

УДК 338.465.2

МОНИТОРИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ СЕРВИСНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ

Веслогузова М.В., Петрик Л.С., Никонова Т.В.

ФГБОУ ВО «Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма»,
Казань, e-mail: mariaves@mail.ru

В данной статье характеризуется мониторинг как инструмент обеспечения качества оказываемых услуг при взаимодействии сервисных организаций и муниципальных органов власти. Целью исследования является выявление инструментов контроля как неотъемлемой части управленческого цикла, которые дают возможность корректировать управление объектом или процессом. Результаты этого процесса определяют функциональную важность в обеспечении «обратной связи»: возможности выявления потребностей объекта управления, оценки эффективности и результативности выбранных методов и инструментов воздействия на него со стороны субъекта. Для достижения цели мы опирались на теоретические и эмпирические методы научного исследования. При этом мы исходили из того, что объективные результаты оценки, характеризующие качество оказываемых услуг при взаимодействии сервисных организаций и муниципальных органов власти должны быть определены путем применения модели взаимодействия всех участников этого процесса на основе методики обеспечения качества оказываемых услуг. Данная методика включает в себя процесс проведения оценки качества оказываемых услуг посредством как пяти общих критериев, так и дополнительных показателей, формирующих результаты оценки. Данные критерии оценки позволяют определить эффективность деятельности подведомственных учреждений. Так, на территории Республики Татарстан муниципальным профильным комитетом была проведена независимая оценка по общим критериям качества оказываемых услуг учреждениями ему подведомственными: открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий предоставления услуг, время ожидания предоставления услуги, доброжелательность, вежливость, внимательность при оказании услуги, удовлетворенность качеством оказания услуги. Результаты независимой оценки определили преимущества и недостатки мониторинга в рамках модели взаимодействия сервисных организаций и муниципальных органов власти. С одной стороны, взаимодействие между ними происходит в обратных друг к другу направлениях, что говорит о четко выстроенном и слаженном процессе передачи информации, где каждый понимает свою роль и знает свои функции, с другой стороны, необходимо отметить в качестве недоработанности модели, что информация, приобретенная в процессе работы по проведению независимой оценки, не доводится до сведения подведомственных организаций, населения, ради которых и проводится независимая оценка качества оказываемых услуг.

Ключевые слова: мониторинг, качество услуг, оценка качества услуг, сервисные организации, муниципальные органы власти, критерии оценки качества услуг

MONITORING AS A TOOL TO ENSURE THE QUALITY OF SERVICES IN THE INTERACTION SERVICE ORGANIZATIONS AND MUNICIPAL AUTHORITIES

Vesloguzova M.V., Petrik L.S., Nikonova T.V.

Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Professional education Volga State Academy of physical culture, sport and tourism, Kazan, e-mail: mariaves@mail.ru

This article describes monitoring as a tool to ensure the quality of services in the interaction of service organizations and municipal authorities. The purpose of the study is to identify control tools as an integral part of the management cycle, which make it possible to adjust the management of the object or process. The results of this process determine the functional importance in providing «feedback»: the ability to identify the needs of the object of management, evaluation of the effectiveness and efficiency of the selected methods and tools of influence on it by the subject. To achieve this goal, we relied on theoretical and empirical methods of scientific research. At the same time, we assumed that the objective results of the assessment characterizing the quality of services provided in the interaction of service organizations and municipal authorities should be determined by applying the model of interaction of all participants in this process on the basis of the method of ensuring the quality of services provided. This methodology includes the process of assessing the quality of services through both five General criteria and additional indicators generated by the evaluation results. These evaluation criteria allow to determine the effectiveness of the subordinate institutions. So on the territory of the Republic of Tatarstan municipal relevant Committee has conducted an independent evaluation of the quality of services according to accepted criteria by the institutions subordinate to him: openness and accessibility of information on the establishment, comfort of terms of service, the waiting time of service, friendliness, politeness, attentiveness when providing a service, satisfaction with the quality of service provision. The results of the independent evaluation identified the advantages and disadvantages of monitoring within the model of interaction between service organizations and municipal authorities. On the one hand the interaction between them occurs in the opposite to each other directions that tells about a well-constructed and coordinated the process of transferring information, where everyone knows their role and knows their role, on the other hand, it should be noted as a nedorobotannost of the model is that the information acquired in the process of completing the independent evaluation is not communicated to the subordinate organizations, the public, and for which an independent evaluation of the quality of services.

