

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 338.465.4

DOI: 10.25198/2077-7175-2021-6-24

ПЕРСПЕКТИВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, РЕАЛИЗУЕМЫХ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

М. В. Васильева¹, В. А. Будасова²

Псковский государственный университет, Псков, Россия

¹e-mail: solndolina@yandex.ru

²e-mail: vikki28-09@bk.ru

Аннотация. Процесс цифровой трансформации национальной экономики включает развитие сектора сервиса в направлении обеспечения роста качества для населения и представителей бизнеса. Авторы определяют возможности цифровизации сфер экономики с позиции технологического развития, рассматривают киберугрозы и нарушение прав человека при отсутствии регуляции со стороны органов государственной власти, систематизируют перспективы применения электронных каналов реализации государственных услуг. Авторы подчеркивают возможность и востребованность изменения процесса и содержания оценки качества государственных услуг, обосновывают важность расширения показателей качества через углубляющуюся дифференциацию социальных групп и активную инновационную политику государственных структур в области внедрения электронных сервисов. В статье представлен теоретический обзор научных работ и нормативно-правовой базы, характеризующие аспекты методологии оценки качества государственных услуг, в том числе с акцентом на электронный формат. Целью работы авторы установили определить направления развития оценки качества электронных государственных услуг и предложить рекомендации по расширению функционала платформы ГОСУСЛУГИ в аспекте применяемых оценочных механизмов. Предлагается авторская позиция в отношении расширения использования показателей качества, характеризующих «уровень цифровизации» услуг: в отношении длительности операций предлагается анализировать время загрузки платформ, удобство использования мобильной версии платформ, удовлетворенность функционалом; по позиции «характеристика канала» – понятность интерфейса, доступность 24/7 платформы «здесь и сейчас»; для оценки информационного взаимодействия предлагается использовать показатели качества прямой и обратной связи, возможность получения «целевой» информации (сертификатов с QR-кодом), комфортность использования мобильной версии приложения и др. Для детализации предложений авторы в качестве объекта исследования использовали одну из самых востребованных платформ – ГОСУСЛУГИ. В работе акцентируется внимание на фактически применяемых методиках оценки качества электронных госуслуг указанной платформы: устные опросы, заполнение анкет, построение рейтингов, анализ средних. Сделан вывод о методологической важности расширения шкалы оценки и включения новых показателей. По предложению авторов в методику оценки качества реализуемых госуслуг в электронной форме рекомендуется включить механизм на основе интегральной оценки (в статье рассматривается возможность применения методики «куб оценки качества услуг»), который позволяет определить не только уровень удовлетворенности по каждой позиции, но и выполнить сравнительную оценку ожидания и восприятия критериев услуги, а также определить важность оцениваемого критерия. По мнению авторов, использование «расширенной оценки» позволит не только детализировать мнение потребителей в разрезе социальных групп/услуг/показателей качества, но и упростить процесс коррекции оказания услуг и, тем самым, содействовать устойчивости сферы услуг и национальной экономики в целом.

Ключевые слова: качество услуги, оценка качества услуги, методика оценки качества услуг, государственные услуги, платформа ГОСУСЛУГИ, цифровизация, национальная экономика.

Для цитирования: Васильева М. В., Будасова В. А. Перспективные направления оценки качества государственных услуг, реализуемых в электронной форме // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2021. – № 6. – С. 24–36. DOI: 10.25198/2077-7175-2021-6-24.

PROMISING AREAS FOR ASSESSING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IMPLEMENTED IN ELECTRONIC FORM

M. V. Vasileva¹, V. A. Budasova²

Pskov State University, Pskov, Russia

¹ e-mail: solndolina@yandex.ru

² e-mail: vikki28-09@bk.ru

Abstract. *The process of digital transformation of the national economy includes the development of the service sector in the direction of ensuring quality growth for the population and business representatives. The authors identify the possibilities of digitalization of economic spheres from the perspective of technological development, consider cyber threats and human rights violations in the absence of regulation by public authorities, systematize the prospects for the use of electronic channels for the implementation of public services. The authors emphasize the possibility and relevance of changing the process and content of assessing the quality of public services, substantiate the importance of expanding quality indicators through the deepening differentiation of social groups and the active innovation policy of government agencies in the field of the introduction of electronic services. The article presents a theoretical review of scientific papers and the regulatory framework characterizing aspects of the methodology for assessing the quality of public services, including with an emphasis on the electronic format. The aim of the work was to determine the directions of development of the assessment of the quality of electronic public services and to offer recommendations on expanding the functionality of the PUBLIC SERVICES platform in the aspect of the evaluation mechanisms used. The author's position is proposed regarding the expansion of the use of quality indicators characterizing the «level of digitalization» of services: with regard to the duration of operations, it is proposed to analyze the loading time of platforms, the usability of the mobile version of platforms, satisfaction with functionality; according to the position «channel characteristics» – the clarity of the interface, the 24/7 availability of the platform «here and now»; to assess the information interaction, it is proposed to use the quality indicators of direct and feedback, the possibility of obtaining «target» information (certificates with a QR code), the comfort of using the mobile version of the application, etc. To detail the proposals, the authors used one of the most popular platforms – PUBLIC SERVICES as an object of research. The paper focuses on the methods actually used to assess the quality of electronic public services of this platform: oral surveys, filling out questionnaires, building ratings, analyzing averages. The conclusion is made about the methodological importance of expanding the evaluation scale and including new indicators. At the suggestion of the authors, it is recommended to include a mechanism based on an integral assessment in the methodology for assessing the quality of public services implemented in electronic form (the article considers the possibility of using the «cube of service quality assessment» methodology), which allows determining not only the level of satisfaction for each position, but also to perform a comparative assessment of expectations and perception of service criteria, as well as to determine the importance of the criterion being evaluated. According to the authors, the use of the «extended assessment» will not only detail the opinion of consumers in the context of social groups /services / quality indicators, but also simplify the process of correcting the provision of services and, thereby, contribute to the sustainability of the service sector and the national economy as a whole.*

