

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ СЛУЖБОЙ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ)

© 2020

Б.Г. Хаиров, доктор экономических наук, доцент, исполняющий обязанности ректора
Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, Новосибирск (Россия)

Р.Х. Зарипова, кандидат технических наук, доцент,
доцент кафедры «Управление качеством и производственными системами»

С.М. Хаирова, доктор экономических наук, профессор,
заведующий кафедрой «Управление качеством и производственными системами»

А.С. Пинигина, студент
Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет (СибАДИ), Омск (Россия)

Ключевые слова: служба занятости населения; СЗН; центр занятости; государственная услуга; оценка качества государственной услуги; административный регламент; содействие самозанятости; Омская область.

Аннотация: Актуальность исследования обусловлена потребностью преобразования деятельности региональных центров занятости в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда». В статье исследованы актуальные направления работы государственной службы занятости населения. Представлена модель системы менеджмента качества органов власти, разработанная на основе процессного подхода и цикла PDCA, в которой предусмотрен мониторинг удовлетворенности потребителей для оценки степени выполнения установленных требований. Проведен анализ основных нормативных документов, регламентирующих процесс оказания услуг. Разработана методика оценки качества предоставления государственной услуги по содействию самозанятости безработным гражданам. Методика включает экспертный анализ административных регламентов оказания услуг потребителям; оценку качества оказания услуг посредством запуска «тайного покупателя»; анкетирование потребителей услуг; определение интегрального индекса соответствия качества оказания услуг ожиданиям потребителей для оценки потребительского восприятия. Проведен анализ административного регламента государственной услуги по содействию самозанятости безработных граждан. Выявлены причины демотивации потребителей услуги, в том числе сложность восприятия текста регламента, обилие бюрократических терминов, отсутствие информации о дополнительных услугах и возможностях, которые может получить безработный гражданин. Для оценки соответствия качества оказания услуг ожиданиям потребителей использована известная методика SERVQUAL, используемая в маркетинговых исследованиях. Показан пример расчета интегрального индекса соответствия качества оказания услуг. Практическая значимость представленной методики оценки качества заключается в возможности проведения комплексной оценки работы региональных центров занятости, удовлетворенности потребителей и в конечном итоге создании привлекательных для клиентов услуг.

ВВЕДЕНИЕ

Анализ литературных источников показывает, что качество государственных услуг отражает качество государственного управления, основными критериями которого являются устойчивое развитие общества, достижение высокого качества жизни человека и удовлетворенность потребителей государственных услуг [1]. Резервами повышения качества государственного управления ученые считают современные методы менеджмента качества [2], методы и инструменты бережливого производства [3].

Одним из подходов к оценке качества государственного управления является анализ эффективности и результативности процесса предоставления государственных услуг потребителю [4]. Основное различие исследований отечественных и зарубежных авторов заключается в следующем: российские ученые оценивают качество услуги на этапе предоставления, а зарубежные исследователи рассматривают полный цикл оказания услуги как объект оценки качества.

Деятельность органов власти, в том числе службы занятости населения (СЗН), носит процессный характер, но на практике она недостаточно структурирована [5]. Административные регламенты, как правило, при-

вязаны к исполнению функций сотрудниками и не содержат необходимой информации для потребителей государственных услуг [6].

Анализ деятельности центров занятости населения обнаруживает значительные резервы для оптимизации при условии внесения изменений в нормативно-правовые акты [7]. Ученые, исследуя реальное состояние процессов, пришли к заключению, что меры по повышению эффективности отличаются от мер, ведущих к улучшению результативности [8]. Достижение результативности возможно при условии содержательных изменений в процессах, что требует поэтапной оптимизации. В настоящее время в центрах занятости населения отсутствуют регламенты, опирающиеся на процессный подход. По мнению авторов [9], эта ситуация обусловлена недостаточностью методической базы, нечеткостью формулировок, неготовностью государственных служащих.