Keywords: monitoring, quality of services, assessment of quality of services, service organizations, municipal authorities, criteria for assessing the quality of services

Понятие «мониторинг» (от англ. monitoring в переводе – отслеживание, на базе латинского корня – monitor – напоминающий, предостерегающий) стало общепри-

знанным как в науке, так и в других областях общественной практики. Мониторинг понимается как процесс систематического наблюдения за объектом, контроля, анали-

за, оценки и прогнозирования его состояния или методики и системы наблюдений за состоянием определенного объекта или процесса, дающий возможность наблюдать их в развитии, оценивать, оперативно выявлять результаты воздействия различных внешних факторов. Результаты мониторинга дают возможность корректировать управление объектом или процессом [1, с. 85].

Цель исследования: речь идет о постоянном наблюдении за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату. Иначе говоря, если диагностика ситуации осуществляется систематически с определенной заданной периодичностью и с использованием одной и той же (во всяком случае, базовой) системы индикаторов, мы имеем дело с мониторингом [1, с. 85].

Материалы и методы исследования

Мониторинг как инструмент контроля является неотъемлемой частью управленческого цикла. Функциональная важность мониторинга состоит в обеспечении «обратной связи»: возможности выявления потребностей объекта управления, оценки эффективности и результативности выбранных методов и инструментов воздействия на него со стороны субъекта [1, с. 86].

Результаты исследования и их обсуждение

Муниципальные органы власти в лице профильных муниципальных комитетов применяют в своей практике мониторинг оценки качества предоставляемых услуг на основе критериев оценки эффективности деятельности подведомственных учреждений [2]. Так, на территории Республики Татарстан муниципальным профильным

комитетом была проведена независимая оценка качества оказываемых услуг по общим критериям учреждениями ему подведомственными [3]. Независимая оценка качества оказания услуг проводилась в социально-ориентированных организациях:

- 1) подростковые клубы (ПК);
- 2) центр социального обслуживания (ЦСО);
- 3) центр по организации оздоровления, отдыха, занятости детей и молодежи (ЦОООЗДиМ);
- 4) социально-реабилитационный центр для детей с девиантным поведением (СРЦДсДП).

Результаты оценки по критерию – открытость и доступность информации об учреждении – представлены в диаграмме (рис. 1).

Исходя из диаграммы можно сделать несколько выводов. Наивысшую оценку по данному критерию получил «Социально-реабилитационный центр для детей с девиантным поведением», в то время как «Центр по организации оздоровления, отдыха, занятости детей и молодежи» получил наименьшую оценку, хотя занимается реализацией путевок для детей и молодежи в летние оздоровительные лагеря. Открытость и доступность информации об учреждении необходима центру для большего привлечения внимания детей и их родителей, что позволит увеличить реализацию путевок, а следовательно, и увеличить размер прибыли, получаемой за путевки в те или иные смены, что, в свою очередь, обеспечит повышение более качественного процесса организации смены. Соблюдение этих принципов – важный фактор совершенствования проводимых исследований, получения объективной и достоверной информации [4, с. 50].

