

С. М. Хаирова, В. Е. Калугин

**АПРОБАЦИЯ АДАПТИРОВАННЫХ МАРКЕТИНГОВЫХ МЕТОДИК
ДЛЯ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

Достижение высокого уровня качества предоставленных государственных услуг становится одной из важнейших целей в деятельности органов исполнительной власти в условиях перехода к цифровой экономике. Принятые программные документы органов исполнительной власти должны стимулировать внедрение передовых управленческих, организационных и технологических решений на предприятиях, внедрять цифровые решения в сфере государственного управления и оказания государственных услуг, сокращать и устранять нормативно-правовые и административные барьеры. С начала административной реформы, деятельность органов службы занятости мало изменилась, и она по-прежнему является только формальными посредниками между людьми, потерявшими работу и работодателями. Оценивая деятельность работы органов государственной службы занятости можно сделать вывод, что удовлетворенность потребителя качеством предоставления государственно услуги не всегда является определяющим показателем эффективности ее работы. Такая ситуация не соответствует декларируемой правительством подходов к оценке деятельности органов власти и активной политике на рынке труда. Таким образом, современные требования гражданина и общества диктуют необходимость разработки методов и методик оценки деятельности государственных учреждений, в том числе качества оказания государственных услуг, но в настоящее время методическое обеспечение по оценке и управлению качеством в сфере труда и оказания государственных услуг в сфере занятости населения не разработано. Современные требования гражданина и общества диктуют необходимость разработки и использования различных методов оценки деятельности государственных учреждений, в том числе качества оказания государственных услуг, в связи с чем актуальным является совершенствование оценки качества в государственном управлении. В статье показана возможность использования GAP модели оценки качества услуг для оценки удовлетворенности потребителей государственных услуг с помощью анализа разрыва между фактическим (SERVPERF) и ожидаемым (SERVQUAL) уровнем оказанных услуг.

Ключевые слова: государственные услуги, методы менеджмента качества, оценка удовлетворенности, государственное управление, модель, методика оценки качества, критерии качества, служба занятости, рейтинг, интегральный индекс качества.

В условиях развития экономики в направлении цифровизации и внедрения мобильных технологий в деятельность государственного сектора становится актуальным решение проблемы реализации всего потенциала предоставления государственных услуг гражданам. Повышение качества предоставления государственных услуг становится приоритетным в модернизации системы государственного управления. Качество государственных услуг, оказываемых населению, также характеризует качество государственного управления [1,7,8].

Changlin Wanga*, Thompson S. H. Teob указывали на то, что требуется новая модель, учитывающая дифференциацию между онлайн и офлайн качеством обслуживания. Введенный ими термин воспринимаемой ценности раскрывает удовлетворенность граждан, так как информационные системы чаще отражают качество взаимодействия

между качеством информации и оказываемой онлайн услуги и не учитывают качество самой организационной системы [14].

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» содержит информацию о возможности измерить качество оказания государственных услуг [2]. В законе государственная услуга выделена как особая деятельность государственных органов, показателем качества которой признается удовлетворенность населения уровнем предоставления государственных и муниципальных услуг. Ключевым аспектом данного документа является направленность на качество работы исполнительной власти и её эффективности. Резервами повышения качества государственного управления отдельные ученые считают современные методы менеджмента качества [12].

Целесообразно рассматривать эффективность деятельности органов государственной вла-

сти с позиции формирования взаимоотношений с получателями государственных услуг. Исследования показывают, что гибкость взаимоотношений положительно для достижения уровня качества и становится важным для удовлетворения потребности клиентов [11]. Бауэрсокс Дональд Дж., Клосс Дейвид Дж. Считают, что только совместные действия по качеству обслуживания и гибкое/оперативное снятие возникающих проблем ведет к достижению высокого уровня удовлетворенности потребителей [6]. Зарубежные ученые широко используют GAP-модель Зейтгамла в анализе параметров качества предоставляемых и их оценки потребителями [13].

Цель исследования состоит в разработке методики оценки качества и удовлетворенности потребителей государственной услуги на основе решения задачи - апробации применения адаптированных маркетинговых методик SERVQUAL и «куб для сбора данных», для оценки удовлетворенности получателей государственных услуг.

Научная новизна исследования определена возможностью трансформации GAP-модели Зейтгамла для оценки удовлетворенности потребителей государственных услуг, в том числе оказываемых службами занятости населения (СЗН) и понять какое расхождение существует в представлении параметров качества поставщиков услуг и параметрами ожидаемого качества у потребителей.

Методология. Для оценки качества государственного и муниципального управления применяют методологические подходы как:

- «новый государственный менеджмент» дает оценку управленческой деятельности с помощью анализа эффективности влияния на социально-экономическое развитие субъекта и государства в целом;

- проводится анализ эффективности государственного и муниципального управления (анализ процесса управления), процесса предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг.

