

УДК 004:351

В.Ю. Малкин

Государственное образовательное учреждение высшего образования «Луганский государственный университет имени Владимира Даля», г. Луганск,
email: malkvu@internet.ru

ТРАНСФОРМАЦИЯ МЕХАНИЗМА АНАЛИЗА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ СИСТЕМЫ ЕДИНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Ключевые слова: рынок единых государственных услуг, цифровизация, качество услуг, клиентоцентричный подход, цифровая трансформация, уровень доступности, механизм анализа качества, бизнес-модель, бизнес-моделирование.

В процессе научного исследования разработан механизм анализа качества обслуживания клиентов системы единых государственных услуг. Причины предоставления некачественных услуг предлагается сгруппировать: возможные ошибки в системе, которые устраняются программистами, и частота их появлений по мере развития системы будет уменьшаться; человеческий фактор, то есть недостаточная квалификация лиц, принимающих участие в исполнении услуги, либо недобросовестность каких-либо исполнителей в цепочке предоставления услуги. Информация о таких случаях передается лицам, принимающим решения, для принятия мер административного характера; полное отсутствие необходимой услуги. В этом случае информация передается группе лиц, ответственных за развитие системы, для принятия решения, соответствует ли такой запрос целям ЕГУ и есть ли необходимость включать его в структуру системы. В статье отмечено, что в случае ее некачественного исполнения или несоответствия услуги заявленному формату, а также в случае необоснованного отказа в предоставлении услуги, клиент имеет право сформировать жалобу. Сформулированная претензия может поступить в систему в устном либо письменном виде, а также по электронной почте. Обработка обращения производится соответствующими указанными выше должностными лицами. В таком случае система работает в полуавтоматическом режиме, поскольку возможны ситуации, требующие вмешательства как экспертов по рассматриваемым вопросам, так и лиц, имеющих право принимать ответственные решения. Определено, что после формирования ответа по сути вопроса, сформулированного в обращении, ответ в необходимой форме отправляется клиенту. Все обращения и жалобы должны храниться в базе данных системы единых государственных услуг и анализироваться системой для выявления повторяющихся случаев недостаточного удовлетворения требований клиентов. Такой анализ позволит выявлять недостатки, как самой системы с целью ее совершенствования, так и недобросовестность отдельных исполнителей с целью уменьшения влияния человеческого фактора.

V.Yu. Malkin

State Educational Institution of Higher Education «Lugansk State University named after Vladimir Dal», Lugansk, email: malkvu@internet.ru

TRANSFORMATION OF THE MECHANISM FOR ANALYZING THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE OF THE UNIFIED PUBLIC SERVICES SYSTEM

Keywords: unified public services market, digitalization, service quality, customer-centric approach, digital transformation, accessibility level, quality analysis mechanism, business model, business modeling.

In the process of scientific research, a mechanism for analyzing the quality of customer service of the unified public services system has been developed. An important statement is the fact that the reasons for the provision of substandard services are proposed to be grouped into three main groups: possible errors in the system that are eliminated by programmers and the frequency of their occurrence will decrease as the system develops; the human factor, that is, insufficient qualifications of persons involved in the performance of the service, or the dishonesty of any performers in the chain of service provision. Information about such cases is transmitted to decision makers for taking administrative measures; the absence of such a service. In this case, the information is transmitted to a group of persons responsible for the development of the system to decide whether such a request meets the goals of the YSU and whether there is a need to include it in the structure of the system. The article notes that the customer's dissatisfaction with the service provided, in case of its poor-quality performance or non-compliance with the stated order, as well as in case of unjustified refusal to provide the service, the customer has the right to file a complaint. The formulated claim can be entered into the system orally or in writing, as well as by e-mail. The processing of the appeal is carried out by the relevant officials mentioned above. In this case, the system operates in semi-automatic mode, since there may be situations that require the intervention of both experts on the issues under consideration and persons who have the right to make responsible decisions. It is determined that after forming an answer

to the essence of the question formulated in the appeal, the answer in the required form is sent to the client. All appeals and complaints should be stored in the database of the unified public services system and analyzed by the system to identify recurring cases of insufficient satisfaction of customer requirements. Such an analysis will make it possible to identify the shortcomings of both the system itself, in order to improve it, and the dishonesty of individual performers, in order to reduce the influence of the human factor.