Key words: *service quality, service quality assessment, service quality assessment methodology, public services, public services platform, digitalization, national economy.*

Cite as: Vasilyeva, M. V., Budasova, V. A. (2021) [Promising areas for assessing the quality of public services implemented in electronic form]. *Intellekt. Innovatsii. Investitsii* [Intellect. Innovations. Investments]. Vol. 6, pp. 24–36. DOI: 10.25198/2077-7175-2021-6-24.

Введение

Ключевым трендом современности является возникновение инновационных сервисов как в производственном секторе, сфере услуг, так и непосредственно в системе государственного управления. Приоритет сервисных технологий в коммуникации с потребителями (выгодоприобретателями) в режиме онлайн, а также виртуальные технологии, связанные с банковскими, транспортно-логистическими операциями, обучением, здравоохранением, консалтинговым сопровождением клиентов и пр.

позволяют обеспечить безопасное и оперативное взаимодействие элементов национальной экономики: «домохозяйство – предприятие – государство». Внедрение сервис-технологий особо актуально для потребителей отдельных категорий – наименее защищенных социальных слоев населения – лиц с ограниченными возможностями, детей и юношества, граждан пожилого возраста, для которых остро стоит потребность в качественных услугах, связанных с обеспечением здоровья, образования, в целом поддержания уровня благосостояния. Поэтому вне-

дрение, расширение и рост качества электронных сервисов, несомненно, будет содействовать *комфортности жизни населения*, а также способствовать поддержанию и упрочнению национальной безопасности, так как ее содержание, в том числе включает факторы «*сбережение народа России, развитие человеческого потенциала, повышение качества жизни и благосостояния граждан*»¹.

Отметим, что в России *цифровизация экономики* отнесена к насущным задачам, стоящим перед страной, что означает уже в ближайшее время масштабное внедрение ИТ. Так, анализируя программу «Информационное общество»², можно с достаточной большой уверенностью предположить, что в течение 3–5 лет в РФ практически изменятся формы и методы оказания государственных и социальных услуг, произойдет перестройка системы взаимодействия «бизнес-клиент», проявятся новые тренды в культурной и социальной жизни общества. То есть цифровизация станет явно шире, категория «цифровая экономика» станет более содержательной и глубокой [7].

Важно отметить, что включение механизмов цифровизации всех процессов, происходящих в рамках национальной экономики, способствует росту новой социально-экономической «волны», которая, в свою очередь, требует детального исследования и особого регулирования, так как, с одной стороны, проявляются риски данных процессов (например, могут случиться «перегибы» при оценке голосования, возникнуть проблемы выбора развивающимся искусственным интеллектом «правильного решения» в управлении системой жизнеобеспечения, также возможны *коллизии этики/норм права в отношении* «тотального» контроля [15], [9], который уже может осуществляться со стороны органов власти при наличии специальных программных и технических средств (например, система видеоконтроля на улицах города – идентификация объектов может быть осуществлена и по контурам лица, и по походке, и по иным признакам; или расширение применения биометрических персональных данных), с другой, влечет за собой и новые возможности – по созданию бизнеса, по расширению доступности образовательных, банковских и иных услуг, по развитию транспорта (интеллектуальные платформы управления железнодорожными составами и /или высокотехнологичной производ-

ственной системой) и др. Эксперты также обсуждают и риски «...*поляризации знаний в обществе, сосредоточение их преимущественно в «верхних», элитарных слоях общества*» [10, с. 60], и угрозы *глобализации и усиление кибератак*. На наш взгляд, разрастающаяся технологическая революция уже не может быть «обратной» (при условии, что современная цивилизация сохранится), при этом ее инструменты должны находиться под контролем со стороны общества. Общество получит доступную среду на основе цифровой этики всех участников, широкий спектр онлайн-услуг (например, «...*типовых цифровых услуг в фельдшерских и фельдшерско-акушерских пунктах*...»)³.

В целом цифровизация будет способствовать росту производительности труда во всех отраслях, сокращению издержек в экономике за счет стандартизации и унификации процессов, устойчивости среды взаимодействия в системе «гражданин-общество-государство-бизнес». Поэтому фактор уровня цифровизации нужно *оценивать как приоритетный в исследованиях качества услуг*, который в определенных условиях способствует росту удовлетворенности потребителей [1].