Авторы работы [10] рассматривают на рынке труда активную и пассивную политики. Инструментами активной политики являются национальные, региональные программы, федеральные проекты и отдельные мероприятия. Стимулирование самозанятости, перекавалификация, обучение, субсидирование заработной платы при трудоустройстве безработных оказывают влияние

на гибкость рынка труда. Резервом для совершенствования деятельности службы занятости является расширение спектра услуг по содействию занятости населения, что также повысит степень удовлетворенности граждан. В [11] авторы указывают на необходимость наращивать качественные характеристики трудового потенциала службы занятости. В результате проведенного исследования [12] сделан вывод о важности установления единых требований к разработке критериев оценки качества государственных услуг и их нормативного закрепления.

Ученые [13], анализируя деятельность зарубежных служб занятости, обращают внимание на их отличия от российских: разделение сотрудников службы занятости по функциональным признакам, отказ от излишней опеки зарегистрированных безработных. Проведенные исследования реформирования рынка труда в странах ОЭСР показывают государственным органам РФ ориентиры при разработке политики на рынке труда [14].

Кроме того, в работе [15] указывается, что при оказании государственных услуг все чаще используют мобильные технологии. Но предоставление цифровых услуг недостаточно для обеспечения удовлетворенности клиентов. Чтобы удовлетворить ожидания потребителей, требуются модели качества обслуживания, включающие три составляющие: цифровое взаимодействие, обеспечение надежности, ориентацию на клиента [16]. Одна из предлагаемых зарубежными учеными моделей основана на GAP-модели Зейтгамла для оценки степени расхождения между параметрами качества со стороны поставщиков услуг и параметрами ожидаемого качества со стороны потребителей [17]. Известна модель успеха информационных систем [18], которая показывает, что наибольшее влияние на воспринимаемую ценность и удовлетворенность граждан оказывает не качество информационной системы, а качество информации и онлайн-услуг.

В настоящее время существует достаточно большое количество методик оценки качества государственных услуг, например, в [19] представлена методика, в которой разработана система экономических показателей оценки качества, характеризующих как качество деятельности учреждения, так и качество работы служащего. Однако при всей значимости предлагаемых методик проблемы проведения процедуры и определения эффективности не решены до сих пор.

Цель работы – формирование методики оценки качества предоставления государственных услуг службой занятости населения безработным гражданам на основе методов менеджмента качества.

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Основой исследования является изучение и обобщение работ ведущих ученых в области оценки качества государственных услуг, рекомендаций нормативных документов Российской Федерации, опыт практической деятельности. Модель системы менеджмента качества разработана на основе процессного подхода и цикла PDCA.

Разработанная методика оценки качества предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения потребителями включает анализ

федеральных стандартов оказания государственных услуг и административных регламентов, оценку качества методом «тайного покупателя», расчет интегрального индекса соответствия качества оказания услуг ожиданиям потребителей. Для оценки удовлетворенности получателей государственных услуг использована маркетинговая методика SERVQUAL. Использование методики обусловлено тем, что при проведении анализа учитываются различные факторы, появляется возможность наглядно представить, из чего складывается конечный результат, отметить слабые и сильные стороны, количественно и графически представить конечный результат.

В ходе апробации разработанной методики для оценки качества государственных услуг применялся метод «тайный покупатель», что позволило оценить потребительское восприятие качества государственных услуг в области содействия занятости населения.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Методика оценки качества государственных услуг

Для обеспечения качества государственных услуг требуются следующие составляющие: материальная база, передовые технологии, обеспечивающие достижение высокого уровня качества, квалифицированный персонал, заинтересованный в хорошей работе, и эффективный менеджмент, обеспечивающий рациональную организацию работ.