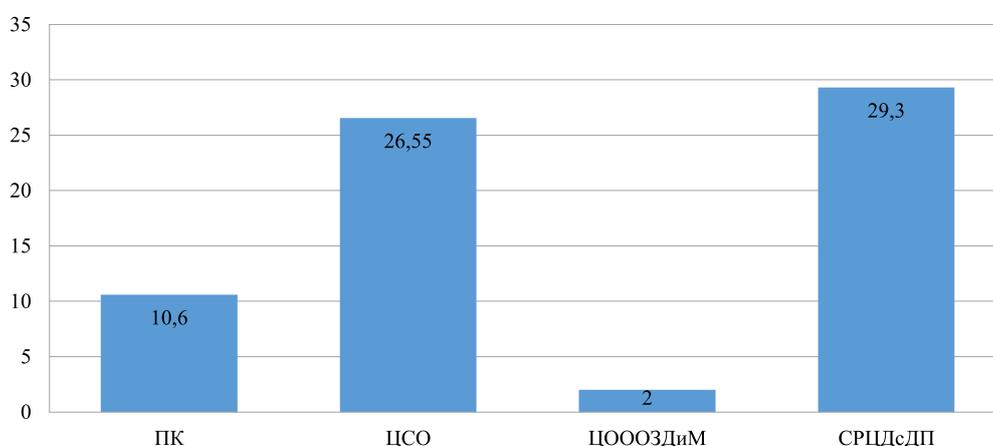


Рис. 1. Результат независимой оценки учреждений по критерию «Открытость и доступность информации об учреждении»

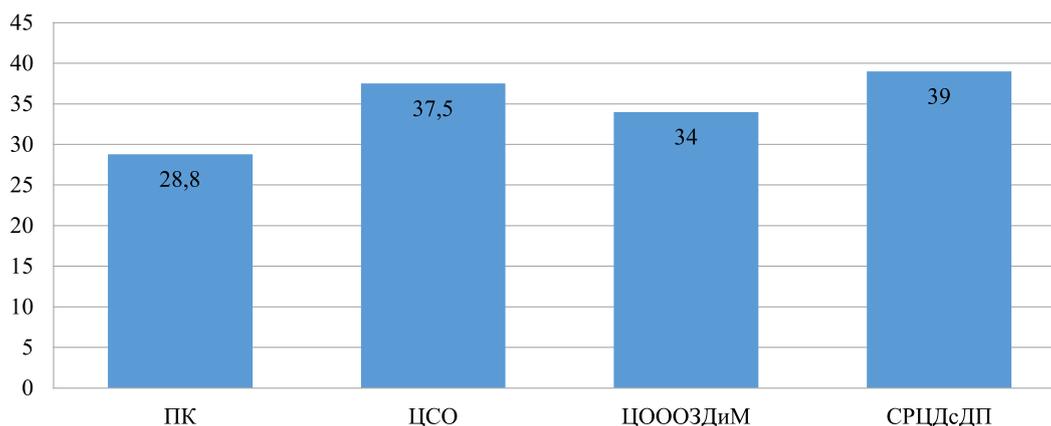


Рис. 2. Результат независимой оценки учреждений по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

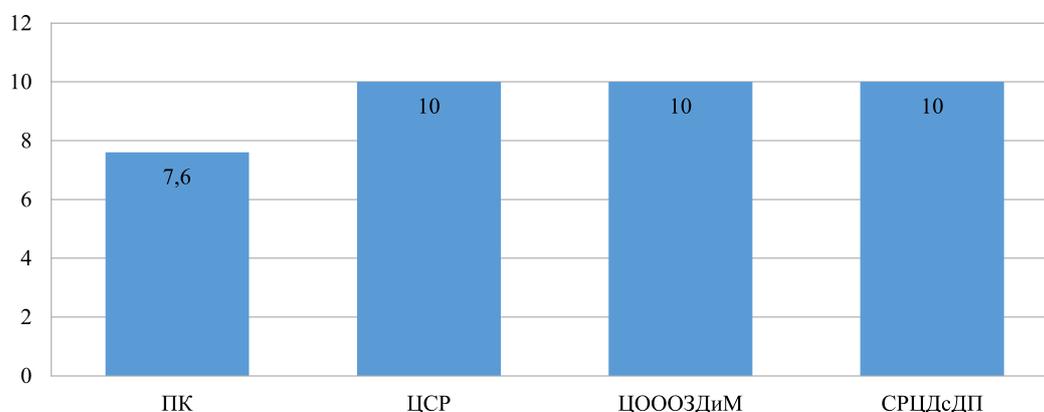


Рис. 3. Результат независимой оценки учреждений по критерию «Время ожидания предоставления услуги»

Следующий критерий – комфортность условий предоставления услуг (рис. 2).