Для исключения рисков и формирования «безопасной» ИТ-площадки управления качеством госуслуг само государство должно стать полноценным *гарантом роста качества жизни населения*, что может быть достигнуто расширением уровня применения информационно-телекоммуникационных технологий для получения услуг в электронной форме, разработкой и апробацией новых методов и технологий оценки качества; формированием *единообразного подхода* в установлении приемлемости и эффективности методологии оценки качества услуг, когда научное сообщество активно работает в этом направлении, но при этом наблюдается значительное различие в моделях и подходах, отраженных как в научных трудах, так и в нормативно-правовой системе.

Изучение трудов, посвященных вопросам управления качеством государственных услуг, позволило сделать следующие выводы. Во-первых, в научном сообществе поддерживается *приоритет роста качества услуг* в целом, но особо авторы подчеркивают *роль услуг госсектора*, как особых форм сервиса, обеспечивающих социально-экономическую *устойчивость национальной экономики* [12], [4], [6]. Источниками влияния можно считать

¹ Указ Президента РФ от 02.07.2021 № 400 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации» // СПС Консультант плюс// URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&rnd=09CDFBA9337FB1CE3BED05656D8FED58&base=LAW&n=389271&dst=100013&field=134&stat=srclfd%3D134%26src%3D1000000001%26code%3D16876%26page%3Dinfo%26p%3D0%26bas e%3DLAW%26doc%3D191669#sw4udlSftAAmMgqJ/> (дата обращения: 12.09.2021).

² Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 (ред. от 31.03.2021) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество». СПС Консультант Плюс. // URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=SCutdlS8ICa8U3q01&cacheid=60D8391D80B6C9228FC1A6F0D1FC982D&mode=splus&base=LAW&n=382395#22sudlSP2 i47elx4> (дата обращения: 11–12.09.2021).

³ Там же, с. 12.

несколько факторов, один из важнейших – запрос самого общества. Так, по мнению вышеуказанных экспертов, услуги (по параметрам «качество», «доступность») обеспечивают стабильность в социально-политическом и экономическом плане. От качества государственного управления, включающего, в том числе и, собственно, госуслуги, зависит возможность обеспечения оптимального планирования стратегического развития страны [14]. Кроме того, текущая международная ситуация, череда политических и экономических кризисов, в целом отмечаемая экспертами неустойчивость современного мироустройства, требует системного подхода при разработке планов политического, экономического и социального переустройства. Не будем обходить стороной и такую системную проблему как коррупция, которая имеет глубокие причины, кроющиеся в самом обществе. Отрицательные явления, накапливаясь, приводят к разбалансированности национальной экономики, что делает запрос на качество услуг еще более актуальным, об этом подробнее [11, с. 55].

Во-вторых, исследованный пул работ определяет *значимость применяемой методики для оценки самого качества госуслуги*. Так, например, в отчетности основных онлайн площадок, где возможно получить информацию о мнениях потребителей (например, портал «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) – «Система публичного мониторинга качества государственных услуг//2013 г.⁴ или сайт ФТС (<https://customs.gov.ru>), где на странице «госуслуги» размещаются отчеты об уровне удовлетворенности участников внешнеэкономической деятельности, представленные данные презентуют вполне удовлетворительную картину – около 95% всех мнений являются положительными в отношении качества полученных услуг. Однако здесь мы согласны с автором [4], который подчеркивает, что в таких отчетах можно не увидеть «...реального положения дел, потому что оцениваем именно факты предоставленных услуг. Качество же процесса оказания услуги оценить достаточно сложно». Отсюда вывод о том, что исследование качества одной и той же услуги для различных групп становится все более сложным с точки зрения сопоставимости и комплексности применяемых критериев. При этом возникновение новых цифровых каналов оказания услуг, собственно появление новых электронных услуг, связанные с этим процессы ускорения доступности результатов, требуют новых критериев оценки качества услуг [3].

Еще одним важным выводом можно назвать собственно *трансформацию критериев качества*

услуг в целом, так как единого мнения по применимости отдельных критериев оценки качества услуги или их совокупности пока не выработано, тем более этот вопрос усложняется в периоде перехода к цифровым сервисам.

Материалы и методы исследования

Цели работы: определить направления развития оценки качества электронных государственных услуг, предложить рекомендации по расширению функционала платформы ГОСУСЛУГИ в аспекте оценочных механизмов. Объект исследования – платформа ГОСУСЛУГИ (далее – ПГ). Предмет исследования – методика оценки качества госуслуг. Выборка – потребители, получившие за последний год не менее 3 различных услуг через ПГ. Для исследования были выбраны услуги: замена водительского удостоверения, оплата штрафов, замена или получение паспорта гражданина РФ.

Этапы и методы исследования: теоретический анализ научных источников в аспекте фактически применяемых методик оценки качества госуслуг, организация опроса потребителей госуслуг исследуемой платформы с применением элементов методики «куб оценки качества услуг», проведение экспертного опроса, систематизация фактологического материала и подведение итогов.