Стандарты серии ИСО 9000¹ рекомендуют для управления качеством в органах исполнительной власти использовать процессный подход, включающий известный цикл PDCA. Органам власти рекомендуется самостоятельно проектировать и детализировать процессы в соответствии с особенностями деятельности. Внедрение и функционирование процессов оказания услуг требует постоянного контроля и проверки на соответствие требованиям потребителей и нормативной документации, информирования руководства и сотрудников о полученных результатах.

На рис. 1 представлена модель системы менеджмента качества органов власти, разработанная на основе процессного подхода и цикла PDCA.

Представленная методика оценки качества оказания государственных услуг относится к блоку «Измерение, анализ, улучшение». В разработанной методике (рис. 2) предлагается оценить качество оказания услуг центрами занятости населения посредством проведения:

- экспертной оценки качества административных регламентов государственных услуг;
- «контрольной закупки», в качестве тайного покупателя выступает эксперт;
- оценки потребительского восприятия – ощущения после получения государственной услуги: насколько оно совпадает с ожиданиями до обращения в службу занятости населения.

¹ ГОСТ Р ИСО 18091 – 2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001:2008 в местных органах власти. М.: Стандартинформ, 2017. 74 с.

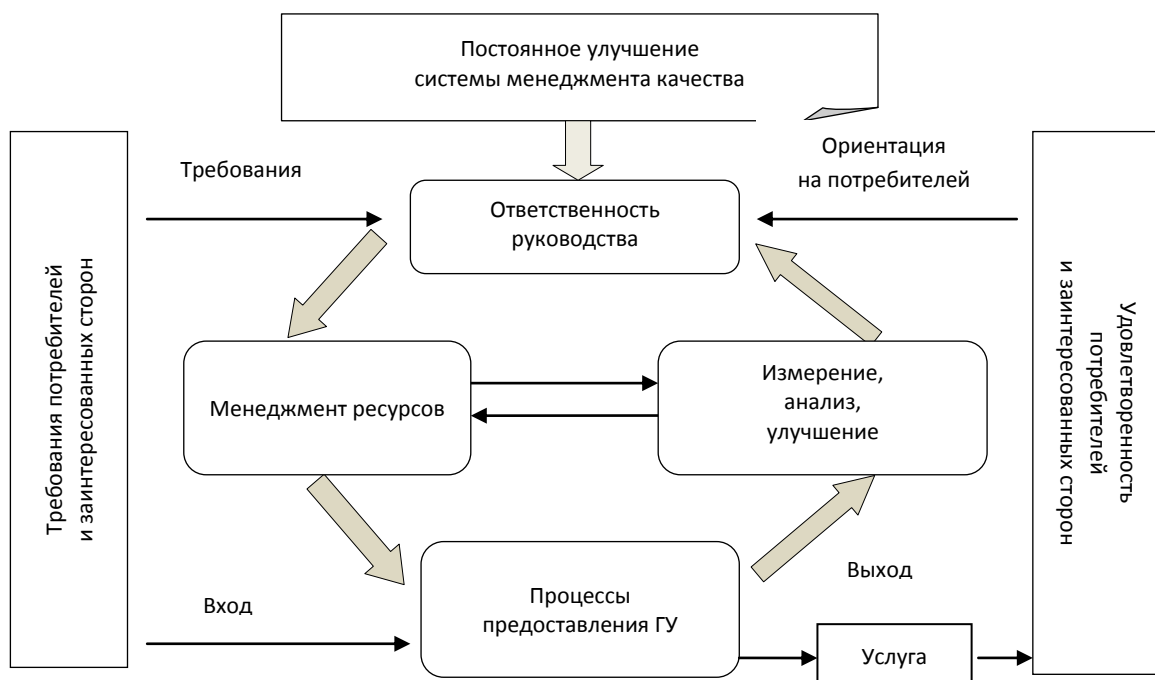


Рис. 1. Модель системы менеджмента качества органов власти

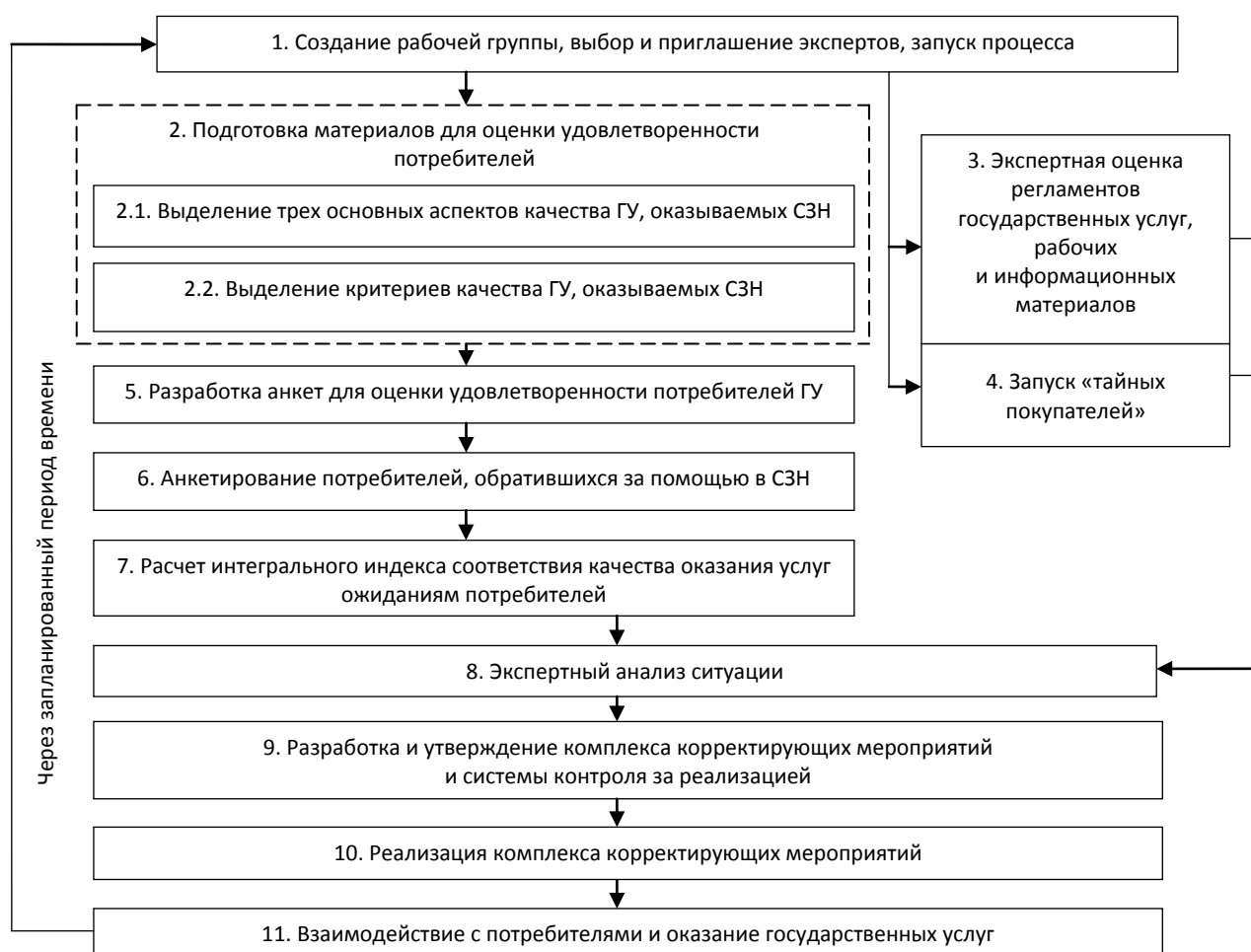


Рис. 2. Методика оценки качества предоставления государственных услуг потребителям

Рабочая группа создается из ведущих сотрудников службы занятости, непосредственно связанных с процессом предоставления услуг, обладающих достоверной информацией, получаемой во время работы с клиентами. Эксперты привлекаются для оценки узкоспециализированных аспектов предоставления услуг, например анализа административных регламентов, экспертизы тестов и образовательных материалов. Совместная деятельность рабочей группы и экспертов позволит сформировать необходимые аспекты политики качества процесса оказания государственных услуг.