Цифровая трансформация – это новая философия для государственных органов и организаций, это национальная цель развития страны. Она предусматривает новые модели развития и принципы клиентоцентричности при создании сервисов и в работе с гражданами. Необходимость взаимодействия с клиентами и применения клиентоцентричных подходов продиктована самой практикой работы государственных учреждений. В конечном счете, реализация клиентоцентричных подходов позволяет больше узнать о том, как организован текущий процесс, оказание услуги или сервис с точки зрения конечного пользователя [1].

Использование информационных технологий повышает интерактивность и эффективность общения с заявителями через официальные сайты госорганов, обеспечивает более широкий доступ к государственным услугам и в конечном счете снижает затраты на их получение [2].

Основными направлениями деятельности Министерства связи и массовых коммуникаций России, которые связаны с повышением качества и уровня доступности государственных и муниципальных услуг в электронном виде, являются:

- обеспечение межведомственного электронного взаимодействия;
- возможность их получения по принципу «одного окна»;
- повышение открытости госорганов и возможности участия граждан в принятии решений государственными органами («Открытое правительство»);
- повышение эффективности расходования бюджетных средств на ИКТ в государственных органах [3].

Цель исследования

Сформировать направления трансформации механизма анализа качества обслуживания клиентов системы единых государственных услуг и предложить

авторское решение относительно совершенствования данного механизма и системы анализа качества обслуживания клиентов системы единых государственных услуг в целом.

Материал и методы исследования

Специфической особенностью деятельности государственного учреждения является непрерывный характер процесса оказания услуг клиентам и подготовки отчетных документов. Постоянные изменения в регламентах работы, выполняемых вышестоящими организациями, приводят к тому, что всем сотрудникам необходимо постоянно совершенствовать свою деятельность и корректировать планы. Кроме того, государственное учреждение живет по определенным правилам, в рамках которых необходимо выполнять как обычную работу, так и временные поручения.

Формой оценки деятельности каждого сотрудника и качества оказываемых государственных услуг является периодическая аттестация [4].

На данном этапе научного исследования предлагается методика мониторинга деятельности сотрудников в процессе предоставления услуг, основанная на бизнес-процессах. Методология включает в себя два компонента – качественный и количественный. Это позволяет нам выявить специфику работы, выполняемой каждым специалистом в течение определенного периода времени (включая недостатки в организации работы), а также оценить успешность сотрудников, занимающих определенные должности.

Результаты исследования и их обсуждение

Для государства одно из ключевых направлений повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг – организация обратной связи с гражданами, получающими соответствующие услуги.