Результаты и их обсуждение

Итак, используя Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», определим госуслуги как «...*деятельность по реализации функций ... федерального органа исполнительной власти, государственного органа внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах ...полномочий органов...*». Анализируя нормы указанного закона, можно отметить, что существуют общие характеристики в отношении организации исследуемых услуг (рисунок 1).

Для госуслуг определены следующие *принципы предоставления*: правомерность, открытость, доступность, возможность получения в электронной форме.

Отдельными позициями поставщиков услуг являются: многофункциональный центр, оказывающий услуги по принципу «одного окна»; порталы госуслуг, включая официальные сайты органов.

⁴ Оцениваются услуги: Росреестр, ФНС, МВД, Росгвардия, ФСС, ПФР, ФССП России, Росимущество, Роспотребнадзор, а также действующие МФЦ.



Рисунок 1. Развернутая характеристика государственных услуг: взгляд потребителя и организатора предложения

Источник: разработано авторами на основе норм Федерального закона № 210-ФЗ

Анализируя накопленный опыт в отношении уже используемых методик и технологий оценки качества госуслуг [8], [2] и др., отметим, что в научном сообществе предлагаются разнообразные методики, приемы, системы показателей качества, но сама методология, этапы проведения остаются неизменными (сбор данных в основном с использованием опроса, анализ результатов с выделением факторов, «положительно/отрицательно» влияющих на удовлетворенность качеством услуги⁵, подготовка резюме с предложениями). Поэтому важным вопросом при подготовке подобного исследования является именно выбор критериев // показателей для дальнейшей оценки качества, а также собственно факторы удовлетворенности.

На рисунке 2 представлен авторский взгляд на

потенциал трансформации отдельных критериев качества с учетом цифровизации в секторе госуслуг, подготовленный на основании проведенных экспертных опросов [13, С. 100–120] и с учетом уже апробированного опыта научного сообщества.

С позиции государства (как указано на рис. 1) контроль качества является систематической процедурой, в ее рамках применяются нормативно закрепленные индикаторы качества⁶: уровень удовлетворенности получателей услуг; доступность для граждан услуг в формате одного окна, переход на цифровой формат; сокращение очередей; снижение количества обращений числа бизнесменов в орган госвласти для получения одной государственной/муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

⁵ Ватолкина Н. Ш. Развитие управления качеством услуг в условиях цифровой трансформации экономики: дис. ... д-р экон. наук: 08.00.05. – СПб. – 2019, 409 с.

⁶ Указ президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». СПС Консультант плюс. // URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=SCutdlS81Ca8U3q01&cacheid=128B27B936F54D3CFC4546928833DC8F&mode=splus&base=LAW&n=129336#Hd8xdISYhvfPe4Vs> (дата обращения: 12.09.2021).

Совершенствуется методика оценки качества государственных за качество предоставляемых услуг (например, платформа «Ваш Контроль»)⁷. оказание госуслуг, так, уже с 2019 г. возможно оценивать работу непосредственно чиновников, ответ-



Рисунок 2. Развитие системы критериев качества услуг
 Источник: разработано авторами

Активно развивается сеть МФЦ. Согласно нормативным положениям, процесс оценки качества госуслуг можно представить следующим алгоритмом (рисунок 3).

⁷ Постановление Правительства РФ от 31.03.2018 № 395 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284». СПС Консультант Плюс. // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_294969/ (дата обращения: 02.07.2020).



Рисунок 3. Процесс оценки качества государственных услуг

Источник: разработано авторами на основе Постановления Правительства РФ от 12.12.2012 г. № 1284⁸

В принятом в 2012 г. Постановлении Правительства РФ⁸ определены специфические критерии качества оказания госуслуг, предоставляемых в электронной форме: *доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг, доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления оцениваемых услуг, доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения оцениваемых услуг, время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления оцениваемых*

услуг, удобство процедур предоставления оцениваемых услуг, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления оцениваемых услуг, а также получения результата предоставления оцениваемых услуг.

Изучение структуры электронных площадок (сервисов госуслуг) позволяет сделать вывод о систематической деятельности государства (ответственных подразделений, ведомств) в направлении улучшения системы обратной связи с потребителя-

⁸ Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 (ред. от 14.08.2020) «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.» СПС Консультант Плюс. // URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=zJkydlSgDiv36ka21&cacheid=C938726B1494889C79D361F421D677B5&mode=splus&base=LAW&n=360441&rnd=09CDFBA9337FB1CE3BED05656D8FED58#lhoYdlSkipFKfRz81/> (дата обращения: 12.09.2021).

ми. Так, на платформе Минцифры размещен обновленный виджет для обращений (clck.ru/VGfR3), на ПГ есть прямой выход на анкету по качеству услуг и представлен, так называемый, «народный рейтинг» по сервисам. Применяемая система качества включает анкету, которая предлагается пользователю ПГ, сами услуги «отбираются» по количеству анкет, по ответам высчитывается средний балл. Такая оценка позволяет сформировать рейтинг топ-10 услуг с наивысшим качеством (оценки от 1 до 5 баллов). Безусловно приведенный алгоритм является адекватным текущим техническим, технологическим и организационным реалиям времени, но в качестве отдельного предложения, хотелось бы уточнения относительности значимости каждого критерия, а также для потребителей и производителей услуг будет актуальным сводный отчет по принятым мерам оптимизации процессов.

