

Современные проблемы оценки качества государственных услуг в сфере социальной политики

Научный руководитель – Воронина Людмила Ивановна

Ахаимова Алена Игоревна

Студент (магистр)

Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина,
Институт государственного управления и предпринимательства, Екатеринбург, Россия
E-mail: alena.ahaimova@mail.ru

Одной из ключевых целей современной государственной политики является повышение качества и уровня жизни граждан. При достижении этой цели пристальное внимание уделяется особо нуждающимся слоям населения, к которым относятся малоимущие граждане, многодетные семьи, пенсионеры, инвалиды. Оказание государственных услуг в сфере социальной политики является одним из механизмов государственной поддержки обозначенных групп населения. С теоретической точки зрения, государственные услуги представляют собой деятельность органов государственной власти и подведомственных им учреждений, осуществляющих конкретную функцию, имеющую индивидуальный, адресный характер, результатом которой является удовлетворение потребностей граждан и получение ими выгоды [1]. Для граждан государственные услуги выражаются в получении интересующей информации или документов (удостоверений), получении социальных гарантий в форме частичной компенсации затрат, получении пособий, денежных выплат, полной или частичной компенсации расходов.

Но несмотря на большие организационные усилия органов власти по организации и оказанию государственных услуг, одной из актуальных и социально значимых проблем в настоящее время является необходимость совершенствования методики оценки качества государственных услуг, что констатируется как государственными служащими, так и научным и экспертным сообществами.

Оценка качества государственных услуг предполагает определение степени соответствия существующей практики оказания государственных услуг определенным показателям. В исследовании классифицированы различные виды показателей качества услуг, а также проанализированы пространственные, информационные, профессиональные и претензионные показатели качества государственных услуг [2].

По мнению автора доклада, в теоретических исследованиях оценки качества оказания услуг отдается предпочтение методам качественной оценки. Однако в практике при непосредственном оценивании качества государственных услуг преимущественно используются количественные методы. Так, результаты анализа оценки качества государственных услуг в сфере социальной политики в Свердловской области позволяют сделать вывод о том, что основным методом является мониторинг качества предоставления государственных услуг, представляющий собой количественную оценку по нескольким параметрам.

Применение исключительно количественных методов оценки качества не позволяет объективно и полноценно оценить качество оказания государственных услуг в социальной сфере. Основными причинами, влияющими на отсутствие в практической деятельности органов государственной власти качественных методов оценки государственных услуг, являются: низкая заинтересованность государственных служащих в качественной оценке предоставляемых государственных услуг, пассивная позиция граждан в вопросе оценки

качества услуг, низкая правовая грамотность населения, отсутствие технической и финансовой возможности организации качественной оценки оказания государственных услуг.

Для внедрения в практическую деятельность органов государственной власти системы качественной оценки государственных услуг, предлагаются следующие меры:

1. Внедрение системы эффективных контрактов для государственных служащих в сфере социальной политики.
2. Предоставление гражданам консультаций по вопросу оказания государственных услуг в более доступной форме (с использованием различных визуальных и информационных источников, в том числе официальных сайтов органов государственной власти).
3. Систематическое повышение квалификации специалистов, непосредственно оказывающих государственные услуги в сфере социальной политики.

Источники и литература

- 1) Воронина Л.И., Костина С.Н., Томильцев А.В. Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления. Екатеринбург, 2017.
- 2) Пономарева Т.А., Супрягина М. С. Качество услуг: качественные параметры оценки // Маркетинг в России и за рубежом. М., 2005.