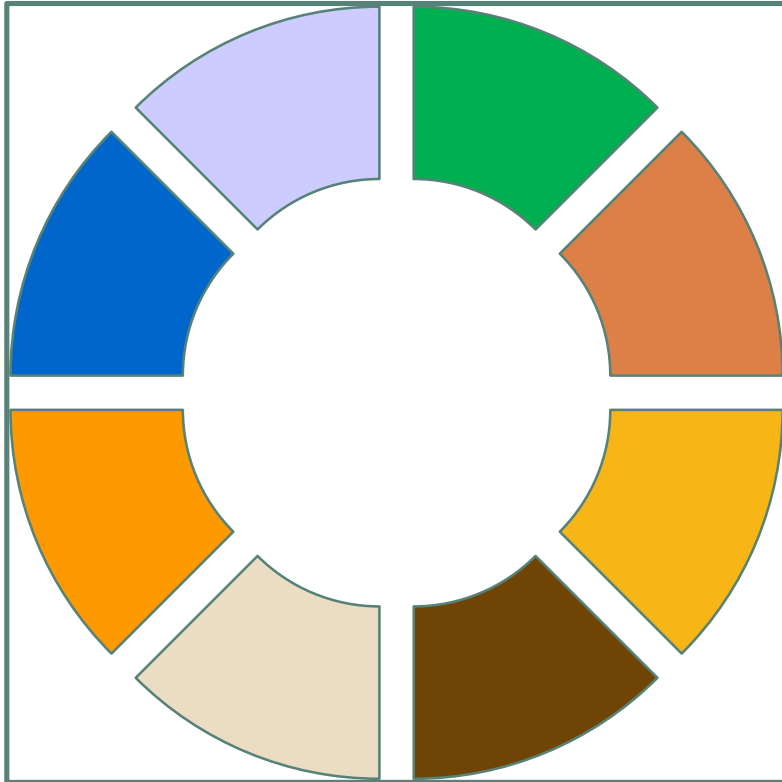
- государство (государственные органы) – 55,5%^[1];
- специальные контрольные органы – 33,9%;
- прокуратура – 31,2%;
- общественные организации (партии, общественные объединения) – ;
- сами граждане – 21,9%;
- не знают, затруднились с ответом – 10,7%.

^[1] Респондентам предлагалось выбрать несколько вариантов ответов, поэтому общее количество ответов превышает 100%.



Значимость общественного контроля в настоящее время не велика

Базовые концепты модели динамичной адаптации администрирования в сфере государственных услуг



- Концепт открытости
- Концепт администрирования в значении дела обслуживания
- Концепт рекуррентной конфигурации сферы государственных услуг
- Концепт выведения из свода государственных услуг функций иного предназначения
- Концепт преодоления жесткости стандартов государственных услуг
- Концепт контроллинга межфункциональных коммуникаций в цикле администрирования
- Концепт мотивации исполнителей услуг
- Концепт рисков динамично-адаптивного администрирования

Концептуальная модель разработки адаптивных регламентов

Входные данные о содержании административных коммуникаций:

В рамках **управления государственными услугами (ГУ)**

(полномочия субъектов, потребности, организационно-штатная структура и т.д.);

в рамках **содержания коммуникаций**

(качество предоставленной информации, правильная и понятная постановка задачи, достаточность информации для обеспечения задачи и др.);