Данное предложение возможно реализовать через применение методики, в которой гармонично отражены запросы потребителей и их оценка по результатам получения услуг к исследованию – «куб оценки качества услуг», разработанную в Бийском технологическом институте на основе «куба для сбора данных», предложенного К. Мейби и Д. Пью. В основе технологии исследователями производит-

ся построение куба в трехмерной системе координат, оси которой соответствуют трем составляющим оцениваемых услуг. Каждая ось подразделяется на три или более уровней, отражающих определенное состояние системы. Пересечение этих уровней и определяет искомый куб [5]. Для проведения исследования с помощью методики «куб оценки качества услуг» авторам необходимо было составить анкету для потребителей с указанием трех аспектов качества рассматриваемых государственных услуг с использованием шкалы Лайкерта [16].

Первым треком исследований стал экспертный опрос, в котором приняли участие представители научного сообщества (преподаватели вузов), активные потребители госуслуг (общее количество 18 чел.), которые оценивали возможность использования отдельных критериев для оценки качества госуслуг по группам: материальные критерии, временные критерии, удобство взаимодействия. По каждому из направлений в ходе исследования выбирались три наиболее актуальные по мнению экспертов подкритерии. Далее авторы, систематизируя полученные результаты, смогли составить анкету, включающую три группы критериев качества услуг (Таблица 1).

Полученные критерии оценки государственных услуг включили в анкетный лист.

Таблица 1. Критерии оценки качества государственных услуг, оказываемых через ПГ

Выделенные аспекты услуги	Ожидание	Восприятие	Важность
Первый аспект услуги Группа «материальные критерии»			
Критерий качества 1.1. Возможность получения материального подтверждения получения услуги (например, QR -код)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Критерий качества 1.2. Количество возникающих «претензий» производителя к получателю при фактическом оказании госуслуги	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Критерий качества 1.3. Удобство оплаты платежа за предоставляемую услугу	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Второй аспект услуги Группа «временные критерии»			
Критерий качества 2.1. Время на заполнение онлайн-форм при заказе услуги	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Критерий качества 2.2. Соответствие времени по «заказу» или «записи» для получения услуги фактическому времени (дате) получения	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Критерий качества 2.3. Время предоставления услуги	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Третий аспект услуги Группа «удобство взаимодействия с платформой – производителя услуг»			
Критерий качества 3.1 Доступность работы на платформе 24/7 («всегда на связи»)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Критерий качества 3.2 Понятность интерфейса	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Критерий качества 3.3 Полнота пояснений и консультаций в рамках оказания госуслуг	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Критерий качества 3.4 Качество информирования о ходе предоставления услуги	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Источник: разработано авторами

В анкетировании на втором этапе исследования приняли участие 65 респондентов в возрасте от 18 до 70 лет. Результаты исследования качества

государственных услуг, оказываемых через портал государственных услуг, представлены в сводной таблице 2.

Таблица 2. Результаты анкетирования по вопросам качества услуг через портал государственных услуг

Критерии	Государственные услуги					
	замена водительского удостоверения (А)		оплата штрафов (Б)		замена или получение паспорта гражданина РФ (В)	
	частный индекс качества по i-му аспекту	индекс важности по i-му аспекту	частный индекс качества по i-му аспекту	индекс важности по i-му аспекту	частный индекс качества по i-му аспекту	индекс важности по i-му аспекту
Первый аспект услуги Группа «материальные критерии»						
Критерий качества 1.1. Возможность получения материального подтверждения получения услуги (например, QR -код)	0,75	0,25	0,6	0,36	1,0	0,33
Критерий качества 1.2. Количество возникающих «претензий» производителя к получателю при фактическом оказании госуслуги	0,8	0,42	0,8	0,42	0,6	0,36
Критерий качества 1.3. Удобство оплаты платежа за предоставляемую услугу	1,00	0,33	0,6	0,36	1,00	0,33
Второй аспект услуги Группа «временные критерии»						
Критерий качества 2.1. Время на заполнение онлайн-форм при заказе услуги	0,8	0,42	0,8	0,42	1,00	0,28
Критерий качества 2.2. Соответствие времени по «заказу» или «записи» для получения услуги фактическому времени (дате) получения	0,75	0,25	0,6	0,36	0,75	0,25
Критерий качества 2.3. Время предоставления услуги	0,8	0,42	0,8	0,36	0,8	0,36
Третий аспект услуги Группа «удобство взаимодействия с платформой – производителя услуг»						
Критерий качества 3.1 Доступность работы на платформе 24/7 («всегда на связи»)	1,00	0,33	1,00	0,33	1,00	0,33
Критерий качества 3.2 Понятность интерфейса	0,6	0,36	0,75	0,25	0,8	0,42
Критерий качества 3.3 Полнота пояснений и консультаций в рамках оказания госуслуг	0,8	0,36	0,8	0,36	0,8	0,42
Критерий качества 3.4 Качество информирования о ходе предоставления услуги	0,8	0,36	0,75	0,25	0,75	0,25

Источник: разработано авторами

Полученные в ходе анкетирования результаты позволяют оценить качество электронных услуг по каждому исследуемому критерию (Q_i). Далее в качестве примера приведем порядок расчета интег-

рального показателя по услуге «замена водительского удостоверения»:

$$Q_1 = 0,75 \times 0,25 + 0,8 \times 0,42 + 1 \times 0,33 = 0,8535.$$

Обобщающий интегральный показатель качества данной услуги будет определяться следующим образом: $Q = \sqrt[3]{0,8535 \times 0,8595 \times 1,122} = 0,9372$. Результа-

ты расчетов интегральных индексов качества услуг приведем в таблице 3.

