

Анализ оценки уровня профессионализма государственного служащего и удовлетворенность населения качеством предоставляемых государственных услуг

Муслимов М. Р.

Быстро меняющиеся социально-экономические условия современного мира ставят перед органами государственной власти новые цели и задачи, несопоставимые по своим масштабам, сложности, комплексности с задачами государства в XX или, тем более, в XIX веке. Для того чтобы дать достойный ответ на этот «вызов», субъекты государственного управления вынуждены не только пересматривать привычные, традиционные методы управления, но и постоянно повышать эффективность своей деятельности.

Повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти и качества реализации ими государственных функций и предоставления государственных услуг стало лейтмотивом всех крупных реформ государственной службы, осуществлявшихся за последние 20 лет. Республика Казахстан не стала исключением. Президент Нурсултан Назарбаев в соответствии со Стратегическим планом развития страны до 2020 года поставил задачу повышения эффективности системы государственного управления. Достичь заявленной цели можно только через создание конкурентоспособного человеческого капитала и эффективного государственного аппарата. На госслужбу сегодня должны отбираться профессионалы. Наряду с этим необходимо учитывать достигнутые результаты, а также потенциал дальнейшего роста государственного служащего. Одной из основных проблем современного состояния государственной службы Казахстана является недостаточная эффективность деятельности органов государственной власти и их аппаратов. Этот важнейший показатель состояния государственной службы остается на довольно низком уровне. Без его повышения вряд ли возможно рассчитывать на успех любых – в том числе и экономических – преобразований, реализацию стратегических программ развития страны.

В связи с этим, основной целью данной работы является проведение анализа оценки уровня профессионализма государственного служащего и деятельность государственных органов, которая должна быть ориентирована, прежде всего, на нужды граждан, а оценка работы государственного аппарата в целом – основываться на качестве предоставляемых государством услуг. И проводимая работа является стратегической задачей в реформировании системы государственной службы Республики Казахстан.

Для достижения поставленных целей необходимо выделить основные задачи, где недостаточно определить только стандарт госуслуги. На наш взгляд необходимо обеспечить качественное функционирование всего процесса ее оказания. Иными словами, нужна система оценки в свою очередь, которая должна эффективно действовать. Если мы говорим об оценке качества государственных услуг, прежде всего, необходимо оценить, насколько они доступны населению и насколько население удовлетворено качеством их оказания и здесь должен быть реализован базовый принцип: «государство существует для населения, а не на оборот»!

И проводимые мероприятия в данных рамках должны вбирать, и аккумулировать все лучшее из мировой и отечественной теории и практики управления, а главное, отражать национальную специфику менталитета, своеобразие исторического опыта, особенности современного периода.

В ежегодном Послании Президента народу Казахстана Н. А. Назарбаев отметил, что «оценка деятельности государственных органов должна проводиться с учетом эффективности и качества услуг, предоставляемых гражданам, результатов реализации государственных, отраслевых, региональных и бюджетных программ» [1].

Во всех странах мира государственный сектор всегда находится в центре жизни общества, и граждане, естественно, ожидают, что государственные органы будут содействовать их социальным потребностям. Поэтому модернизация государственного управления, прежде всего, способствует улучшению качества предоставляемых населению государственных услуг.

Повышение качества услуг является, на наш взгляд, важнейшим критерием реализации административной реформы. В этих целях предстоит разработать и внедрить отраслевые стандарты предоставления государственных услуг, соответствующие международному уровню.

В выступлении Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы К. А. Нурпеисова общенациональной ежедневной газете «Казахстанская правда» было озвучено, что система оценки государственных служащих проводится по следующим критериям: «подбор персонала, его обучение и развитие, соблюдение этических норм, мотивация и уровень коррумпированности. Источниками в оценке госслужащих являются отчеты государственных органов, статистические данные, сведения, полученные в ходе проверок по соблюдению законодательства о государственной службе, анкетный опрос персонала.

В качестве примера по оценке подбора персонала госслужбы предусмотрено проведение в каждом госоргане анализа состояния кадров и мероприятий, направленных на укомплектование профессиональными кадрами, соответствия профиля образования госслужащих и сменяемости кадров. По этому критерию источниками информации являются отчеты госорганов о проведенной деятельности в области управления персоналом, ежеквартально представляемые в агентство. В них содержатся сведения о численности госслужащих, результатах проведенных конкурсов, сведения по кадровому резерву и о согласованиях в порядке перевода.

Также предметом оценки по критерию мотивации персонала госслужбы является уровень удовлетворенности госслужащих возможностями карьерного роста, системой мотивации и поощрения. Оценка по этому критерию будет осуществляться путем проведения анкетного опроса» [2].