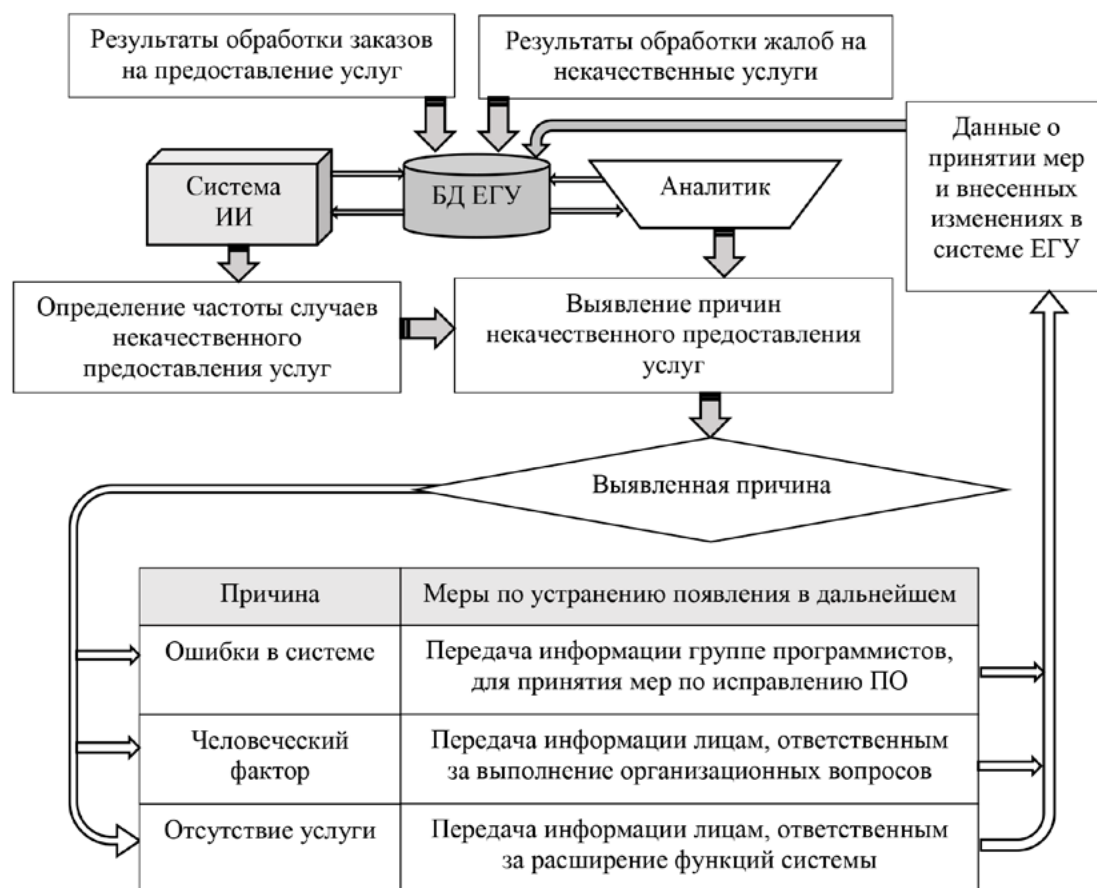


Рис. 1. Механизм анализа качества обслуживания клиентов системы единых государственных услуг

Для этого Минэкономразвития России разработана и введена в эксплуатацию информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг [5].

Данная система мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг аккумулирует оценки и мнения граждан о качестве полученных ими госуслуг, на основании которых: анализирует качество их предоставления; делает расчет показателей эффективности деятельности руководителей территориальных управлений федеральных органов власти и государственных внебюджетных фондов. Для обеспечения повышения качества и доступности массовых и общественно значимых государственных услуг гражданам в субъектах РФ проводится ежегодный мониторинг качества и доступности государственных услуг, а также

исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных, муниципальных услуг [6].

Происходит оценка качества оказания государственных и муниципальных услуг по следующим каналам:

- личные мобильные телефоны (смс-опросы и телефонные опросы граждан, отрицательно оценивших качество предоставленных им госуслуг);
- терминалы и иные устройства, расположенные в территориальных органах ведомств, а также в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ/Мои документы);
- Интернет (Единый портал госуслуг, официальные сайты ведомств, сайт «Ваш контроль»).

В результате научного исследования предлагается авторская разработка механизма анализа качества обслуживания клиентов системы единых государственных услуг. Механизм анализа качества обслуживания клиентов системы единых государственных услуг показан на рис. 1.

Как видно из схемы, причины предоставления некачественных услуг можно сгруппировать в три основные группы:

1. Возможные ошибки в системе, которые устраняются программистами и частота их появлений, по мере развития системы будет уменьшаться.

2. Человеческий фактор, то есть недостаточная квалификация лиц, принимающих участие в исполнении услуги, либо недобросовестность каких-либо исполнителей в цепочке предоставления услуги. Информация о таких случаях передается лицам, принимающим решения, для принятия мер административного характера.