Большинство исследователей второй подход называют предпочтительным, так как он информирует о требуемых изменениях в тех или иных областях деятельности органов государственной власти и местного самоуправления [8,9].

Для оценки качества государственного и муниципального управления использовали исследование удовлетворенности граждан качеством деятельности органов власти и органов местного самоуправления, проводился мониторинг.

Модель системы менеджмента качества органов власти и методика оценки качества государственных услуг, предоставляемых потребителям.

Качество государственных услуг обеспечивается как передовыми технологиями, так и материальной базой (МТБ), в том числе материальными, финансовыми ресурсами; инфраструктурой, оборудованием. Эффективный менеджмент для рациональной организации работ и обеспечения предполагаемого уровня качества услуги требует также наличие квалифицированного персонала, заинтересованного в хорошей работе [10].

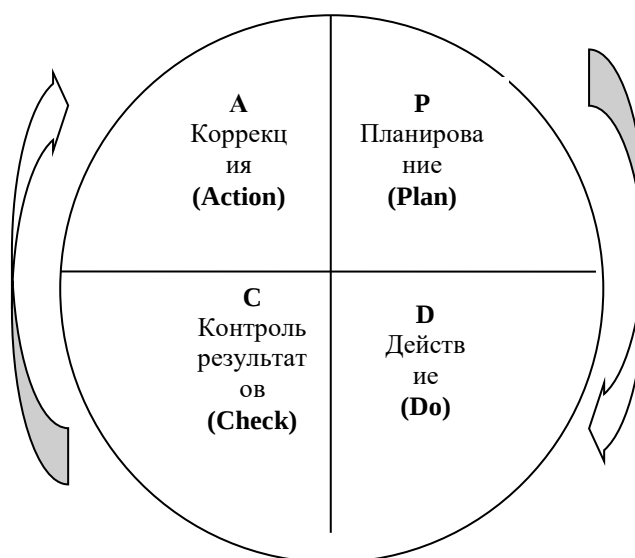


Рис.1. Содержание цикла PDCA

Стандарты серии ИСО серии 9000 рекомендуют для управления качеством в организациях, в том числе органах исполнительной власти, использовать процессный подход, включающий известный цикл PDCA [5,7,10]. В цикле PDCA (рисунок 1) управление качеством предусматривается выполнение следующих этапов работ:

- 1) планирование (Plan – P): разработка целей и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой органа власти;
- 2) внедрение процессов при выполнении работ (иначе – действие (Do – D));
- 3) контроль результатов (Check – C): постоянный контроль, измерение процессов оказания услуг в сравнении с политикой, целями и требованиями на процессы;
- 4) непрерывное улучшение процессов ((Action – A) - корректирующее действие).

На основе процессного подхода и цикла PDCA разработана модель системы менеджмента качества органов власти (рисунок 2).

Данная модель не детализирует процессы, так как орган власти самостоятельно определяет и

выделяет процессы, необходимые для предоставления качественных услуг, устанавливает последовательность и взаимодействие процессов [3,4].

Мониторинг удовлетворенности потребителей используется для оценки степени выполнения установленных требований и постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Методика оценки качества оказания государственных услуг относится к блоку «Контроль результатов» цикла PDCA и блоку «Измерение, анализ, улучшение» модели системы менеджмента качества органа власти.

На рисунке 3 показана методика оценки качества предоставления государственных услуг потребителями Службы занятости населения. В методике предлагается оценить качество услуги СЗН посредством проведения:

- оценки качества административных регламентов государственных услуг, информационных материалов, размещенных на стендах в Центрах занятости и на сайте/портале, рабочих и методических материалов (тестов для самооценки, анкетирования и др.);

