



Государственные властные услуги. Спрос на институты

Исследование предпочтений
потребителей

Материалы для сообщения :

Исследование предпочтений потребителей в отношении услуг органов исполнительной власти. Пермская область, май-сентябрь 2004 года.

Услуга органов исполнительной власти, связанная с властными полномочиями

Деятельность органа государственной власти, предусматривающая совершение определенной последовательности действий и (или) принятие определенных решений в интересах физического или юридического лица, обратившегося для реализации предоставленных законодательством прав или исполнения возложенных законодательством обязанностей

Исследуемые услуги

<i>Орган исполнительной власти</i>	<i>Услуга</i>
МВД	Получение паспорта
Госстрой - Центр лицензирования	Получение строительной лицензии
Органы власти субъектов РФ – органы записи актов гражданского состояния	Регистрация рождения
Министерство здравоохранения и социального развития	Получение статуса безработного и регистрация в качестве ищущего работу
Государственная служба медико-социальной экспертизы	Подтверждение статуса инвалида

Фокус исследования

- элементы, которые составляют видение потребителем основных характеристик выбранных услуг органов исполнительной власти
- предпочтения потребителя в отношении качества и доступности данных услуг. Под предпочтением понимался субъективный выбор наилучшего, из доступных гражданину (юридическому лицу), способа достижения результата.

Отношение потребителей к качеству

- потребители предъявляют достаточно низкие требования к качеству услуги и готовы «войти в положение» государственных организаций, однако, если имеется прямой коммерческий конкурент с идентичной услугой (коммерческие фирмы по найму персонала и центры занятости населения), то потребители ориентируются на наиболее высокий известный им уровень качества
- предпочтения потребителей складываются из субъективных ожиданий, предыдущего опыта взаимодействия с государственными структурами и объективных потребностей, возникающих в силу профессиональных особенностей, состояния здоровья, занятости и т.п.;

Отношение потребителей к качеству

- степень удовлетворенности потребителей в настоящий момент обусловлена не столько характеристиками самой услуги, сколько тем, считает ли потребитель, что госорган в имеющихся ограничениях (финансовых, кадровых и пр.) сделал все для повышения качества и недостатки не обусловлены исключительно плохой организацией работы
- потребители почти всегда имеют реально выполнимые предложения по путям повышения качества
- оценки степени удовлетворенности потребителей различных пунктов обслуживания могут существенно различаться при равных условиях функционирования пунктов обслуживания, что свидетельствует о том, что уровень качества определяется в значительной мере не финансированием, а организацией работы и отработкой процедур.

Спрос на правила

- Помимо предпочтений потребителей в отношении качественных характеристик отдельных услуг были получены дополнительные результаты , позволяющие судить о потребности потребителей в отношении введения «правил государственного обслуживания»

ГОСУДАРСТВО – создает правила и исполняет их;

ПОЛУЧАТЕЛЬ УСЛУГ – зачастую не может выбрать другого исполнителя и иногда не может отказаться от получения услуги;



Права потребителей = права получателей государственных услуг

Потребность в институте стандартизации государственных услуг

- Необходимость «гарантирования» обеспечения минимально приемлемого качества услуг для потребителя и других заинтересованных лиц.
- Наличие нескольких наиболее остро воспринимаемых потребителем показателей, улучшения по которым серьезным образом меняет оценку качества

Информационные потребности

Функциональные потребности



Эмоциональные потребности

Правила в отношении «пунктов обслуживания»

- Единый график работы (с дополнительным временем для отдельных категорий клиентов)
- Презумпция «единого окна»
- Правило доступности: 30 мин/50мин
- Презумпция отсутствия проходной

Правила в отношении «пунктов обслуживания»

- Правило «кассового чека»
- Правило «быстрота либо комфорт»
- Правило зонирования помещений в связи с процессом взаимодействия с клиентом, а не в связи с административной процедурой

Примеры иных правил в отношении обслуживания

- Правило заполнения формы документа комфортно и с одного раза
- Правило учета общих затрат времени на получение услуги
- Правило предоставления информации об услуге и в органе, требующем получения услуги (например, в поликлинике по поводу МСЭ)
- Исключение саморегулирования очереди

Потребность в распределительных институтах – строительное лицензирование

- Процедура лицензирования воспринимается потребителями как подтверждение их профессионального строительного статуса.
- Большинство из опрошенных отказывается обсуждать любые условия изменения или упрощения процедуры лицензирования, считая, что проблемы с ее прохождением могут возникнуть лишь а) у непрофессионалов; б) не ведущих или имитирующих строительную и проектировочную деятельность; в) незнакомых, «невхожих» в профессиональную корпорацию, что ненормально для, как заявили опрошенные, «миллионного города, в котором все всех знают».

Потребность в институтах защиты прав потребителя гос.услуг

- Права потребителей государственных властных услуг должны быть закреплены;
- Каждое закрепленное право должно сопровождаться гарантиями его реализации и механизмом защиты.
- Оценка качества оказанной услуги должна ограничиваться внешними процедурами, т.к. соблюдение чиновником внутренних процедур (административных регламентов), потребителя не интересует.
- Процедуры упрощенного внесудебного рассмотрения споров.
- Должен существовать механизм фиксации нарушения ЛЮБОГО права, а в тех случаях, когда простого способа фиксации не существует, устанавливается принцип презумпции вины исполнителя услуги.