После реализации комплекса корректирующих мероприятий и обучения сотрудников происходит взаимодействие с потребителями государственных услуг. Следующий цикл измерения и анализа производится через запланированный период, который устанавливается органом власти самостоятельно в зависимости от целей и текущего состояния процесса оказания государственных услуг.

Апробация предложенной методики

1. Анализ административного регламента государственной услуги по содействию самозанятости безработных граждан. В период проведения административной реформы в РФ административные процедуры предполагалось рассматривать как процессы, но, по мнению экспертов [20], административные регламенты, учитывающие процессный подход, не были разработаны. В работе представлены результаты проведенного анализа федерального стандарта² и административного регламента предоставления государственной услуги по содействию самозанятости безработных граждан, утвержденного службой занятости населения Омской области. Процесс оказания услуги представлен на рис. 3.

Анализ административного регламента проводился с позиций соответствия процессному подходу, а также привлекательности и ценности государственной услуги для безработных граждан. В соответствии со стандартом услуга представляет собой оказание информационной и консультационной помощи в подготовке бизнес-плана и единовременную выплату как компенсацию финансовых затрат на регистрацию предпринимательской деятельности. Сумма компенсации затрат незначительна, тогда как временные затраты весьма существенны, а квалификация сотрудников в плане консультирования по подготовке бизнес-плана вызывает определенное сомнение.

² Приказ Минтруда России № 773н от 24 декабря 2013 г. «Об утверждении федерального государственного стандарта государственной услуги по содействию самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации») // Минтруд России.
URL: <https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/223>.

Государственная услуга по содействию самозанятости направлена на проактивную и самостоятельную деятельность безработных граждан, зарегистрированных в качестве безработных. Служба занятости населения Омской области активно сотрудничает с организациями, формирующими региональную инфраструктуру поддержки предпринимательства, но на портале и в городских центрах занятости информация отсутствует.

Изучение сайтов организаций, входящих в инфраструктуру поддержки предпринимательства, показывает, что в условиях проявления безработным гражданином активной жизненной позиции и активной помощи со стороны сотрудников службы занятости полный перечень услуг и благ, который может получить безработный гражданин в рамках государственной услуги, значительно шире (таблица 1).

Следующее замечание касается квалификации работников службы занятости. По характеру деятельности специалистов процедуры регламента следующие:

- административные (анализ и внесение сведений о безработном гражданине в базу данных);
- информационные (информирование безработного гражданина о порядке предоставления государственной услуги);
- консультационные (предоставление безработному гражданину информации по вопросам подготовки бизнес-плана и об основных требованиях, предъявляемых к структуре и содержанию бизнес-плана);
- психологические (обсуждение с безработным гражданином результатов тестирования (анкетирования) и самооценки);
- образовательные (ознакомление безработного гражданина с основами предпринимательской деятельности);
- экспертные (рассмотрение бизнес-плана, представленного безработным гражданином, на предмет соответствия основным требованиям, предъявляемым к его структуре и содержанию).

В связи с этим возникают вопросы о квалификации и компетентности специалистов по выполняемым задачам процесса, качестве и сроках обновления тестов самообследования и анкетирования безработного гражданина на предмет его готовности к предпринимательской деятельности, качестве образовательных материалов по основам предпринимательской деятельности, структуре и содержанию бизнес-плана.