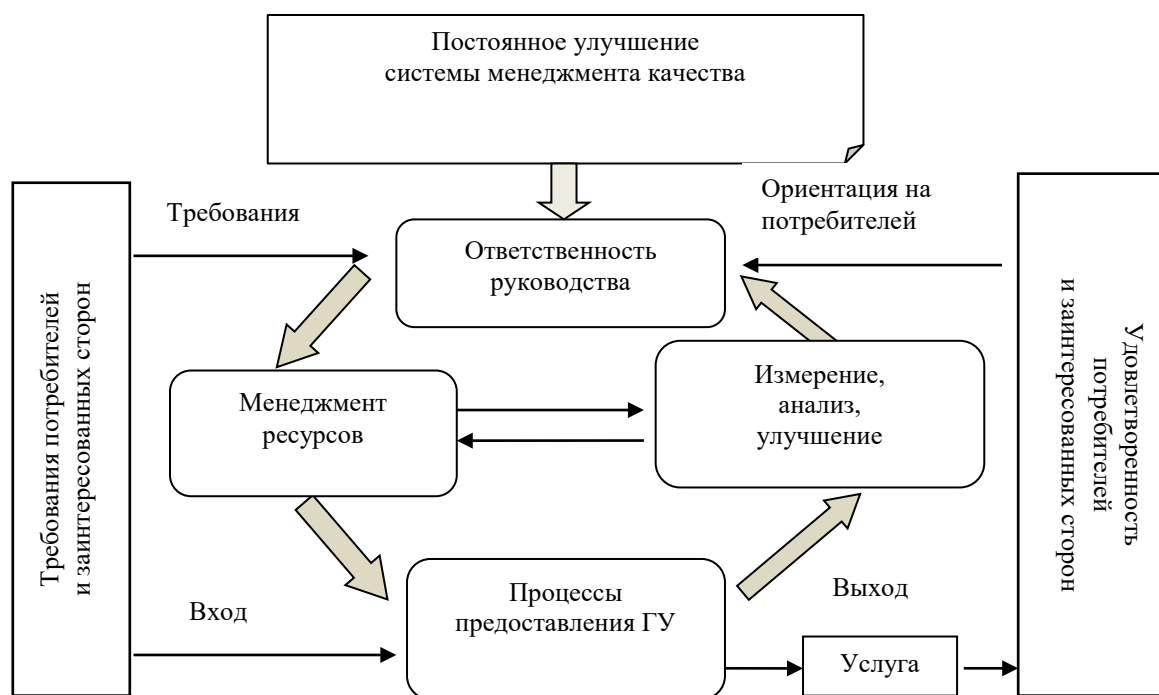


Рис. 2. Модель системы менеджмента качества органов власти

- подготовки и проведения «контрольной закупки» экспертом;
- оценки потребительского восприятия (совпадение ощущений с ожиданиями до и после получения государственной услуги).

Следует отметить важность формирования рабочей группы для оценки качества процесса из самих исполнителей, так как представители СЗН получают более достоверную и качественную информацию.