Использование методов оценки эффективности государственных органов сложно провести по критериям, используемым в коммерческих организациях, так как цели деятельности не измеряются объемом полученной прибыли, тем не менее, некоторые из них применимы к деятельности государственных органов. Одним из показателей деятельности является удовлетворенность населения качеством предоставляемых государственных услуг.

В оценке удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных услуг, на наш взгляд, необходимо использовать социологические опросы потребителей и статистические данные. Для опроса необходимо привлекать независимые эксперты и неправительственные организации. Это, несомненно, обеспечит открытость оценки государственных служащих.

В основе выводов об удовлетворенности населения предоставлением государственных услуг взят «Аналитический отчет «Оценка качества предоставления государственных услуг» проведенный *transparencycapakistan* в 2008 году. В качестве информационной базы для расчета индекса на экспертном уровне были определены три наиболее важных критерия качества предоставления государственных услуг, а именно:

- процедура получения услуги (формально установленный порядок предоставления услуги населению, его ясность и понятность для потребителя, исключая необходимость обращения за дополнительной информацией к персоналу учреждения);

- время, затраченное на получение услуги (общее количество времени, которое потребитель потратил на получение услуги, включая ожидание в очереди, сроки оказания услуги, а также время, потраченное на сбор или оформление дополнительных документов для получения услуги);

- качество работы персонала (общая оценка работы персонала, с учетом его компетенции, вежливого отношения к потребителю и готовности при необходимости оказать ему помощь).

По результатам опроса, был составлен рейтинг профильных государственных учреждений по числу обращений со стороны населения.

Наиболее востребованными, не имеющими конкуренции, оказались государственные больницы и поликлиники (67 %).

Также в первую пятерку лидеров государственных учреждений по числу обращений со стороны населения вошли такие органы, как:

- ЦОНЫ – 28 %;
- Акиматы – 26 %;
- Государственные школы и колледжи – 24 %;
- Дорожная полиция – 22 %.

В конце списка оказались учреждения, предоставляющие населению специализированные услуги. Рейтинг наименее востребованных государственных услуг, с которыми население сталкивается реже всего, возглавили такие учреждения как: тюрьмы и СИЗО (1,1 %), пограничная служба (1,3%) и консульства и посольства (1,5 %).

Респондентам было предложено оценить государственные учреждения, услугами которых они пользовались за последний год на основании данных критериев, используя 5-балльную шкалу, где 1 – 'совершенно не удовлетворен', 5 – 'удовлетворен полностью'.

С учетом того, что для оценки критериев респондентами использовалась единая шкала (от 1 до 5), к расчетам был принят простой индекс, представляющий собой среднюю арифметическую трех величин:

$$I = (K1 + K2 + K3)/3, \text{ где:}$$

K1 – показатель оценки критерия процедуры получения услуги;

K2 – показатель оценки критерия времени, затраченного на получение услуги;

K3 – показатель оценки критерия качества работы персонала.

Максимальное значение индекса было зафиксировано на уровне $I_{\max} = 4,0$, минимальное значение индекса $I_{\min} = 2,7$. Таким образом, можно констатировать отсутствие представительства в таких группах распределения как: высокий уровень качества предоставления услуг $I = 5$, низкий уровень качества предоставления услуг $1 \leq I \leq 1,9$.

В зависимости от показателя индекса все учреждения были распределены по трем из пяти возможных групп, где:

1. Хороший уровень качества предоставления услуг, где $4 \leq I \leq 5$

В данную группу вошли такие государственные учреждения как государственные школы и колледжи $I = 4,0$ и ЗАГС $I = 4,0$.

2. Удовлетворительный уровень качества предоставления услуг, где $3 \leq I \leq 3,9$

Вторая группа оказалась самой многочисленной. В нее вошло 22 учреждения. Самым высоким индексом в данной группе обладают такие учреждения, как ЦОН $I = 3,9$, пограничная служба $I = 3,8$ и налоговый комитет $I = 3,8$. А самым низким $I = 3,0$ – Центры занятости, органы по управлению земельными ресурсами, управление архитектурно-строительного контроля, прокуратура и дорожная полиция.

3. Неудовлетворительный уровень качества предоставления услуг, где $2 \leq I \leq 2,9$

В третью группу вошло 4 объекта из представленного списка: СИЗО, тюрьмы $I = 2,9$, суды $I = 2,8$, полиция $I = 2,8$, судебные исполнители $I = 2,7$.

В результате анализа полученных данных была выявлена заметная обратная зависимость оценки качества предоставленных государственных услуг от фактов попадания в коррупционную ситуацию при их получении в том или ином конкретном учреждении. Зависимость двух признаков была выявлена при расчете коэффициента корреляции Спирмена, который составил $-0,544$. Это указывает на то, что чем чаще получатель услуг попадает в коррупционную ситуацию при получении услуги в каком-либо из государственных учреждений, тем ниже он будет оценивать качество предоставленных ему в данном учреждении услуг.