в рамках **коммуникативной среды**

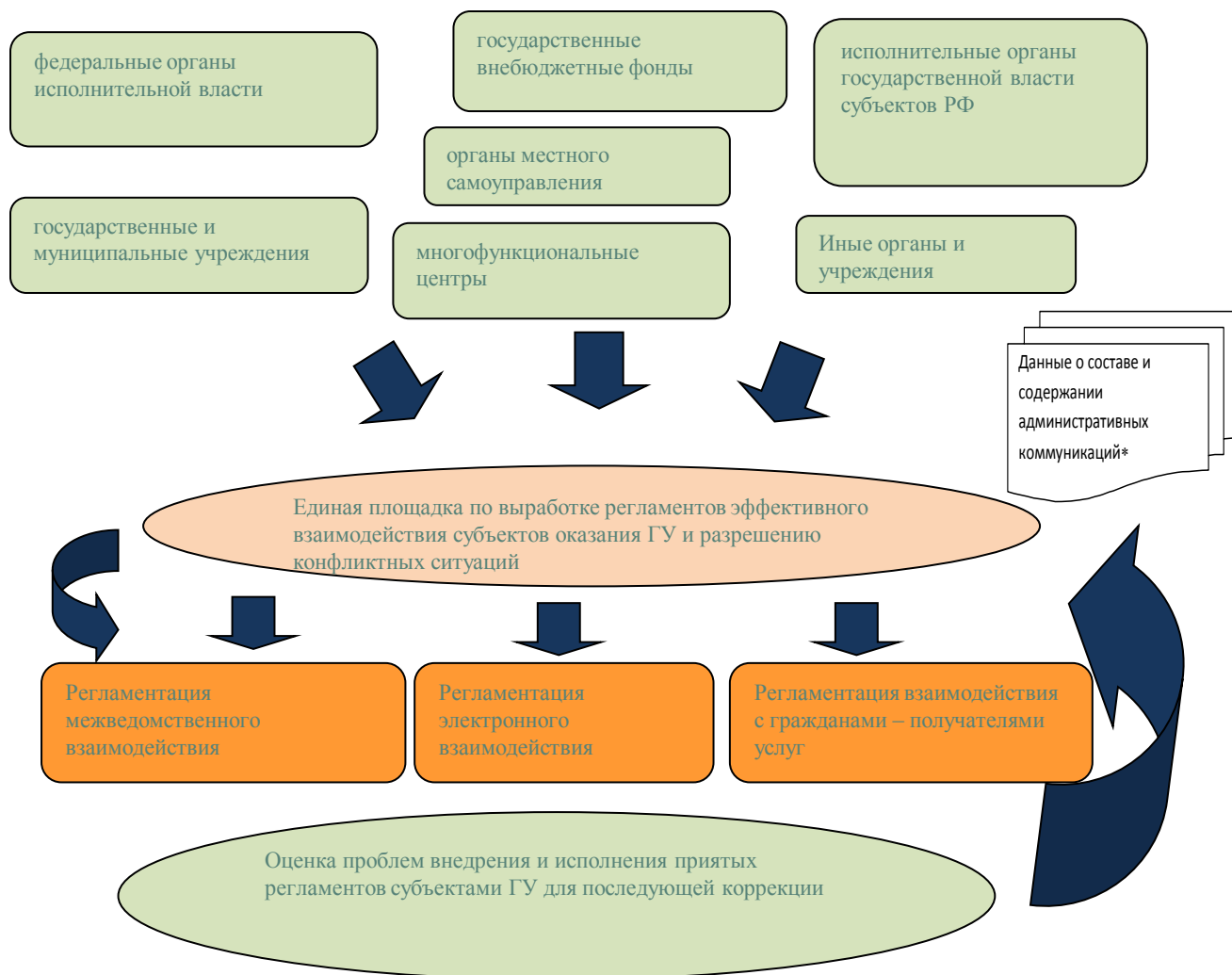
(условия, позволяющих оперативно вступать в коммуникацию, регулярность внутренних коммуникативных связей, возможность эффективной обратной связи на всех этапах, отношения с другими субъектами);

в рамках **состава коммуникаторов**

(компетенции, опыт, гендерные различия и др.);