По данному критерию учреждения получили довольно близкие друг к другу оценки, однако наивысшую оценку снова получил «Социально-реабилитационный центр для детей с девиантным поведением». Хотелось бы отметить, что центр проводит работу с детьми с девиантным поведением, детьми и подростками, находящимися в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении, а также с детьми, оказавшимися без попечения родителей и ожидающих перевода в детские дома. Данной категории лиц важна высокая степень комфортности и доступности оказания услуги, что и учтено в работе учреждения, судя по высокому результату оценки по данному критерию.

Следующий критерий – время ожидания предоставления услуги (рис. 3).

По данному критерию наименьшую оценку получило учреждение «Подростковые клубы». Это говорит о том, что руководству

учреждения необходимо обратить пристальное внимание на наличие предварительной записи к специалистам учреждения, а также на возможность оказания услуги в день обращения.

Следующий критерий независимой оценки – доброжелательность, вежливость, внимательность при оказании услуги (рис. 4).

Работая с детьми и молодёжью, результаты независимой оценки по данному критерию должны быть с высшим баллом. Однако «Подростковый клуб» снова получает низкий балл по сравнению с другими учреждениями. Доброжелательность, вежливость и внимательность являются основными составляющими общего мнения о степени удовлетворенности услугой, оказываемой учреждением, что непосредственно влияет на количество потребителей данной услуги.

Последний рассматриваемый нами критерий – удовлетворенность качеством оказания услуги. Удовлетворенность качеством

оказания услуги – один из самых важных показателей деятельности учреждения. Как видно из диаграммы, потребители услуг данных учреждений удовлетворены услугами не в полной мере. Руководству учреждений необходимо более детально проанализировать работу специалистов учреждений, для дальнейших внесенных изменений, которые приведут к повышению уровня удовлетворенности потребителей оказываемых услуг (рис. 5), необходимых для проведения изменений в организации [5, с. 102].

Проанализировав учреждения, подведомственные муниципальному профильному комитету, хотелось бы отметить что по общим критериям независимой оценки качества оказания услуг, а именно открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий предоставления услуги, время ожидания предоставления услуги, доброжелательность, вежливость и внимательность, удовлетворенность качеством оказания услуги, «Подростковый клуб» занимает низшие строчки в рейтинге подведомственных учреждений по данным критериям, в то время как «Центр социального обслуживания» и «Социально-реабилитационный центр для детей с девиантным поведением» занимают

первые строчки. «Центр по организации оздоровления, отдыха, занятости детей и молодежи» занимает среднюю строчку среди подведомственных учреждений.

Таким образом, обобщив сведения и данные, хотелось бы обратить внимание на модель взаимодействия сервисных организаций (в данном случае это подведомственные учреждения, в отношении которых происходит процесс независимой оценки качества оказания услуг, оказывающие социальные услуги населению) и муниципальными органами власти. Муниципальные профильные комитеты создают институциональную основу проведения независимой оценки качества услуг. В отношении общественного совета муниципальный профильный комитет формирует его состав, утверждает план работ по независимой оценке, устанавливает показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг, рассматривает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг, рассматривает рекомендации по выработке мер по совершенствованию деятельности сервисных организаций, основанные на результатах независимой оценки, утверждает техническое задание для проведения независимой оценки.

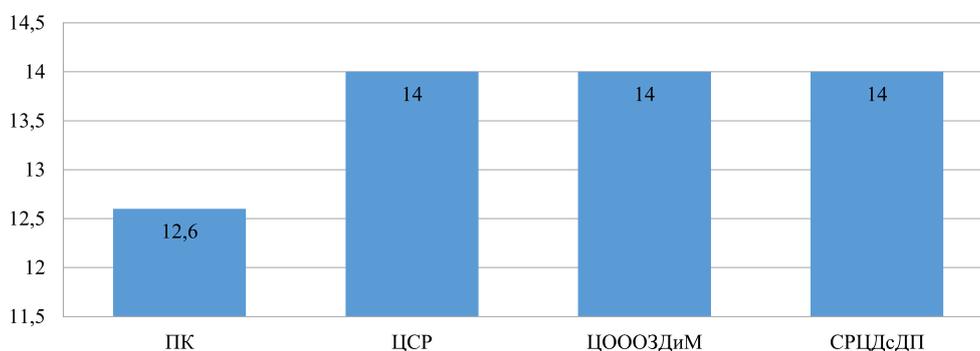


Рис. 4. Результат независимой оценки учреждений по критерию «Доброжелательность, вежливость, внимательность при оказании услуги»