3. Отсутствие подобной услуги. В этом случае информация передается группе лиц, ответственных за развитие системы, для принятия решения, соответствует ли такой запрос целям ЕГУ и есть ли необходимость включать его в структуру системы. В случае необходимости развития системы даются задания на соответствующие разработки.

В случае некачественного исполнения услуги или ее несоответствия заявленному заказу, а также в случае необоснованного отказа в предоставлении услуги, клиент имеет право сформировать жалобу. Сформулированная претензия может поступить в систему в устном либо письменном виде, а также по электронной почте. Обработка обращения производится соответствующими, указанными выше, должностными лицами. В данном случае система работает в полуавтоматическом режиме, поскольку возможны ситуации, требующие вмешательства как экспертов по рассматриваемым вопросам, так и лиц, имеющих право принимать ответственные решения.

После формирования ответа по сути вопроса, сформулированного в обращении, ответ в необходимой форме отправляется клиенту. Все обращения и жалобы должны храниться в базе данных системы единых государственных услуг

и анализироваться системой для выявления повторяющихся случаев недостаточного удовлетворения требований клиентов. Такой анализ позволит выявлять недостатки, как самой системы, с целью ее совершенствования, так и недобросовестность отдельных исполнителей, с целью уменьшения влияния человеческого фактора.

Предпочтения граждан и уровень их удовлетворенности действиями, осуществляемыми в государственных секторах, обычно устанавливаются с помощью анкет с учетом специфики и приоритетов каждого города. Не существует глобальной методологии сбора и обработки информации из-за различных переменных, подлежащих проверке, изменяемого характера человеческого поведения и его субъективного восприятия. Отдельными учеными в процессе научных исследований предлагается использовать для оценки качества обслуживания клиентов на рынке единых государственных услуг глобальную методологию, которая объединит два метода. Используя метод дробного массива для получения очень небольшого числа вопросов, можно спроектировать взаимосвязь между тестируемыми переменными (цена, безопасность и т.д.) и характеристикой желаемой производительности (например, качеством обслуживания).

Пользователь инструмента может классифицировать опрошенных людей по социально-демографическим категориям. Впоследствии дисперсионный анализ дает значимые переменные. Сокращенная модель, иллюстрирующая «среднее» поведение, предназначена для всех гипотетических ситуаций [7].

Как результат научного исследования систематизируем несколько метрик, по которым можно судить об эффективности внедренных стандартов обслуживания клиентов:

LTV – Lifetime Value – полная прибыль, которую приносит клиент за время работы с компанией. Метрика показывает лояльность клиентов и выгоду взаимодействия с каждым из них. Это финансовый показатель, который может рассчитываться без участия самого клиента;

CSAT – Customer Satisfaction Score – индекс удовлетворенности, фактически,

его оценка работы конкретного оператора или сервисной службы по заявке. Это прямая оценка клиента, которую стоит у него получить после закрытия очередного обращения;

CES – Customer Effort Score – индекс усилий. Это еще одна оценка от клиента, в которой ему предлагается оценить объем усилий со своей стороны, потребовавшихся, чтобы решить вопрос. Как и предыдущая, метрика относится к конкретной заявке и оценивает работу сервисной службы в данный момент времени;

NPS – Net Promoter Score – индекс лояльности клиента – его собственная оценка, с какой вероятностью он порекомендует сервис коллегам. Эта метрика показывает уровень обслуживания в целом, а не работу конкретного специалиста. При этом на нее может влиять предыдущий негативный или позитивный опыт взаимодействия с компанией.

Указанные метрики не имеют объективно «плохого» или «хорошего» уровня. Их необходимо отслеживать в динамике, чтобы вовремя заметить ухудшение сервиса и видеть результаты нововведений [8].

Любой бизнес-процесс можно определить как логически взаимосвязанную последовательность функций, результаты выполнения которых приводят к созданию продукта или услуги. Для получения результата необходима соответствующая информационная и ресурсная поддержка.

Компоненты бизнес-процесса могут быть оценены на количественном уровне, что позволяет построить численную модель процесса создания продуктов или предоставления услуг [9].