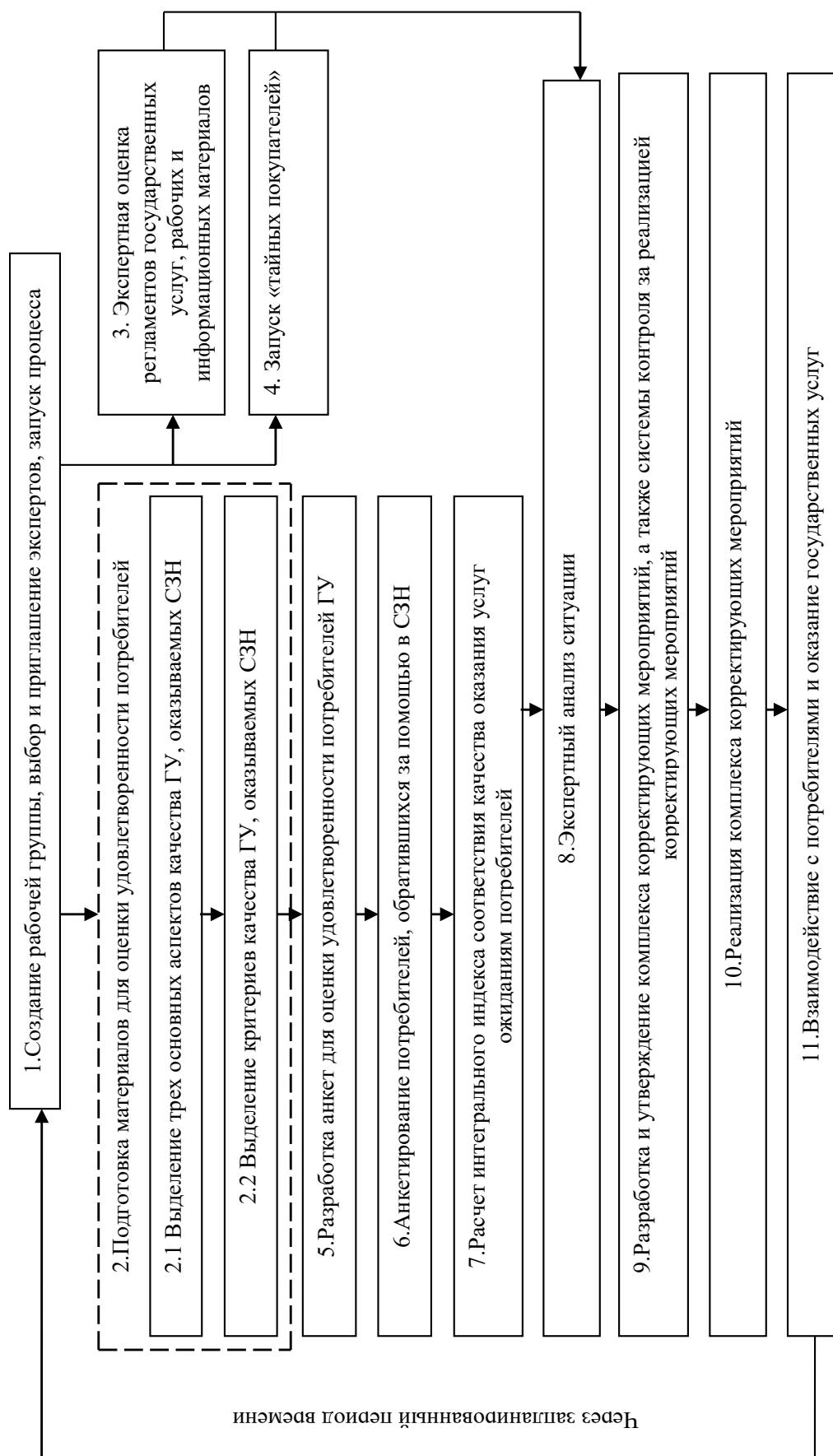


Рис. 3. Методика оценки качества государственных услуг, предоставляемых потребителям

При осуществлении экспертного анализа ситуации работники с помощью оценки параметров административно-правового процесса отслеживают и формируют требуемые позиции для будущей политики качества государственных услуг. Эксперты необходимы для оценки специализированных аспектов предоставления услуг, например, психологические, экономические, образовательные и другие.

После реализации комплекса корректирующих мероприятий и обучения сотрудников происходит взаимодействие с потребителями государственных услуг. Следующий цикл измерения и анализа производится через запланированный период.

Д. Пью, К. Мейби разработали «куб для сбора данных» SERVQUAL (service quality — «качество услуги»), что послужило основой оценки потребительской удовлетворенности получателей государственных услуг посредством интеграции моделей, широко используемых в маркетинге [7,10].

Суть модели заключается в расчете и построение куба в трехмерной системе координат. Отдельная ось несет информацию о изучаемом процессе, включает больше трех уровней, характеризующих состояние системы. Искомый куб образуется на пересечении уровней [7].

Анкета в соответствии с моделью SERVQUAL представляется по пятибалльной шкале Лайкерта (5 баллов - полностью согласен; полностью не согласен - 1 балл) из следующих частей:

- оценивается значимость определенных критериев качества услуги и их важность;
- по выбранным критериям качества услуги оцениваются ожидания потребителей;
- проводится анализ потребительских восприятий качества.

Применимость модели обусловлена тем, что она:

- наглядно представляет картину качества процесса;
- количественно выражает составляющую административного процесса;
- определяет структуру процесса предоставления государственной услуги посредством проведения анализа на основе учета различных факторов,

- позволяет наглядно представить конечный результат и выделить сильные и слабые моменты.

Результаты. Основные этапы оценки удовлетворенности потребителей государственных услуг представляют собой следующее:

1. Выделение трех аспектов (блоков) государственной услуги, удовлетворенность которыми необходимо выяснить.

Выделены следующие аспекты (блоки) оценки государственной услуги, оказываемой Службой занятости населения:

- качество центра занятости населения;
- качество оказания услуги;
- квалификация сотрудников и соблюдение профессиональной этики.

2. Выделение критериев качества.

По каждому из аспектов (блоков) выделены 3-4 критерия качества, которые занесены в таблицу

1. Далее респонденту предлагается отметить оценки по пятибалльной шкале. Колонка «Ожидания» направлена на выявление позиции относительно критериев, по которым можно определить идеальный Центр занятости населения. Цифра 5 отмечается, если респондент полностью согласен, что критерий влияет на качество ЦЗ, если – нет, то отмечают цифру 1. Степень соответствия той или другой точке зрения связывают с цифрами 2, 3, 4. Полученное мнение по соответствию отдельного ЦЗ перечисленным критериям отражается в столбце «Восприятие». Цифра 5 характеризует согласие респондента с тем, что данный критерий в действительности соответствует высокой оценке; в противном случае цифра 1 отражает полное несоответствие; значения 2, 3, 4 представляют приближение к крайним точкам зрения.

Важность критериев для получения качественной государственной услуги показана в последнем столбце таблицы, где цифры 2, 3, 4 приближают к одной из крайних точек зрения, а значения очень важны — 5 баллов, вообще не важны — 1 балл.

Для планирования и проведения исследования влияния различных факторов на оценку качества услуг при анкетировании респондентов собирают о них сведения, в частности, такие как: пол, возраст, социальное положение и др. факторы.

