

Саратовский социально-экономический институт
(филиал) ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В.Плеханова»,
факультет экономической безопасности и
таможенного дела
кафедра таможенного дела
Саратов, Россия

ФАКТОРНЫЙ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Аннотация: В статье анализируются факторы, оказывающие влияние на качество государственных услуг; рассматриваются факторы внешней и внутренней среды; выделяются факторы прямого и косвенного воздействия на качество государственных услуг; раскрывается ряд других факторов, не вошедших в классификацию; делается вывод, о том, что необходимо тщательное изучение факторов, оказывающие воздействие на качество государственных услуг для разработки эффективных управленческих решений и направлений повышения качества этих услуг.

Ключевые слова: качество государственных услуг, факторы, влияющие на качество государственных услуг, классификация факторов, система управления качеством государственных услуг.

Проблема качества государственных услуг, важность соответствия требованиям рынка и общества проблема, которую необходимо решать. Рассмотрим основные факторы, которые в наибольшей степени влияют на качество современных государственных услуг.

Факторы – это параметры, которые, в первую очередь, определяют результативность протекания процессов, происходящих в экономике и влияющие на качество и количество экономического продукта[1]. Под факторами могут пониматься не только производственные ресурсы, но и производственный потенциал экономики[3].

В качестве главных факторов, которые влияют на качество государственных услуг можно выделить цель и потенциал государственного дела. Цель представляет собой тенденцию развития потребностей бизнеса и общества, а также поведение каждого участника данного процесса. Потенциал может быть рассмотрен, как достижение цели с точки зрения ресурсов и их условий[6].

Все факторы на рынке государственных услуг можно разделить на внешние и внутренние.

Факторы внешней среды это любые факторы, влияющие на качество государственных услуг, которые не в состоянии проконтролировать ни государство, ни сами государственные органы. Все внешние факторы можно разделить на факторы прямого и косвенного воздействия.

Внешние факторы прямого воздействия влияют непосредственно на деятельность государственных органов, и как следствие на качество государственных услуг. К внешним факторам прямого воздействия можно отнести, напри-

мер, государственные органы и их предписания, межведомственное взаимодействие государственных органов как внутри страны, так и с государственными органами зарубежных стран, участниками ВЭД.

К факторам **внешней среды косвенного воздействия** относятся внешние источники силы, оказывающие влияние не только на качество государственных услуг, но и на другие элементы деятельности государственных органов.

Существенное влияние на качество государственных услуг оказывают **факторы институционального характера**. Среди них можно выделить: степень реализации основных принципов механизма рыночного регулирования экономической деятельности; а также глубина «провалов государства» и «провалов рынка» в экономике страны.

Качество государственных услуг определяется также и **экономическими факторами** под которыми, подразумевается экономическая ситуация в целом внутри государства. В качестве примеров данного фактора можно выделить: безработицу, так как она может, как стимулировать предпринимательскую деятельность, так и снизить покупательскую способность населения; цену и льготы на оплату государственных услуг, условия и порядок расчетов, финансовое состояние заявителей¹; финансирование самих государственных органов, что может вызвать и успех и «провал» в деятельности государственных органов.

Целесообразно отметить, что **политический фактор**, тем большее влияние оказывает на качество государственных услуг, чем не стабильнее международные политические отношения страны с зарубежными странами.

Научный фактор характеризуется интеллектуальным потенциалом страны и созданием наукоемких производств, научно-исследовательскими и опытно-конструкторскими разработками в сфере государственного дела.

Маркетинговый фактор в большей степени характеризует саму структуру рынка государственных услуг, выделение основных субъектов и факторов и компонентов. Здесь можно выделить уровень информиро-

ванности заявителей, способы влияния на продвижение государственного продукта в виде услуги.

Природно-климатические факторы, т.е. экологическая обстановка и ситуации природного происхождения, влияющие на рынок государственных услуг, затормаживающая экономические и социальные процессы.

Глобализационный фактор, так как процессы, происходящие в мире, несомненно, связаны и с качеством государственных услуг. Государство под воздействием глобализационных процессов может проводить политику рационализации, которая направлена на поощрение экспортных компаний. В современных глобализационных условиях мировой экономики и активного развития ВЭД значительно усиливается значение качества госуслуг.

Инновационный фактор это новейшие технологии и разработки, фундаментальные исследования которые проводятся в сфере государственного дела (например, электронные государственные услуги, многофункциональные центры и т.п.). Например, в таможенной сфере используется такое понятие как автоматический выпуск товаров, подразумевающий под собой осуществление выпуска декларации на товар без непосредственного участия таможенных органов[4]. Однако, «несмотря на очевидные достоинства внедрения в процесс производства и потребления, проявляются существенные недостатки реализации информационных технологий, многие из которых имеют рискованный характер»[7].