В ходе оказания услуги по содействию самозанятости безработным гражданам возникают процессы, не связанные непосредственно с данной услугой, но важные для дальнейшей предпринимательской деятельности гражданина:

- ознакомление с положительным опытом и получение знаний и навыков ведения предпринимательской деятельности – регламентируются документами организаций, входящих в инфраструктуру поддержки предпринимательства;
- профессиональное обучение / дополнительное профессиональное образование – государственная услуга, регламентированная другими нормативными документами;
- информирование о порядке подбора необходимых работников – на сайте бизнес-инкубатора г. Омска размещена информация о предоставлении СЗН Омской области субсидии на конкурсной основе в рамках

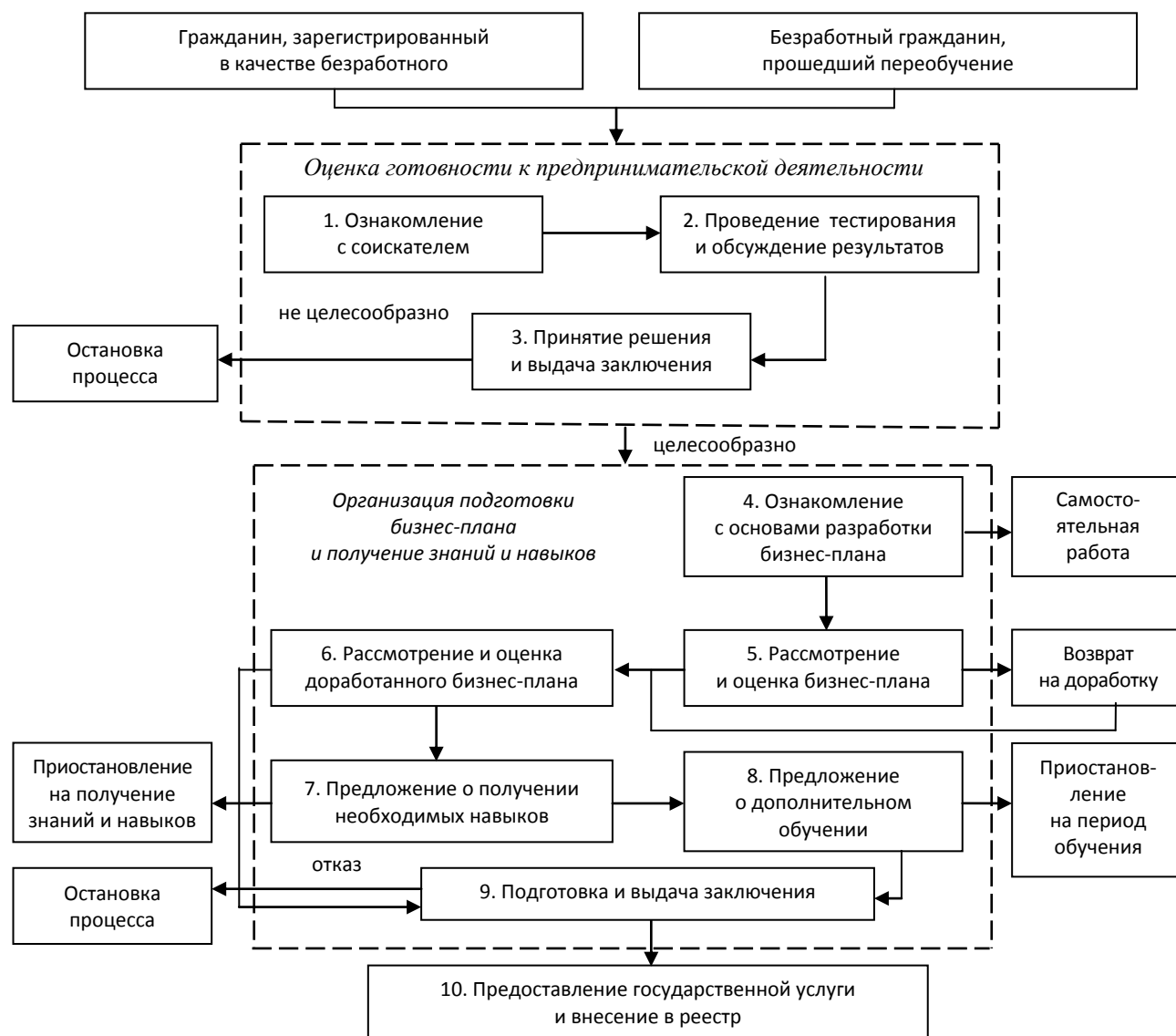


Рис. 3. Процесс оказания государственной услуги

региональной программы поддержки малого и среднего предпринимательства.

