

АННОТАЦИЯ

диссертационной работы Аманбека Нурлана на тему «Стандартизация методов оценки качества услуг», представленной на соискание степени доктора философии (PhD) по специальности 6D073200 – «Стандартизация и сертификация»

Актуальность темы исследования.

Введение понятия государственной службы связано с процессом реформирования государственной системы управления развитием страны, проведением административной реформы, изменением бюджетной системы и внедрением электронного правительства. Стандартизация одной и той же деятельности направлена на достижение оптимального порядка в определенной области путем установления универсальных и многократных правил применения в отношении конкретных существующих или потенциальных задач.

«Общественный диалог, открытость, оперативное реагирование на потребности людей являются главными приоритетами деятельности государственных органов», - говорится в Послании Президента Республики Казахстан К. Токаева народу Казахстана от 2 сентября 2021 года. Неоднократные жалобы на несправедливость решений в той или иной сфере означают системные проблемы в конкретном государственном органе или регионе. Он отметил, что теперь к этому нужно относиться именно так и принимать соответствующие решения.

6 июня 2022 года в своем обращении Президент высказал мнение о качестве услуг населению, т. е. эффективность системы управления будет измеряться не ходом работы, а конечным результатом. Государственные служащие должны вести максимально прозрачную работу и честно отчитываться перед населением. Это вполне можно отнести к сфере услуг, в которой вопросы стандартизации методов оценки качества услуг имеют решающее значение.

Основной проблемой оценки эффективности системы оказания государственных услуг является определение критериев их оценки, содержащих исчерпывающий перечень показателей, имеющих совокупную эффективность, имеющих бюджетную, экономическую и социальную эффективность.

Методической основой для стандартизации и оценки соответствия услуг служит "Концепция развития стандартизации и сертификации услуг", разработанная Всероссийским научно-исследовательским институтом сертификации и одобренная комитетом Республики Казахстан по техническому регулированию.

Решение вышеуказанных проблем потребовало разработки новых методических подходов к оценке качества услуг и определило цель диссертационного исследования. Исходя из перечисленных особенностей услуг, сделан вывод о необходимости совершенствования методов оценки их

качества. Для этого необходимо провести комплексную оценку качества сложного многопараметрического объекта (услуги), если имеются дополнительные сведения об относительной значимости учитываемых отдельных показателей, представленных в нецифрованном виде; при составлении комплексной оценки необходимо учитывать количественные и качественные показатели, в частности показатели, характеризующие субъективное восприятие качества услуг со стороны потребителей. Задача создания единого подхода к комплексной оценке качества услуг, учитываемого как объективные показатели (связанные с соблюдением установленных нормативных требований), а субъективные показатели (степень удовлетворенности потребителей, мнения экспертов) на сегодняшний день мало изучены.

В условиях глобальной межгосударственной конкуренции, а также мировых экономических и социальных потрясений важным вопросом является реформирование системы управления качеством государственных услуг в системе, обеспечивающей устойчивость и гибкость государственной внешней и внутренней политики. Поскольку Казахстан находится в процессе развития информационно-коммуникационных технологий, актуальными становятся вопросы систематизации качества предоставляемых государством услуг за счет внедрения передовых информационных технологий, разработки стандартов параметров качества и объективной оценки этих параметров.

Цель диссертационного исследования. Подготовка методики по комплексной оценке, основанной на показателях качества, учитывающих качество государственной услуги, специфику вида деятельности и требования сторон.

Задачи исследования:

Для достижения указанной цели в исследовательской работе были поставлены следующие задачи:

1. Экспертиза методик оценки качества услуг;
2. Изучение критериев и вопросов качества и оценки государственной услуги;
3. Анализ процесса обслуживания объекта исследования и результатов работы;
4. Разработка методики определения индекса удовлетворенности потребителей услуг и анализа значимости и эффективности;
5. Провести иерархический анализ критериев оценки качества государственной услуги и разработать математическую модель расчета степени влияния на качество оказания услуг;
6. Рассмотрение методов, направленных на профилактику качества услуг, в том числе проведение SWOT-анализа, составление модели оценки качества услуг и выявление основных рисков государственных услуг;
7. Разработка проекта стандарта организации методов оценки качества услуг.

Методы исследования.

В ходе проведения исследовательской работы объектом исследования являлся процесс оказания государственных услуг населению. В том числе специализированный отдел обслуживания населения города Алматы (спецЦОН) в составе корпорации «Правительство для граждан», работающий по принципу одного окна.

Для теоретического обоснования направленности темы на начальном этапе исследовательской работы был собран первичный материал и проведен анализ литературы.

На втором этапе осуществлена экспертиза и ознакомление с регламентами, стандартами, порядком работы и документами государственной корпорации "Правительство для граждан".

На третьем этапе были рассмотрены методы, направленные на определение критериев качества услуг, индикаторов измерения качества и как результат повышения показателей качества.