Внутренние факторы, в свою очередь, подразделяются на экономические, технологические, социальные и другие.

Экономические факторы представляют собой экономический потенциал государства и самих государственных органов. Ключевым фактором также является наличие у государства источников финансирования технического развития, увеличения технической базы, оснащение информационными технологиями государственных органов.

Технологические факторы. Данные факторы включают в себя научно-исследовательский потенциал, интеллектуальные продукты, систему менеджмента ка-

¹Здесь и далее по тексту под заявителем понимается физическое или юридическое лицо (за исключением госорганов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении государственной и муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

чества, система контроля качества, возможность повышения качества предоставляемых услуг. Применение современных технологий и большая научно-техническая база государственных органов позволят повысить качество государственных услуг.

Одним из составляющих качественного оказания государственных услуг выступает использование новейших **информационных технологий**. 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.

Социальные факторы включают в себя в целом психологическую обстановку и уровень социальной обеспеченности и защищенности, поощрений работников государственных органов.

Организационные факторы, включающие в себя статус государственного органа, тип оргструктуры управления и степень ее гибкости, стратегия управления государственными органами, кадровый потенциал органа, четкость разделения полномочий и функций, высокий уровень компетенции и профессионализма сотрудников. Укрепление кадрового потенциала и формирование профессионального кадрового состава государственных органов является основой обеспечения предоставления качественных государственных услуг[5].

Целесообразно отметить, также **коммуникационные факторы**, среди которых можно выделить межведомственное сотрудничество, участие в различных программах и проектах, основные инструменты маркетинговых коммуникаций среди которых реклама, участие в конференциях и т.д.

Имиджевый фактор, в дефиницию которого можно отнести непосредственно имидж, само название и статус, престиж и репутация государственного органа в целом; личность руководителя, штатный состав, показатели эффективности деятельности государственного органа.

Подытоживая вышесказанное, нужно отметить, что все вышеперечисленные факторы имеют особое значение в уровне качества государственных услуг и необходимо тщательное изучение указанных факторов с тем, чтобы разрабатывать эффективные управленче-

ские решения и направления повышения качества государственных услуг.

Использование приведенной классификации факторов при формировании и реализации управленческой стратегии, руководства в области государственного дела может создавать новые требования к качеству своих услуг, что в итоге приведет к повышению эффективности деятельности всех государственных органов РФ. Предложенная система факторов поможет адекватно оценивать реальный уровень качества услуг, выделять главные тенденции рыночной среды, тщательно рассматривать и своевременно отвечать на изменения рыночных условий и в общем, содействовать повышению эффективности деятельности государственных органов.

Zemskova I.A.

FACTOR ANALYSIS OF QUALITY STATE SERVICES

The paper analyzes the factors that influence the quality of public services; It examines factors external and internal environment; highlighted the factors of direct and indirect impact on the quality of public services; It revealed a number of other factors, not included in the classification; It concludes that one must understand the factors that affect the quality of public services in order to develop effective management decisions and directions to improve the quality of these services. Keywords: quality of public services, the factors affecting the quality of public services, the classification of the factors of quality management system of public services.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Абдулкеримов И.З. Факторы и условия развития интеграционных процессов на рынке образовательных услуг // Региональные проблемы преобразования экономики. 2011. № 2 (28). С. 286-292.
2. Алехина О.В. Маркетинговый мониторинг рынка таможенных услуг // Научная мысль и современный опыт в решении системных проблем развития: сб. науч. трудов / отв. ред. Н.С. Яшин. Саратов, 2014. С. 114.
3. Голик А. Система внешних факторов конкурентоспособности вуза // Высшее образование в России. 2007. №7. С.131-135.
4. Ермилов И.С., Игнатъева Г.В. Передовые информационные технологии в таможенном деле // Информационная безопасность регионов. 2016. № 1 (22). С. 32.
5. Земскова И.А. Влияние качества государственных услуг на обеспечения экономической безопасности // Информационная безопасность регионов. 2016. № 1 (22). С. 56.
6. Коротков Э.М. Антикризисное управление: учебник для бакалавров / Э. М. Коротков. М. : Издательство Юрайт, 2014. С. 123.
7. Манахова И.В. Глобальные риски информационной экономики // Информационная безопасность регионов. 2015. № 2 (19). С. 67.
8. Факторович А.А. Управление качеством образовательного процесса в современном вузе // Педагогика. 2009. №3. С. 25.
9. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями) // Собрание законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. № 31. Ст. 4179.