Таблица 3. Результаты расчета интегрального индекса качества по исследуемым услугам

Интегральные показатели качества услуги в разрезе выделенных аспектов услуг	Государственные услуги		
	замена водительского удостоверения (А)	оплата штрафов (Б)	замена или получение паспорта гражданина РФ (В)
	Q_i	Q_i	Q_i
Интегральный показатель качества в разрезе первого аспекта услуги «материальные критерии»	0,8535	0,768	0,876
Интегральный показатель качества в разрезе второго аспекта услуги «временные критерии»	0,8595	0,84	0,755
Интегральный показатель качества в разрезе третьего аспекта услуги «удобство взаимодействия с платформой – производителя услуг»	1,122	0,993	1,1895
Обобщающий интегральный показатель качества электронной услуги ⁹	0,9372	0,8620	0,9231

Источник: разработано авторами

В результате проведенной оценки качества можно сделать вывод о том, что по услугам (А) и (В) интегральный показатель в разрезе удобства взаимодействия с платформой превысил нормативное значение 1, что подчеркивает значимость данного критерия в сравнении с оценкой по уровню материальности («материальный критерий») и адекватности временных затрат («временные критерии»).

В целом же, анализируя полученные данные, можно сделать вывод, что по услуге «замена водительского удостоверения» по группам «материальные критерии» и «временные критерии» можно присвоить словесную оценку «нормально», а по группе показателей «удобство взаимодействия с платформой – производителя услуг» – «отлично». Однако по другим видам рассматриваемых государственных услуг такую же оценку дать невозможно. В частности, по услуге оплата штрафов по группам показателей «временные критерии» и «удобство взаимодействия с платформой – производителя услуг» можно присвоить словесную оценку «нормально», а вот по группе показателей «материальные критерии» – «удовлетворительно». По услуге замена или получение паспорта гражданина РФ по группе показателей «материальные критерии» можно присвоить оценку «нормально», по группе «вре-

менные критерии» – «удовлетворительно».

Сравнивая полученные оценки с результатами «народного рейтинга» (сайт <https://www.gosuslugi.ru/>), следует отметить, что по шкале 1–5 услуга «замена водительского удостоверения» в рейтинге с оценкой 4,69; услуги «оплата штрафов» и «замена паспорта» не включены в топ-10. Если судить только по услуге «замена водительского удостоверения», то результат опросов потребителей и вывод по проведенному исследованию примерно одинаков, однако во втором случае возможно увидеть оценку по отдельным характеристикам услуги (так, удобство взаимодействия с платформой оценивается наиболее высоким показателем по анализируемой услуге), также есть возможность о суждении «как представлял потребитель услугу (ожидание)», «что получил потребитель (восприятие)», насколько эта услуга ему была важна.

Заключение

Проведенное исследование дает основание для следующих выводов. В системе государственного управления на современном этапе в значительной мере усилилось влияние цифровизации: как общей технологии по взаимодействию институтов власти с обществом (и его отдельными представителями),

⁹ При определении обобщающей интегральной оценки качества услуги необходимо руководствоваться следующими критериями показателей, согласно которым состояние услуги характеризуется как неудовлетворительное при Q_i менее 0,599; удовлетворительное при $Q_i = 0,600 \dots 0,799$; нормальное при Q_i равному 0,800 ... 1,000 [17]. [5]; отличное при Q_i более 1,000.

так и с позиции обеспечения национальной безопасности через использование платформ коммуникации и иных цифровых инструментов. Данное влияние влечет за собой усиление требований к качеству предоставляемых в электронной форме государственных услуг, а значит и совершенствования методологии оценки в целях оптимизации самих электронных сервисов и их элементов.

Научное сообщество и практические специалисты в указанном направлении проводят исследования, но в настоящий момент единой точки зрения по оптимальности применяемых методик не выработано. Позиция государства в этом отношении отражена в виде нормативно-правовых актов, включающих укрупненные алгоритмы оценки, которые также не всегда отражают фактическую картину в отношении качества предоставляемых услуг, в том числе относительно формата электронного сервиса. Поэтому изучение теоретического и практического опыта по использованию различных методик оценки качества государственных услуг, реализуемых в электронной форме, позволяет выделить как проблему «неполноты» структуры показателей качества, связанной, с одной стороны, с внедрением собственно новых каналов реализации услуг, с другой, разнообразием услуг, и нельзя не упомянуть фактор

«несопряженности» платформ, на которых возможно продвигать к реализации электронные сервисы.