В административном регламенте отсутствуют ссылки на сайты, административные регламенты или иные документы, на портале службы занятости информация по этим вопросам также не представлена.

Процессы ознакомления с опытом предпринимательской деятельности, профессионального обучения и/или переобучения приостанавливают осуществление текущей государственной услуги – содействия самозанятости. Точки пересечения процессов не отражены в административном регламенте, следовательно, возникает необходимость дополнительного изучения регламентов по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными, по организации прохождения профессионального обучения/получения профессионального образования. Зачастую гражданам, не искушенным в нормативных хитросплетениях, разобраться в процессах самостоятельно очень сложно. Такая ситуация демотивирует как сотрудников службы занятости, так и их клиентов.

2. Расчет интегрального индекса соответствия качества оказания услуг ожиданиям потребителей. Основой оценки потребительской удовлетворенности получателей государственных услуги является модель SERVQUAL, широко используемая в маркетинге [21].

В соответствии с данной моделью были выделены три аспекта государственной услуги, удовлетворенность которыми необходимо выяснить: открытость и доступность информации, комфортность условий в центре занятости населения, доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников (таблица 2). По каждому из аспектов выделены 3–4 критерия качества, которые занесены в анкетный лист.

Респондентам предлагалось заполнить анкетный лист, содержащий утверждения по различным аспектам и критериям качества предоставления государственной услуги. Потребители высказывали свое мнение по пятибалльной шкале Лейкерта (5 – полностью согласен, 1 – полностью не согласен) по поводу ожидаемого качества, восприятия полученного качества и важности показателя. Полученные анкетные данные были рассчитаны

Таблица 1. Перечень услуг, которые может получить гражданин в рамках государственной услуги

Наименование услуги	Наименование организации
– Консультационные услуги по подготовке бизнес-плана. – Финансовая единовременная помощь в качестве компенсации затрат на оформление документов на ведение предпринимательской деятельности. – Получение выплаты на открытие собственного дела в качестве субъекта малого и среднего предпринимательства и создание дополнительных постоянных рабочих мест для трудоустройства безработных граждан	Служба занятости населения Омской области
Прохождение обучения, получение дополнительного образования, переподготовка	– Служба занятости населения Омской области; – образовательные учреждения г. Омска и Омской области
Консультационные услуги по подготовке документов для участия в конкурсном отборе на получение выплаты на открытие собственного дела в качестве субъекта малого предпринимательства (МСП) и создание дополнительных постоянных рабочих мест для трудоустройства безработных граждан	– Служба занятости населения Омской области; – Центр поддержки предпринимательства; – Омский региональный фонд поддержки и развития малого предпринимательства; – Омский региональный бизнес-инкубатор
– Информационные услуги по государственной поддержке малого предпринимательства в г. Омске и Омской области. – Информационные услуги по государственной поддержке сельскохозяйственных производителей	– Служба занятости населения Омской области; – Центр поддержки предпринимательства; – Омский региональный фонд поддержки и развития малого предпринимательства; – Ассоциация развития малого и среднего предпринимательства; – Омский региональный бизнес-инкубатор
Консультационные услуги по подготовке пакета документов для участия в конкурсе субсидий на возмещение затрат субъектов МСП г. Омска и Омской области	– Центр поддержки предпринимательства; – Омский фонд поддержки и развития малого предпринимательства; – Омский региональный бизнес-инкубатор
Получение субсидии на возмещение затрат субъектов МСП г. Омска	Администрация г. Омска
Получение субсидии субъектами МСП Омской области	Министерство экономики Омской области
– Консультационные услуги по подготовке пакета документов для участия в конкурсном отборе на предоставление нежилого помещения в аренду на три года на льготных условиях. – Предоставление нежилого помещения в аренду на три года на льготных условиях	Омский региональный бизнес-инкубатор
– Консультационные услуги по подготовке документов для получения микрофинансирования субъектами МСП. – Получение микрофинансирования субъектами МСП	Омский региональный фонд микрофинансирования субъектов МСП