Модель бизнес-процесса состоит из следующих частей:

- 1) набор функций;
- 2) последовательность выполнения каждой функции;
- 3) возможность контроля и управления при выполнении каждой функции;
- 4) исполнители и ответственный персонал для каждой функции;
- 5) информационная и ресурсная поддержка.

Для государственного учреждения функции и их временные рамки регулируются законами и нормативными актами правительства Российской Фе-

дерация. Финансовые и ресурсные компоненты определяются государством и считаются неизменными в задаче управления учреждением. Исполнители (специалисты) функций бизнес-процессов имеют разный опыт, квалификацию и мотивацию. Все это определяет необходимость их постоянного сертификация для самосовершенствования и повышения качества предоставления услуг.

Методология организации процесса подготовки и проведения мониторинга на основе бизнес-процессов включает в себя следующие этапы:

- 1) подготовительный этап;
- 2) этап сбора данных;
- 3) этап обработки, анализа данных;
- 4) формирование отчета.

Например, подготовительный этап – это формирование групп сотрудников, которые отвечают определенным целям. Например, это включает в себя оценку эффективности их профессиональной деятельности, что важно для награждения, повышения или понижения в должности и т.д. Сложность решения этой проблемы заключается в том, что у каждого сотрудника есть установленный порядок заказа и временные рамки для процесса предоставления услуги клиенту. В настоящее время, временные процессы оказания услуг никоим образом не оцениваются в сертификационном (административном) обследовании.

Критерии для разделения специалистов на категории могут быть следующими:

- 1) объем работы, выполненной за определенный период времени;
- 2) ответственность при выполнении работы (выговоры, задержки и т.д.);
- 3) готовность работать вне рабочего дня;
- 4) повышение квалификации;
- 5) вклад в общественные работы учреждения (спортивные и общественные мероприятия и т.д.).

В Донецкой Народной Республике при формировании бюджета на год одной из главных задач выступали повышение качества государственных услуг, в том числе в сфере образования и здравоохранения. Планировалось ввести такое определение как «государственная услуга» и систематизировать организацию процессов финансирования, контроля и отчетности за выполненный результат.

В связи с этим в работе выделены основные перспективные направления развития цифровых технологий в государственном управлении в Донецкой Народной Республике, которые приведены и обоснованы ниже.

1. По примеру давно созданного информационного ресурса в Российской Федерации для получения желаемой оптимизации цифровых технологий необходимо создание единого портала государственных услуг, который уже на данном этапе и в перспективе развития Республики позволит улучшить эффективность информатизации нашего общества.

2. Социальные сети. На данный момент в республике социальные сети не являются полноценным ресурсом для управленческой деятельности, отсутствует возможность оставлять свой электронный адрес в качестве официального.

3. Динамичное развитие цифровых технологий в нашей республике позволяет в перспективе создать систему «Электронное правительство» по аналогичному типу и опыту внедрения в Российской Федерации.

4. Внедрение современного программного обеспечения по работе с обращениями граждан во всех ведомствах – перспективное направление информатизации управления ДНР. На данном этапе вне зависимости от способа обращения все данные граждан регистрируются в информационной базе «Обращения граждан» отделом по работе с обращениями граждан ДНР [10, С. 91-101].

Например, в бизнес-моделировании выделяется четыре эпицентра инноваций: ресурсы, предложение, потребность и финансы. Каждый из эпицентров может стать началом крупных перемен в бизнес-модели и оказать мощное воздействие на остальные блоки. Иногда инновации бизнес-модели зарождаются одновременно в нескольких эпицентрах. Кроме того, источником перемен часто выступают сферы, идентифицируемые с помощью SWOT-анализа – исследования сильных и слабых сторон бизнес-моделирования, ее возможностей и факторов риска. Итак, предлагаем описательную характеристику блоков эпицентров:

- ресурсы – инновации, возникающие под воздействием фактора ресурсов, появляются на основе существующей организационной инфраструктуры,

партнерских отношений с целью расширения или преобразования имеющейся бизнес-модели;