в рамках данных **о результатах коммуникации и выявленных проблемах**

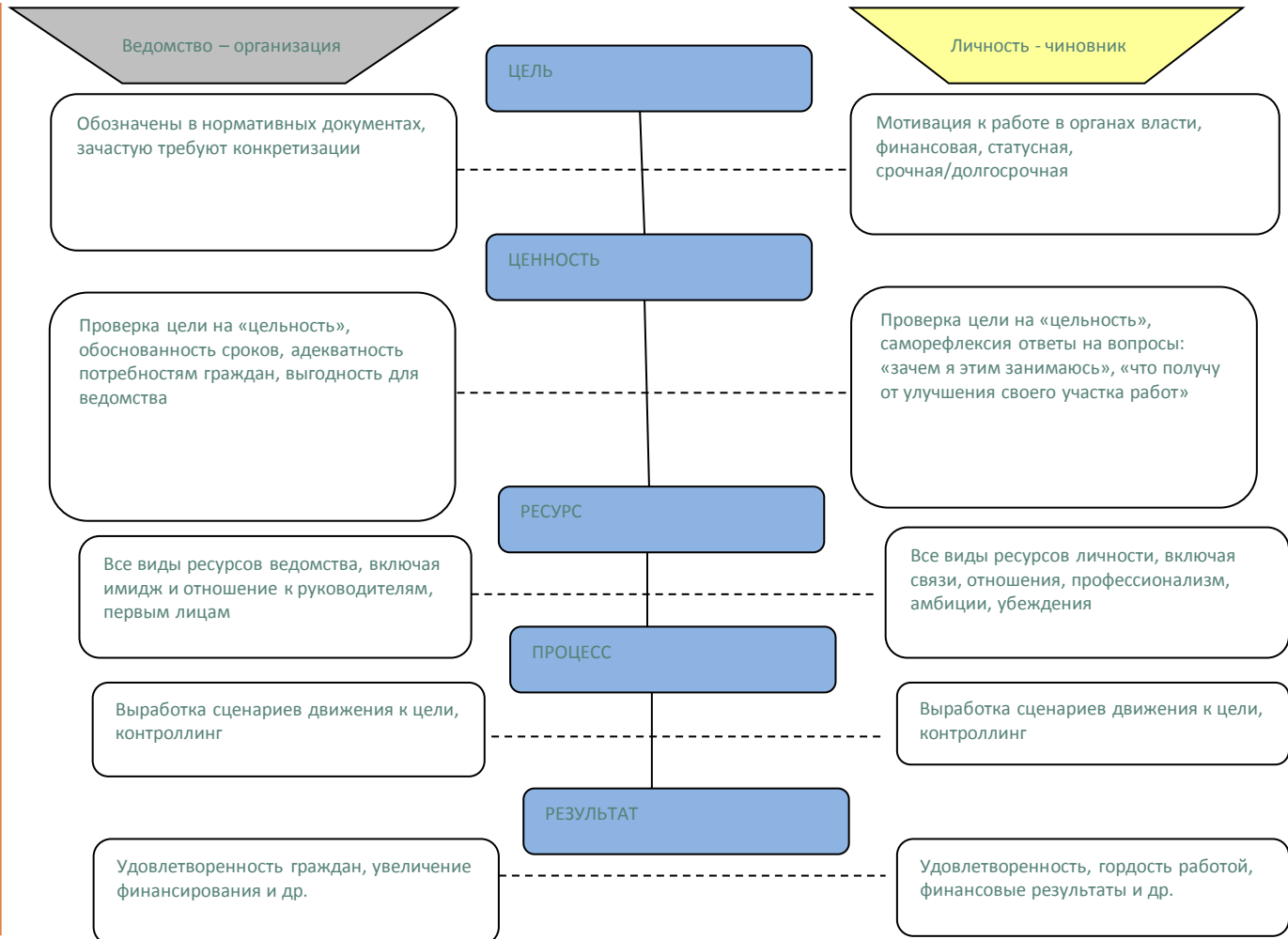
(сроки, неудовлетворенность, технические сбои, различная трактовка НПА и т.п.)



Концептуальная модель технологической цепи разработки стандартов и регламентов администрирования государственных услуг

Универсальные управляющие параметры, являющиеся методологической основой технологической цепи администрирования и стандартизации услуг.

Основные звенья в цепи поддаются осмыслению и анализу, как со стороны организации, так и со стороны личности, субъекта управления, что позволяет адаптировать управленческие решения в сфере оказания государственных услуг к общественным ожиданиям и повышать качество услуг за счет сопряжения личных и организационных интересов.





□ Спасибо за внимание!