Таблица 1

Макет таблицы для заполнения потребителями государственных услуг

Выделенные аспекты ГУ	Ожидания	Восприятие	Важность
1 аспект услуги – качество центра занятости населения			
Центр занятости населения: качество МТБ	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Эргономические и санитарно-гигиенические показатели обслуживания потребителей	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Приоритетные категории (матери с детьми, инвалиды), представленные в правилах обслуживания, среднее время ожидания и/или обслуживания клиента	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2 аспект услуги – качество оказания услуги			
Полнота, прозрачность и доступность информации, размещенной на стендах в Центре занятости, на портале (сайте), в раздаточных материалах	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Количество необходимых посещений службы занятости в период оказания услуги	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Возможность получения дополнительных услуг	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Внимательность и предупредительность сотрудников Центра занятости в отношениях с потребителями ГУ в пределах своих должностных обязанностей	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3 аспект услуги – квалификация сотрудников и соблюдение профессиональной этики			
Квалификация сотрудников, знание и соблюдение законодательства, грамотная и понятная подача материала, полнота консультирования	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Корпоративная культура, выражающаяся как в уровне коммуникабельности, этичности поведения, доброжелательности и вежливости, корректности в разговоре, так и аккуратном внешнем виде сотрудников	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Проявление терпения и умение создавать атмосферу гостеприимства; демонстрация выдержки и самообладания как индивидуальные качества сотрудников	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

3. Для проведения расчетов: обрабатываются анкеты для получения средних значений важности, ожидания, восприятия; для всех критериев рассчитываются частные индексы качества; определяется индекс важности, то есть удельный вес каждого критерия качества первого аспекта услуги в общей оценке важности; определяется интегральный индекс качества первого аспекта услуги; находятся частный индекс качества, индекса важности и интегральный индекс качества для второго и третьего аспектов услуги; оформляется куб оценки качества услуги; осуществляется расчет интегрального индекса качества услуги. Все эти действия могут быть

повторены для оценки качества государственной услуги другого ЦЗ.

Аспекты, критерии качества, данные для расчета были приняты по результатам «контрольной закупки» экспертами государственной услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» в Центрах занятости г. Омска для иллюстративного примера. В расчетах предполагалось, что аспекты услуги имеют равную значимость, ожидания по критериям качества имеют равную оценку, относительные показатели рассчитаны на основе личного восприятия экспертов. Состояние исследуемых систем графически отображены на рисунках 4, 5, 6.

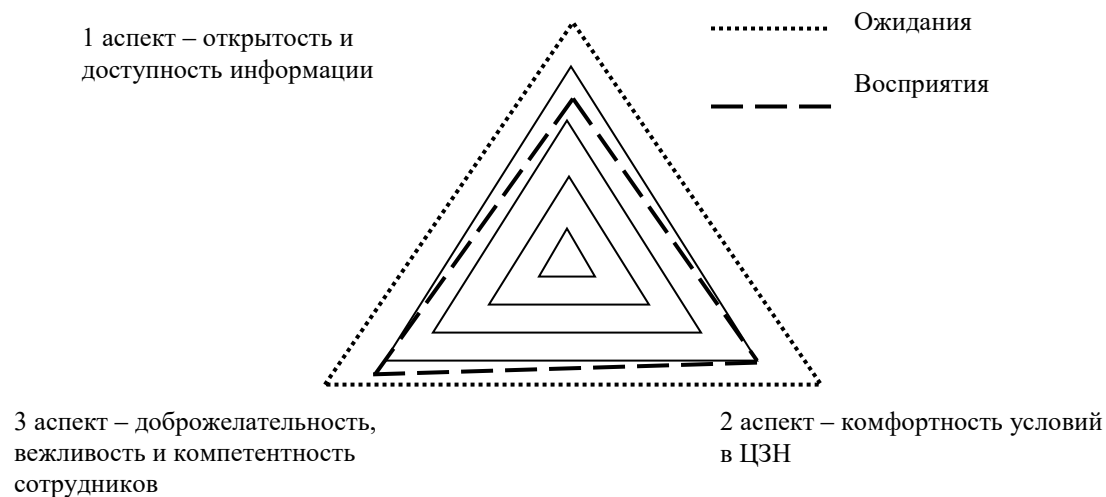


Рис. 4. Графическое представление оценки экспертов ЦЗН Октябрьского округа г. Омска

