

КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

Музафарова Ирина Робертовна

магистрант, Казанский национальный исследовательский технологический университет – КНИТУ, РФ, г. Казань

QUALITY OF SERVICE PROVISION IN GOVERNMENT INSTITUTIONS

Irina Muzafarova

Master student, Kazan National Research Technological University - KNITU, Russia, Kazan

Аннотация. В статье описана деятельность органов власти по повышению качества государственных услуг. Даны основные понятия и характеристики, связанные с деятельностью государственных учреждений. Представлены критерии, по которым осуществляется оценка качества услуг органов власти, для дальнейшего в роста удовлетворенности населения.

Abstract. The article describes the activities of government bodies to improve the quality of public services. The basic concepts and characteristics associated with the activities of state institutions are given. Criteria are presented by which an assessment of the quality of services of authorities is carried out in order to further increase population satisfaction.

Ключевые слова: Государственные учреждения, потребители, население, повышение качества услуг, удовлетворенность граждан.

Keywords: Government agencies, consumers, people, improving the quality of services, citizen satisfaction.

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

Под самим понятием «государственная услуга» понимается – продукция государственного органа, учреждения, а также иной организации выполняющий государственный заказ, направленная на удовлетворение или защиту законных прав и интересов потребителей [1].

Потребителями государственных услуг являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства или организации, заинтересованные в реализации прав либо законных интересов или в исполнении нормативных правовых актов.

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований (международный стандарт ИСО). Понятие «требование» же в свою очередь

подразумевает собой потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Повышение удовлетворенности качества потребителей государственных услуг – сложнейшая и важнейшая задача в деятельности государственных учреждений.

Ее успешная реализация зависит не только от грамотной от грамотной государственной политики и качества законодательной базы, но и от качества управления в каждом конкретном государственном органе.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» гражданам предоставляется возможность оценить качество предоставления государственных услуг.

Граждане, получившие государственную услугу, могут оценить ее качество, отправляя смс-сообщения, отвечая на телефонный опрос, оставляя оценки через электронные терминалы и на Интернет-сайтах.

Оценка эффективности работы осуществляется на всех стадиях предоставления услуг.

Оценка качества предоставления государственных услуг осуществляется по следующим критериям:

1. время предоставления оцениваемых услуг;
2. время ожидания в очереди;
3. вежливость и компетентность сотрудника;
4. комфортность условий в помещении;
5. доступность информации.

Выявление качества предоставления государственных услуг определяется посредством использования:

1. устройств телефонной связи;
2. терминальных и иных устройств, расположенных в государственных учреждениях;
3. сайта "Ваш контроль";
4. опроса в личном кабинете на ЕПГУ.

Позиция населения о качестве предоставления государственных услуг синтезируются и анализируются информационной системой для последующих работ в сторону улучшения качества услуг. Деятельность по повышению качества предоставления государственных услуг — это непосредственно комплексная задача всех государственных учреждений.

Список литературы:

1. Проценко Н.А Удовлетворенность потребителей государственных услуг как один из критериев качества предоставления государственных услуг// //Экономика и бизнес- 2007 - 137-147с.
2. Оценка качества предоставления государственных услуг [Электронный ресурс] // Сайт Пенсионного фонда – 2020 – Режим доступа URL:http://www.pfrf.ru/info/smev/ocenka_kachestva/