На четвертом этапе была проведена экспертиза и проведен математический анализ результатов специализированного ЦОНа по методам, направленным на оценку качества услуг и профилактику повышения качества.

На пятом этапе подготовлена методическая рекомендация, направленная на оценку качества обслуживания в специализированном ЦОНе.

В ходе выполнения диссертационной работы в целях получения информации, необходимой для повышения качества деятельности, и анализа полученной информации были использованы следующие методики:

Для оценки деятельности и качества обслуживания населения:

- метод регистрации;
- Диаграмма Парето;
- Диаграмма Исикавы.

Создание процесса обслуживания населения-подготовлено по стандарту IDEF0.

С целью получения первичной информации, необходимой для оценки качества услуг и оценки удовлетворенности потребителей:

- Метод социологического опроса;
- Метод индекса удовлетворенности клиентов (CSI).
- Метод анализа значимости и тимности (IPA).
- Применен иерархический метод анализа.

В ходе анализа методов, направленных на профилактику качества государственных услуг:

1. Для построения модели оценки качества услуг - использовалась модель GAP или анализ прерываний, модель CSI или индекс удовлетворенности клиентов и модели EPSI. Модель подготовлена по стандарту IDEF0.

2. Определение основных параметров деятельности для установления связи между требованиями и показателями применен метод матрицы связей;

3. С целью анализа сильных и слабых сторон "Электронного правительства" РК применены метод SWOT - анализа и матрица оценки SWOT-анализа.

4. Для управления рисками, влияющими на качество обслуживания населения, использовались: - метод отказа (отказ от чрезмерно рискованной деятельности); метод снижения (профилактика или диверсификация); шкала вероятности риска.

Основные положения выносимые на защиту

1. Применение статистических методов контроля качества в сфере оказания государственных услуг.

2. Определить уровень удовлетворенности населения качеством оказания государственных услуг по результатам социологического опроса.

3. Анализ значимости и эффективности для оценки качества государственных услуг.

4. Иерархический анализ значимости факторов, влияющих на качество деятельности.

5. Создание модели оценки качества государственных услуг.

6. SWOT-анализ: анализ сильных и слабых сторон "Электронного правительства" РК.

7. Управление рисками в спецЦОНах.

Материалы экспериментальных исследований были включены в разработанные методические рекомендации: «Оценка качества услуг оказываемых в специализированных центрах обслуживания населения».

Материалы диссертации были внедрены в учебный процесс ОП 6В07501- Стандартизация и сертификация (по отраслям).

Описание основных результатов исследования

Рассмотрены методы, направленные на оценку и повышение качества центров обслуживания населения, работающих по принципу одного окна и получены следующие результаты:

1. Выявлена необходимость рассмотрения методов оценки по трем направлениям: освоены инструменты контроля качества, направленные на принятие оперативных и конкретных решений в процессе оказания услуг: диаграммы Парето и Исикава;

2. На основе системного рассмотрения причин и дефектов в процессе оказания услуг в специализированном Центре обслуживания населения по сравнению с 2021 годом в 2022 году количество дефектов по общим услугам уменьшилось на 7043 единицы или на 40% ;

- В результате мозгового штурма командой экспертов составлена диаграмма Исикавы для выявления причин нарушений при оказании услуги выдачи водительских удостоверений, такие как: нарушения в работе автодрома и нарушения в обмене информацией. Выявлены основные причины и следствия, влияющие на важные показатели качества: конструкция автотранспорта, человеческий фактор, технологические условия и условия эксплуатации.

3. В результате исследования, направленного на оценку уровня качества государственных услуг:

- Индекс удовлетворенности клиентов (CSI) был определен путем проведения социальных исследований: индекс удовлетворенности клиентов

услугами, оказываемыми в специализированном Центре обслуживания населения, составил 80,28% и получил статус "удовлетворительного", поскольку он находится в диапазоне от 66,00% до 80,99%

- Проведен анализ эффективности и значимости для оценки качества услуг. Для этого было отобрано 15 атрибутов, составлена матрица, отражающая уровень значимости и удовлетворенности путем оценки по 5-балльной системе. Было показано, что на основе этого метода можно получить правильный план и направление. В результате анализа было обнаружено, что три из 15 показателей (7,12,13) имеют более высокую значимость однако менее эффективны, шесть имеют более высокую эффективность (1,2,3,4,9,10), все три имеют более низкую важность и эффективность т. е. имеют более низкий приоритет (3,6,8), три (11,14,15) имеют более высокую эффективность при низкой значимости.

- Проведен иерархический анализ значимости факторов, влияющих на качество услуг. Анализ проводился в 3 этапа экспертным методом. Расчеты во всей иерархии находились на приемлемом уровне согласованности. В результате иерархического анализа установлено, что состояние оборудования и пригодность к получению электронных услуг (A8), прием и рассмотрение жалоб (A5) и квалифицированный, приятный персонал (A7) через индекс согласованности экспертов имеют приоритет и при разработке стандарта обслуживания необходимо уделять особое внимание этим показателям.