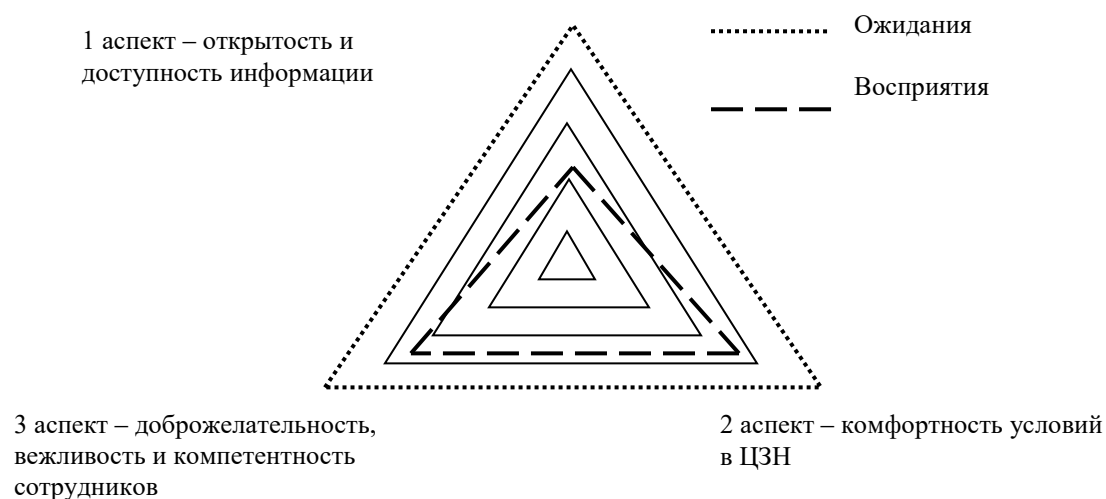


Рис. 5. Графическое представление оценки экспертов ЦЗН Ленинского округа г. Омска

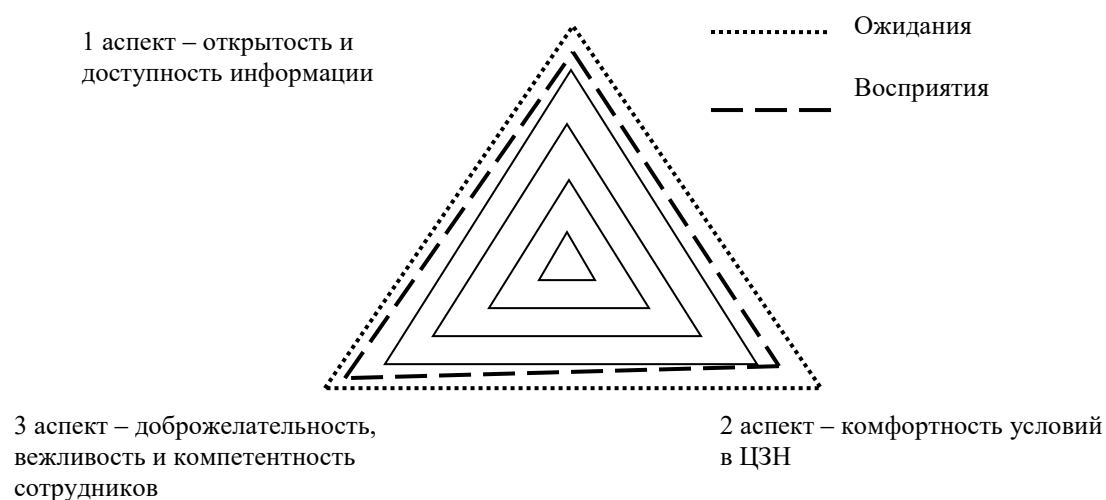


Рис. 6 – Графическое представление оценки экспертов ЦЗН Кировского округа г. Омска

Чем более «равнобедренный» треугольник и ближе к оценке «отлично», тем лучше качество оказываемой услуги в Центре занятости населения. По результатам оценок (интегральный индекс качества) Центрам занятости населения присваивается рейтинг.

Выводы. Анализ теоретических исследований показал, что при оценке качества государственного управления наиболее востребован подход оценки эффективности процесса предоставления государственных услуг потребителю. Определено отличие исследований отечественных от зарубежных: если российские ученые оценивают качество услуги на этапе предоставления, то зарубежные анализируют полный цикл оказания услуги. Показано, что на современном этапе развития экономики главным показателем качества государственного управления становится удовлетворенность потребителя качеством предоставления государственных услуг и совершенствование самой организационной системы на основе СМК.

Разработанная методика оценки качества предоставления государственной услуги включает этапы создания рабочей группы из приглашенных экспертов и сотрудников службы занятости, проведения оценки, корректирующих мероприятий, взаимодействия с потребителями услуг и через запланированное время новый цикл оценки качества.

Качество услуг СЗН предлагается провести посредством проведения оценки качества административных регламентов государственных услуг, информационных материалов, рабочих и методических материалов; подготовки и проведения «контрольной закупки»; оценки потребительского восприятия.

Методики оценки качества за рубежом опираются на маркетинговые методы, поэтому не могут быть использованы для оценки удовлетворенности потребителей государственных услуг. Государственные услуги службы занятости населения имеют свои специфические особенности, которые необходимо учитывать при разработке авторской методики оценки качества предоставления услуг, для оценки удовлетворенности получателей государственных услуг адаптированы маркетинговые методики SERVQUAL и «куб для сбора данных». Применение методики обусловлена тем, что при оценке качества учитываются различные факторы; наглядно (графически) представляется конечный результат с выделением как сильных, так и слабых аспектов. Графически визуализировать и интерпретировать результаты работы службы занятости населения в динамике можно на основе представленного иллюстративного примера с использованием данных «контрольной закупки».