В рамках практического исследования авторами было предложено использовать при оценке качества услуг ПГ расширенную методику на основе «куба оценки качества услуг». Проведенный экспертный опрос позволил отобрать наиболее актуальные направления оценки услуг и далее их детализировать. Собственно, опрос потребителей по трем популярным видам услуг ПГ показал приемлемость предлагаемых показателей качества и, как сопутствующий результат, авторы получили срез качества госуслуг, в целом соответствующий уровню «выше среднего».

В качестве рекомендаций возможно предложить для использования на ПГ (и иных площадках по предоставлению госуслуг) «расширенную» анкету, в которой будут указываться не только уровни удовлетворенности по каждой позиции самой госуслуги, но и сравнительная оценка ожидания и восприятия критериев услуги, а также важность оцениваемого критерия. Использование предлагаемой системы оценки позволит не только уточнить мнение потребителей, но и упростить процесс коррекции методики оценки качества по отдельным направлениям госуслуг.

Литература

1. Восколович Н. А. Измерение влияния цифровой трансформации сферы услуг на качество жизни населения // Государственное управление. электронный вестник. – 2019. – № 75. – С. 6–23.
2. Горбашко Е. А., Бонюшко Н. А., Семченко А. А. Управление качеством в эпоху глобальной цифровизации: монография. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет. – 2021. – 171 с.
3. Добролюбова Е. И, Старостина А. Н. Оценка цифровизации взаимодействия государства и граждан // Статистика и экономика. – 2021. – т. 18. – № 2. – С. 45–56.
4. Злобин В. Е. Государственные услуги в эру цифровых технологий: качество, доступность, комфорт // Цифровизация госуправления. – 2020. – № 11. – С. 42–44.
5. Курносова Е. А. Ожидаемое и воспринимаемое потребителями качество услуг: вопросы формирования и оценки // Вестник Самарского государственного университета. Серия: Экономика и управление – 2014. – № 8(119). – С. 118–122.
6. Мамедалина С. А., Халюк К. И. Административная реформа как способ повышения эффективности государственного управления // Государственное регулирование социально-экономических процессов региона и муниципалитета: вызовы и ответы современности: сборник научных трудов магистрантов и преподавателей. Челябинск. – 2020. – С. 319–324.
7. Мирошниченко М. А. Цифровая трансформация: российские приоритеты формирования цифровой экономики // Проблемы общества и экономики, основанных на знании: управление и обеспечение нововведений и неоиндустриализации: сборник научных статей. Краснодар. – 2021. – С. 47–54.
8. Пичурин И. И., Блинов Д. В. Управление качеством промышленных услуг: монография. – Екатеринбург: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б. Н. Ельцина. – 2016. – 106 с.
9. Репьев А. Г. Специальные преимущественные и исключительные правовые нормы в условиях цифровизации экономики и оказания онлайн-услуг обществу // Юристы-Правоведы. – 2020. – № 1(92). – С. 31–36.
10. Романова Н. В. Цифровизация услуг в социальной сфере: проблемы и перспективы // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия экономика. – 2020. – № 1 (31). – С. 58–65.
11. Санчес Р. В., Пупо О. Я. Анализ процессов управления развитием государственного сектора услуг

на основании классических и современных концепций // Общество: политика, экономика, право. – 2020. – № 8 (85). – С. 53–57.

12. Ткаченко Д. В. Механизм повышения эффективности и качества государственных услуг // Вестник ВГУИТ. – 2020. – Т. 82. – № 1. – С. 380–388.

13. Трансформация качества услуг цифровой экономики: отраслевой разрез: монография / И. В. Андреева [и др.]. – Москва: РУСАЙНС, 2021. – 284 с.

14. Трапезникова И. С., Яницкий М. С. Применение механизма государственно-частного партнерства в системе социальной защиты населения // ЦИТИСЭ. – 2019. – № 5 (22). – С. 439–448.

15. Фейгельман А. М. Цифровые множества: власть и субъективность в эпоху новых медиа // Цифровой ученый: лаборатория философа. – 2021. – т. 4. – № 1. – С. 29–36.

16. Parasuraman A. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research / A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry // Journal of Marketing. – 1985. – Vol. 49 (4). – P. 41–50.

17. Zeithaml Valarie A. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations / Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. – New York: The Free Press, 1990. – 238 p.

References

1. Voskolovich, N. A. (2019) [Measuring the impact of the digital transformation of the service sector on the quality of life of the population]. *Gosudarstvennoe upravlenie. elektronnyj vestnik* [Public administration. electronic bulletin]. Vol. 75, pp. 6–23. (In Russ.).

2. Dobrolyubova, E. I., Starostina, A. N. (2021) [Assessment of digitalization of interaction between the state and citizens]. *Statistika i ekonomika*. [Statistics and economics]. Vol. 2., pp. 45–56. (In Russ.).

3. Zlobin, V. E. (2020) [Public services in the digital age: quality, accessibility, comfort]. *Cifrovizaciya gosupravleniya* [Digitalization of public administration]. Vol. 11, pp. 42–44. (In Russ.).