По данным исследования, рейтинг профильных государственных учреждений и органов по количеству случаев попадания в коррупционную ситуацию со значительной разницей в показателях возглавили дорожная полиция (51 %) и СИЗО, тюрьмы (40 %). Коэффициент ранговой корреляции Спирмена – это непараметрический метод, который используется с целью статистического изучения связи между явлениями. При использовании коэффициента ранговой корреляции условно оценивают тесноту связи между признаками, считая значения коэффициента равные 0,3 и менее, показателями слабой тесноты связи; значения более 0,4, но менее 0,7 – показателями умеренной тесноты связи, а значения 0,7 и более – показателями высокой тесноты связи. При обращении в такие учреждения как пожарная служба, таможня, суды и судебные исполнители, по результатам опроса получателей услуг, в коррупционную ситуацию попадал каждый третий из тех, кто воспользовался услугами данных учреждений. Самый низкий показатель по количеству случаев попадания в коррупционную ситуацию, по результатам опроса получателей услуг, был зафиксирован в таких учреждениях как: Центры занятости (3,8 %) и Центры по выплате пенсий (6,2 %).

По результатам исследования, можно констатировать наличие в общественном мнении устойчивого предубеждения в отношении учреждений судебно-исполнительной системы. При наличии самых низких показателей по количеству обращений, т. е. реальных контактов с населением, по результатам опроса, у данных учреждений – самые низкие индексы качества предоставления услуг. А в рейтинге коррупционных случаев учреждения судебно-исполнительной системы вошли в первую десятку.

В целом, показатель индекса качества услуг варьирует в пределах от 2,7 до 4,0 пунктов, что позволяет говорить о преимущественно удовлетворительных оценках со стороны населения работы учреждений, предоставляющих государственные услуги.

Тем не менее, выявленная обратная связь между оценкой качества услуг в учреждениях и фактами коррупции свидетельствует о наличии в госучреждениях внутренних предпосылок для заниженной оценки со стороны населения качества предоставляемых ими услуг [3].

В целом анализируя результаты оценки проведенной *transparencycykazakhstan*, все критерии качества, затронутые для расчета индекса на экспертном уровне были достигнуты и раскрыты. Следует отметить, что при наличии определенных недостатков в предоставлении государственных услуг отраженных в данном анализе показывает на эффективность и транспарентность самого анализа, что делает его незаменимым в оценке уровня профессионализма государственного служащего.

На наш взгляд, применение данного анализа на постоянной основе в системе оценки удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных услуг будет более эффективным в реформировании государственной службы, так как одним из важнейших направлений административной реформы в Казахстане является повышение качества взаимодействия государства в лице его исполнительных органов и должностных лиц с гражданами и организациями.

Практическое воплощение в жизнь изменения качества предоставления государственных услуг в положительную сторону должно быть ориентировано на то и неизменно следовать тому, что гражданин является клиентом государственных и местных управленческих структур, а не неким элементом, «мешающим» чиновникам спокойно работать. На гражданина – клиента надо смотреть как на человека, который мне (государственному служащему) приносит работу и доходы государству. Он «как налогоплательщик» финансирует мое рабочее место и государство в целом. И гражданин дает объективную оценку государственным служащим и государству в целом путем получения качественных государственных услуг.

Литература

1. Назарбаев Н. А. Новый Казахстан в новом мире: Послание Президента Республики Казахстан народу Казахстана // Казахстанская правда. – 2007. – 1 марта.
2. Отбор и оценка: главные акценты: Интервью Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы Нурпеисова К. А. [Электрон. ресурс] // Казахстанская правда. – 2010. – 28 июля. – Режим доступа: www.kyzmet.kz
3. Оценка качества предоставления государственных услуг: Аналитический отчет [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: www.transparencycykazakhstan.org

Принципы государственной службы

Жумагазиева Ж. С.

Вопросы разработки принципов представляют теоретический и практический интерес, поэтому вполне закономерно в современной литературе можно встретить их различные научные определения.

Принцип (лат. *principium*) – основное, исходное положение какой-либо теории, учения.

Принципы государственной службы — это основополагающие требования, которыми руководствуются государственные служащие в процессе своей профессиональной деятельности. Принципы устанавливают основные правила функционирования государственного аппаратного управления. Они кладутся в основу формирования и дальнейшего функционирования государственной службы как административной власти.

В правовой науке в каждую конкретную эпоху существовали различные взгляды на принципы государственной службы. Так, до конца 1980 года в советской правовой литературе обосновывались и на основе научного анализа действовали в основном принципы, отражающие сущность социально-правового института советской государственной службы, к которым можно отнести принципы руководящей и направляющей роли КПСС, соответствия советской государственной службы воле