Библиографический список

1. Закон РФ от 19 апреля 1991 г. N 1032-1 "О занятости населения в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями): [Электронный ресурс]. – Режим доступа : Система ГАРАНТ <http://base.garant.ru/10164333/#ixzz69EjzdMoR>, свободный. – Загл. с экрана. – (дата обращения к ресурсу: 12.02.2022 г.).
2. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями). [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://base.garant.ru/12177515/#ixzz69Eo9Nbix>, свободный. – Загл. с экрана. – (дата обращения к ресурсу: 12.02.2022 г.).
3. Постановление Правительства Омской области от 16 октября 2013 года № 266-п «Об утверждении государственной программы Омской области «Развитие экономического потенциала Омской области».
4. ГОСТ Р ИСО 18091 - 2016 Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001:2008 в местных органах власти. – М., 2017. – 74 с. [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М. : Библиотека ГОСТов. – Главная. – Режим доступа: <http://vseghost.com>, свободный. – Загл. с экрана. – (дата обращения к ресурсу: 12.02.2022 г.).
5. ГОСТ Р 56577-2015. Национальный стандарт Российской Федерации.. Системы менеджмента качества органов власти. Требования. – М., 2016. – 54 с. [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М. : Библиотека ГОСТов. – Главная. – Режим доступа : <http://vseghost.com>, свободный. – Загл. с экрана. – (дата обращения к ресурсу: 12.02.2022 г.).
6. Бауэрсокс Дональд Дж., Клосс Дейвид Дж. Логистика: интегрированная цепь поставок. 2-е изд./ Пер. с англ. Н.Н. Барышниковой, Б.С. Пинскера– М. : Издательство «Олимп-Бизнес», 2017. – 640 с.
7. Волкова, Н. В. Кубокачус: методика оценки качества услуг / Н.В. Волкова // Практический маркетинг. – 2016. – № 4. – С. 15–22.

8. Дибирова, К. Ю. К проблеме оценки удовлетворенности качеством бюджетных услуг в западной и отечественной социологии услуг / К. Ю. Дибирова // Социологические и гуманитарные науки. – 2017. – Том 9 – № 1/2. – С. 116–121.
9. Дмитриев, М. Э. Направления оптимизации административных процессов (на примере службы занятости) / М. Э. Дмитриев, А. Б. Золотарева, В. Б. Крапиль // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2018. – № 1. – С. 7–28.
10. Князюк, Н. Ф. Изменение системы менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015 / Н. Ф. Князюк, С. А. Чеховская // Бизнес-образование в экономике знаний. – 2017. – №2. – С. 67–70.
11. Сосунова Л. А. Повышение качества логистических услуг на основе адаптивности управленческих решений / Сосунова Л. А. Хаирова С. М., Сивакс А. Н. // [Вопросы экономики и права](#) – 2018. – № 120 – С. 111–116.
12. Хаирова С. М., Зарипова Р. Х., Калугин В. Е., Хаиров Б. Г. Методы менеджмента качества в государственном управлении // Наука о человеке: гуманитарные исследования. 2020. Т. 14. № 3. С. 208–215.
13. Amat-Lefort N., Frederic M., Marimon F., Mas-Machuca M. Towards a new model to understand quality in collaborative consumption services. *Journal of Cleaner Production*, 2020, vol. 266, article number 121855.
14. International Journal of Information Management 52 (2020) 102076 Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China Changlin Wanga*, Thompson S.H. Teob.

References

1. Law of the Russian Federation of April 19, 1991 N 1032-1 "On Employment in the Russian Federation". (with amendments and additions): [Electronic resource]. - Access mode: System GARANT <http://base.garant.ru/10164333/#ixzz69EjzdMoR>, free. - (accessed from the screen. - (Date of access to the resource: 12.02.2022).
2. Federal Law of July 27, 2010 N 210-FZ "On the organization of state and municipal services". (with amendments and additions). Electronic resource]. - Access mode <http://base.garant.ru/12177515/#ixzz69Eo9Nbix>, free. - In Russian. - (Date of access to the resource: 12.02.2022).
3. Decree of the Government of the Omsk Region dated October 16, 2013 № 266-p "On Approval of the State Program of the Omsk Region "Development of Economic Potential of the Omsk Region".
4. GOST R ISO 18091 - 2016 National Standard of the Russian Federation. Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local authorities. - M., 2017. - 74 c. [Electronic resource]. - Electronic data. - M. : Library of GOSTs. - Home. - Access mode: <http://vsegost.com>, free. - In Russian. - (access date: 12.02.2022)
5. GOST P 56577-2015. National Standard of the Russian Federation. Quality management systems of authorities. Requirements. - M., 2016. - 54 c. [Electronic resource]. - Electronic data. - M. : Library of GOSTs. - Home. - Access mode : <http://vsegost.com>, free. - In Russian. - (access date: 12.02.2022).
6. Bowersox Donald J., Kloss David J. *Logistika: integrirovannaya tsep postavok* [Logistics: the integrated supply chain. 2nd ed]/ Translated from English Baryshnikova N.N., Pinsker B.S. - M. : publishing house "Olympus-Business", 2017. - 640 c.
7. Volkova N.V. *Kubokachus: metodologiya otsenki kachestva uslug* [Kubokachus: methodology of service quality assessment] / N.V. Volkova // Practical Marketing. - 2016. - № 4. - С. 15-22.
8. Dibirova K.Y. *K probleme otsenki udovletvorennosti kachestvom byudzhetykh uslug v zapadnoy i otechestvennoy sotsiologii uslug* [To the problem of assessing satisfaction with the quality of budgetary services in Western and domestic sociology of services] / K.Y. Dibirova // Sociology and Humanities. - 2017. - Vol. 9 - №. 1/2. - С. 116-121.
9. Dmitriev M.E. Dmitriev, A.B. Zolotareva, V.B. Krapil // *Problemy gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniya* [Problems of State and Municipal Management]. - 2018. - № 1. - С. 7-28.
10. Knyaziuk N.F. *Izmeneniye sistemy menedzhmenta kachestva v sootvetstvii s mezhdunarodnym standartom ISO 9001:2015* [Change of quality management system in accordance with the international standard ISO 9001:2015] / N.F. Knyaziuk, S.A. Chekhovskaya // Business education in the knowledge economy. - 2017. - №2. - С. 67-70.