- предложение – инновации, идущие от предложения, создают новые ценностные предложения, которые влияют на другие структурные блоки бизнес-модели;

- потребитель – инновации с центром в потребительском блоке основываются на нуждах потребителя, помощи в доступе или повышении удобства. Как и все инновации с одним эпицентром, они влияют на другие блоки бизнес-модели;

- финансы – инновации, возникающие из-за необходимости появления новых потоков дохода, ценовых механизмов или уменьшение издержек, тоже воздействуют на другие структурные блоки бизнес-модели;

- множественные эпицентры – инновации, которые зарождаются сразу в нескольких эпицентрах, оказывают существенное влияние на другие структурные блоки [11].

Выводы

Перспективными направлениями дальнейших научных исследований являются такие направления как экономическая диагностика деятельности на рынке единых государственных услуг, систематизация факторов развития деятельности рынка единых государственных услуг, оценка моделей и методов экономической диагностики деятельности рынка единых государственных услуг, формирование концепции экономической диагностики деятельности рынка единых государственных услуг.

Необходимо в будущем формировать такие модели для оценки качества обслуживания клиентов, которые будут разработаны для выявления разрыва в восприятии между тем, что, по мнению компании, она предоставляет клиентам, и восприятием в сознании клиента. Бизнес-лидеры часто забывают, что они уже знают все о компании. Они знают все тонкости того, что они могут предложить клиенту. Но при этом следует всегда помнить, что даже если они знают это, им может не понравиться что-то еще в предлагаемой услуге. Все сводится к качеству и измерению качества сервиса в различных областях.

Библиографический список

1. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации / под ред. О. В. Линник, А. В. Ожаровского, М. С. Шклярчук. – Москва: РАНХиГС при Президенте РФ, 2020. С. 12-15.
2. Земскова И.А. Факторный анализ качества государственных услуг // Казанский социально-гуманитарный вестник, 2016. № 6. С. 48-51.
3. Земскова И.А. Трансформация качества государственных услуг под влиянием цифровизации государственных органов / И.А. Земскова // Вестник СГСЭУ, 2018. № 3 (72). С. 23-28.
4. Земскова И.А. Качество государственных услуг в цифровой экономике // Базис. 2017. № 2 (2). С. 92-98.
5. Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг. Официальный источник ИАС МКГУ [Электронный ресурс]. URL: <https://vashkontrol.ru/hershel> (дата обращения: 09.01.2023).
6. Винокурцева, Е. А. Мониторинг предоставления государственных и муниципальных услуг / Е. А. Винокурцева. – Текст: непосредственный // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2017 г.). – Москва: Буки-Веди, 2017. С. 142-144.
7. Methodology to evaluate the Quality of Public Services [Электронный ресурс]. URL: https://www.researchgate.net/publication/266140431_Methodology_to_evaluate_the_Quality_of_Public_Services (дата обращения: 09.01.2023).
8. Стандарты качества обслуживания клиентов: правила хорошего сервиса [Электронный ресурс]. URL: <https://okdesk.ru/blog/standarty-kachestva-obslyuzhivaniya> (дата обращения: 09.01.2023).
9. Тимофеев А.Г., Лебединская О.Г. Бизнес-аналитика в условиях цифровой трансформации государственного и корпоративного управления // Управление экономическими системами, 2017. № 9. [Электронный ресурс]. URL: <http://uecs.ru/uecs-103-1032017/item/4532-2017-09-19-11-54-48> (дата обращения: 09.01.2023).
10. Малкин В. Ю. Бизнес-моделирование на рынке единых государственных услуг: цифровой и экосистемный подходы / В.Н. Гончаров, В.Ю. Малкин // Инструменты и механизмы устойчивого инновационного развития: монография. Выпуск 67 [под ред. А.А. Сукиасян]. – Уфа: Аэтерна, 2022. С. 91-101.
11. Остевальдер А. Построение бизнес-моделей. Настольная книга стратега и новатора / Александр Остевальдер, Ив Пинье; Пер. с англ. – 9-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2022. С. 140-145.