4. Kurnosova, E. A. (2014) [Expected and perceived quality of services by consumers: issues of formation and evaluation]. *Vestnik Samarskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika i upravleniye* [Bulletin of Samara State University]. Vol. 8(119), pp. 118–122. (In Russ.).

5. Mamedalina, S. A., Halyuk, K. I. (2020) [Administrative reform as a way to improve the efficiency of public administration]. *Gosudarstvennoe regulirovanie social'no-ekonomicheskikh processov regiona i municipaliteta: vyzovy i otvety sovremennosti: sbornik nauchnykh trudov magistrantov i prepodavatelej* [State regulation of socio-economic processes of the region and municipality: challenges and answers of modernity: collection of scientific papers of undergraduates and teachers]. *Chelyabinsk.*, pp. 319–324. (In Russ.).

6. Miroshnichenko, M. A. (2021) [Digital transformation: Russian priorities for the formation of the digital economy]. *Problemy obshchestva i ekonomiki, osnovannykh na znanii: upravlenie i obespechenie novovvedenij i neoindustrializacii: sbornik nauchnykh statej* [Problems of society and economy based on knowledge: management and provision of innovations and neoindustrialization: collection of scientific articles]. *Krasnodar*, pp. 47–54. (In Russ.).

7. Rep'ev, A. G. (2020) [Special preferential and exclusive legal norms in the conditions of digitalization of the economy and provision of online services to society]. *Yurist''-Pravoved'* [Lawyer-Jurist]. Vol. 1(92), pp. 31–36. (In Russ.).

8. Romanova, N. V. (2020) [Digitalization of social services: problems and prospects]. *Vestnik UGNTU. Nauka, obrazovanie, ekonomika. Seriya ekonomika* [USNTU Bulletin. Science, education, economics. Economics Series]. Vol. 1 (31), pp. 58–65. (In Russ.).

9. Sanches, R. V., Pupo, O. Ya. (2020) [Analysis of public service sector development management processes based on classical and modern concepts]. *Obshchestvo: politika, ekonomika, pravo*. [Society: politics, economics, law]. Vol. 8 (85), pp. 53–57. (In Russ.).

10. Trapeznikova, I. S., Yanickij, M. S. (2019) [Application of the mechanism of public-private partnership in the system of social protection of the population]. *Centr innovacionnykh tekhnologij i social'noj ekspertizy* [Center for Innovative Technologies and Social Expertise]. Vol. 5 (22), pp. 439–448. (In Russ.).

11. Tkachenko, D. V. (2020) [Mechanism for improving the efficiency and quality of public services]. *Vestnik VGUIT* [Herald of VGUIT]. Vol. 82, No 1, pp. 380–388. (In Russ.).

12. Andreyanova, I. V. (2021) *Transformaciya kachestva uslug cifrovoj ekonomiki: otraslevoj razrez* [Transformation of the quality of digital economy services: industry section]. Moskva: RUSAJNS, 284 p.

13. Pichurin, I. I., Blinov, D. V. (2016) *Upravlenie kachestvom promyshlennykh uslug* [Quality management of industrial services]. Ekaterinburg: UMC UPI, 106 p.

14. Gorbashko, E. A. (2021) *Upravlenie kachestvom v epohu global'noj cifrovizacii* [Quality management in the era of global digitalization]. Sankt-Peterburg: SPbGEU, 171 p.

15. Fejgel'man, A. M. (2021) [Digital sets: power and subjectivity in the era of new media]. *Cifrovoy uchenyj*:

laboratoriya filosofa [Digital Scientist: The Philosopher's Laboratory]. Vol. 4, No 1, pp. 29–36. (In Russ.).

16. Parasuraman, A. A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985) Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol. 49, No 4, pp. 41–50. (In Eng.).

17. Parasuraman, A. A., Zeithaml, V. A. (1990) Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *New York: The Free Press*, 238 p. (In Eng.).

Информация об авторах:

Мария Владимировна Васильева, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры национальной безопасности и правозащитной деятельности института права, экономики и управления, Псковский государственный университет, Псков, Россия

ORCID ID: 0000-0002-8643-2036

e-mail: solndolina@yandex.ru

Виктория Александровна Будасова, кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики, финансов и финансового права института права, экономики и управления, Псковский государственный университет, Псков, Россия

ORCID ID: 0000-0003-4025-6126

e-mail: vikki28-09@bk.ru

Статья поступила в редакцию: 06.10.2021; принята в печать: 11.11.2021.

Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

Information about the authors:

Maria Vladimirovna Vasilyeva, Candidate in Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of National Security and Human Rights Activity of the Institute of Law, Economics and Management, Pskov State University, Pskov, Russia

ORCID ID: 0000-0002-8643-2036

e-mail: solndolina@yandex.ru

Viktoriya Aleksandrovna Budasova, Candidate in Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Economics, Finance and Financial Law of the Institute of Law, Economics and Management, Pskov State University, Pskov, Russia

ORCID ID: 0000-0003-4025-6126

e-mail: vikki28-09@bk.ru

The paper was submitted: 06.10.2021.

Accepted for publication: 11.11.2021.

The authors have read and approved the final manuscript.