4, В ходе исследования методов, направленных на предупреждение повышения качества государственных услуг:

- Разработана модель оценки качества государственных услуг и составлена матрица связи на основе моделей GAP, ACSI, EPSI, используемых ведущими мировыми организациями;

- По результатам SWOT-анализа выявлены внутренние и внешние факторы развития организации, их сильные и слабые стороны и на основе математического анализа показаны S-O 295,16 единиц, W-T – 71,63 единиц, и на основе итоговой матрицы можно увидеть сильные и слабые стороны, влияющие на работу электронного правительства, по балльной системе, благодаря которой корпорации известны в стратегии развития одна из наиболее опасных сторон имеет возможность принимать превентивные меры или отдавать приоритет наиболее вероятным сторонам;

- Для управления рисками, влияющими на качество оказания услуг, определены риски, влияющие на качество оказания государственных услуг, подготовлена схема реализации мер по управлению рисками и перечень рисков в процессе выдачи гражданам водительских удостоверений;

5. Подготовлено методическая рекомендация, направленная на повышение качества и оценку качества оказания государственных услуг.

6. Разработан стандарт организации по методу определения индекса удовлетворенности потребителей качеством государственных услуг и анализа эффективности и значимости.

Обоснование новизны и практическая значимость полученных результатов.

Научная новизна диссертационной работы заключается в том, что:

- Определены критерии, средства измерений и индикаторы качества услуг, необходимые для оценки качества государственных услуг;

- Разработана модель, позволяющая системно рассмотреть оценку качества государственных услуг с использованием современных передовых моделей;

- На основе взаимосвязи между требованиями заинтересованной стороны к качеству государственных услуг и показателями качества разработана математическая модель расчета степени влияния показателей, не удовлетворяющих указанному диапазону значений, на качество услуг;

- Было разработано концептуальное обоснование, которое может быть использовано в будущих исследованиях, то есть определена роль связи между качественным обслуживанием и удовлетворенностью клиентов на основе изменений, внесенных в услуги, которые сопровождаются изменениями в удовлетворенности клиентов.

Практическая значимость.

Экспериментально выполненная работа решает проблему применения статистических методов контроля качества в сфере оказания государственных услуг.

Выявлены основные риски в сфере оказания государственных услуг которые позволяют рассмотреть меры по предупреждению риска и уменьшить количество отклонений;

Разработанная модель оценки качества государственных услуг позволяет субъектами данной сферы определять факторы, влияющие на качество путем классификации объектов и отражения роли государства, тем самым повышая качество работы Центра обслуживания населения;

Разработанная математическая модель для расчета степени влияния на качество показателей, не удовлетворяющих заданному диапазону значений, позволяет определить основные меры, направленные на улучшение деятельности организации, с минимальными затратами;

По результатам исследования разработан проект стандарта организации по «Методу определения индекса удовлетворенности клиентов (CSI) и анализа значимости и эффективности (РА)»;

Разработаны методические указания, по результатам работы, применяются в учебном процессе при подготовке бакалавров и магистрантов по специальности «Стандартизация и сертификация».

Соответствие направлениям развития науки или государственным программам:

Диссертационная работа подготовлена в рамках государственной программы «Цифровой Казахстан», утвержденной Постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827, направленной на совершенствование деятельности корпорации "Правительство для граждан".

Описание вклада докторанта в подготовку каждой публикации:

Все результаты и выводы, приведенные в диссертации, были получены и сформулированы при непосредственном участии соискателя в соответствии с результатами проведенного исследования. Докторант освоил методику исследования, разработал анкету для социального исследования, принимал активное участие в обсуждении и публикации полученных результатов, подготовке и оформлении в отечественных и зарубежных научных журналах.

Основные результаты исследовательской работы опубликованы в сборнике работ международных научно-практических конференций. По материалам диссертационной работы опубликовано 11 научных работ, в том числе 1 статья в журнале «International Journal of Systems Assurance Engineering and Management», входящем в базу Scopus (импакт-фактор 2,018, Q3, процентиль 60).

Докторант разработал стандарт организации "Оценка качества услуг специализированного центра обслуживания населения. Метод определения индекса удовлетворенности клиентов (CSI) и анализа значимости-эффективности (IPA)» и внедрил в Центр обслуживания населения г. Алматы.

Объем и структура диссертации:

Объем диссертации составляет 179 страниц машинописного текста. Диссертационная работа состоит из введения, обзора литературы, объекта и методов исследования, этапов и схемы исследования, результатов собственных исследований и их обсуждения, выводов и предложений к производству, информации о практическом использовании полученных результатов, списка литературы и приложений. Диссертация включает в себя 36 таблиц и 29 диаграмм. Список литературы включает работы 224 отечественных и зарубежных ученых, включая ссылки на собственные работы докторанта.