11. Sosunova L.A. *Povysheniye kachestva logisticheskikh uslug na osnove adaptivnosti upravlencheskikh resheniy* [Improving the quality of logistics services on the basis of adaptability of management decisions]/ Sosunova L.A. Khairova S.M., Sivaks A.N. // Questions of Economics and Law - 2018. - № 120 - С. 111-116.

12. Khairova S.M., Zaripova R.H., Kalugin V.E., Khairov B.G. *Metody upravleniya kachestvom v gosudarstvennom upravlenii* [Methods of quality management in public administration] // Science of Man: Humanitarian Studies. 2020. T. 14. № 3. С. 208-215.

13. Amat-Lefort N., Frederic M., Marimon F., Mas-Machuca M. Towards a new model to understand quality in collaborative consumption services. *Journal of Cleaner Production*, 2020, vol. 266, article number 121855.

14. *International Journal of Information Management* 52 (2020) 102076 Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China Changlin Wanga*, Thompson S.H. Teob.

APPROBATION OF ADAPTED MARKETING TECHNIQUES TO ASSESS THE SATISFACTION OF RECIPIENTS OF PUBLIC SERVICES

Saida M. Khairova

Doctor of Economics, Professor, Head of the Department "Quality Management and Production Systems", Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Siberian State Automobile and Road University"

Vladimir E. Kalugin

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department "Quality Management and Production Systems", Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Siberian State Automobile and Road University"

Abstract. Achieving a high level of quality of public services provided is becoming one of the most important goals in the activities of executive authorities in the context of the transition to the digital economy. The adopted program documents of the executive authorities should stimulate the introduction of advanced management, organizational and technological solutions at enterprises, introduce digital solutions in the field of public administration and public services, reduce and eliminate regulatory and administrative barriers. Since the beginning of the administrative reform, the activities of the employment service bodies have changed little, they are still only formal intermediaries between people who have lost their jobs and employers. Assessing the activities of the state employment service, it can be concluded that consumer satisfaction with the quality of public service provision is not always a determining indicator of the effectiveness of its work. This situation does not correspond to the approaches declared by the government to assessing the activities of authorities and active policies on the labor market. Thus, the modern requirements of the citizen and society dictate the need to develop methods and methodologies for evaluating the activities of public institutions, including the quality of public services, but currently methodological support for the assessment and management of quality in the field of labor and the provision of public services in the field of employment has not been developed. Modern requirements of the citizen and society dictate the need to develop and use various methods of evaluating the activities of public institutions, including the quality of public services, and therefore it is urgent to improve the quality assessment in public administration. The article shows the possibility of using the GAP model of service quality assessment to assess the satisfaction of consumers of public services by analyzing the gap between the actual (SERVPERF) and expected (SERVQUAL) level of services rendered.

Keywords: public services, quality management methods, satisfaction assessment, public administration, model, quality assessment methodology, quality criteria, employment service, rating, integral quality index.

Сведения об авторах

Саида Миндуалиевна Хаирова, доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой «Управление качеством и производственными системами», ФГБОУ ВО «Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет» (644080, Российская Федерация, г. Омск, пр. Мира, д. 5, e-mail: saida_hairova@mail.ru)

Владимир Евгеньевич Калугин, кандидат технических наук, доцент кафедры «Управление качеством и производственными системами», ФГБОУ ВО «Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет». (644080, Российская Федерация, г. Омск, пр. Мира, д. 5, e-mail: kve3012@mail.ru)

Статья поступила в редакцию 29.03.2022 г.