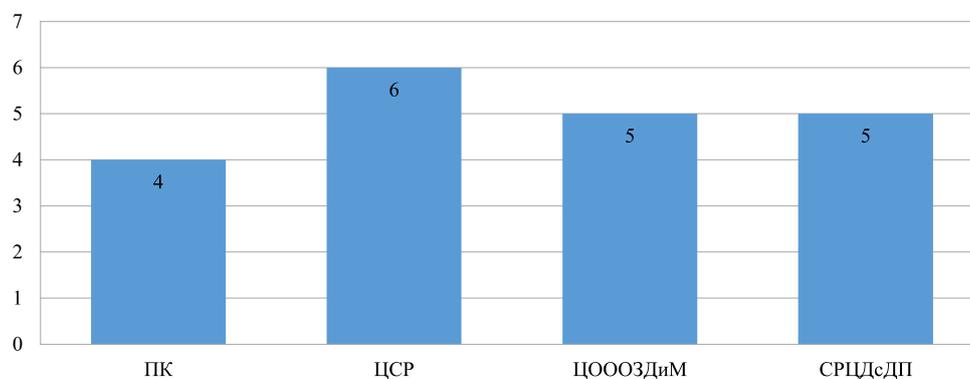


Рис. 5. Результат независимой оценки учреждений по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуги»

В отношении организации-оператора муниципальный профильный комитет утверждает организацию-оператора, выделяет бюджет на предоставление услуги по сбору и обработке результатов независимой оценки качества услуг. Общественный совет в свою очередь по отношению к Комитету непосредственно организует проведение независимой оценки оказываемых услуг и предоставляет результаты оценки качества услуг организаций, а также предложения по улучшению качества их деятельности при взаимодействии муниципальных органов власти и сервисных организаций [6, с. 195].

Общественный совет для организации-оператора определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, формирует предложения по разработке технического задания, в котором прописана методика проведения независимой оценки. Организация-оператор осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг. Предоставляет информацию о результатах независимой оценки Общественному совету в соответствии с условиями муниципального контракта, заключенного с уполномоченным органом.

Выводы

Таким образом, в результате взаимодействий участников данной модели, при проведении оценки качества посредством как пяти общих показателей, так и дополнительных показателей, формируются результаты оценки.

На данный момент деятельность участников данного процесса выглядит именно таким образом. Мы видим, что взаимодействие между ними происходит в обратных друг к другу направлениях, что говорит

о четко выстроенном и слаженном процессе передачи информации, где каждый понимает свою роль и знает свои функции.

Однако необходимо отметить в качестве недоработанности модели, что информация, приобретенная в процессе работы по проведению независимой оценки, не доводится до сведения подведомственных организаций, населения, ради которых и проводится независимая оценка качества оказываемых услуг.

Список литературы

1. Симахин О.Г. Развитие системы управления государственными таможенными услугами на основе таможенного мониторинга: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. Москва, 2011. 153 с.

2. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования: Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165899/ (дата обращения: 22.05.2018).

3. Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013–2015 годы: Распоряжение Правительства РФ от 30.03.2013 № 487-р, п.9 (ред. от 20.01.2015) [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_144318/ (дата обращения: 08.05.2018).

4. Лиджи-Горяева С.Э. Методологические и методические основы изучения мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг // Вестник Института комплексных исследований аридных территорий. 2012. Т. 1. № 1 (24). С. 50–57.

5. Павлова А.В. Типология изменений в организации и их характеристики // Актуальные проблемы экономики и права. 2011. № 2. С. 102–106.

6. Веслогузова М.В., Земскова О.А. Методика оценки удовлетворенности потребителя качеством и комфортностью предоставляемой муниципальной услуги // Проблемы и перспективы развития социально-экономического потенциала российских регионов: материалы VI Всероссийской электронной научно-практической конференции. 2017. С. 195–200.