по известным формулам [22], результаты расчета представлены в таблице 2. Данная методика может быть использована для определения рейтинга центров занятости.

ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

Авторы считают, что государственные услуги службы занятости населения необходимо рассматривать в комплексе, как систему согласованных действий органов исполнительной власти, целью которой является снижение напряженности на рынке труда и повышение качества жизни населения. Для этого требуется изучение существующих и создание новых дополнительных услуг. Деление потребителей на целевые группы позво-

лит усовершенствовать технологию работы и настроить процессы для более полного удовлетворения потребностей граждан.

Для повышения информативности по услугам центров занятости предлагается использовать инфографику, документировать процессы с помощью диаграмм. Совершенствование деятельности службы занятости предполагает применение практических методов, в том числе методов стандартизации, бенчмаркинга, анализа поля сил.

К обсуждению предлагается идея реализации концептуальной модели качества услуги, управляемой в условиях совместного формирования и потребления, которая основана на модели GAP [17]. Предлагаемая модель позволит организовать равноправное взаимодействие между потребителем и поставщиком услуг на основе цифровой платформы.

Таблица 2. Оценка деятельности центров занятости населения г. Омска

Центры занятости г. Омска	Интегральный индекс аспекта государственной услуги			Интегральный индекс соответствия качества	Рейтинг
	Открытость и доступность информации	Комфортность условий в центре занятости	Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников		
Центр занятости по Октябрьскому району г. Омска	0,73	0,81	0,86	0,170	2
Центр занятости по Кировскому району г. Омска	0,94	0,87	0,98	0,267	1
Центр занятости по Ленинскому району г. Омска	0,41	0,77	0,51	0,053	3

Авторы считают, что понимание ожиданий клиентов имеет основополагающее значение для совершенствования существующих, а также создания и реализации новых услуг.

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ

Разработана методика оценки качества и удовлетворенности потребителей государственной услуги. Научно-методологической базой методики является процессный подход, цикл PDCA и модель системы менеджмента качества органов власти. Качество услуг службы занятости населения предлагается оценить посредством проведения оценки качества административных регламентов государственных услуг, информационных, рабочих и методических материалов, проведения контрольной закупки «тайным покупателем», оценки потребительского восприятия. После проведения корректирующих мероприятий и взаимодействия с потребителями услуги необходимо запланировать и реализовать новый цикл оценки качества.

Проведен анализ административного регламента государственной услуги по содействию самозанятости безработных граждан, выявлены следующие недоработки. Административный регламент не поддерживает процессный подход, не дает пользователям необходимой и исчерпывающей информации о ценности услуги. В регламенте не отражены вопросы и условия приостановления и дальнейшего возобновления услуги, отсутствует информация о дополнительных услугах и возможностях для потребителя.

Практическая значимость представленной методики оценки качества оказания государственных услуг региональной службой занятости населения заключается в возможности проводить комплексную оценку работы региональных центров занятости, удовлетворенности потребителей и в конечном итоге предоставлять привлекательные для клиентов услуги.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Окрепилов В.В. Обеспечение высокого качества жизни на основе повышения качества государствен-

ного управления // Управленческое консультирование. 2016. № 12. С. 26–36.

- 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.
- Маслов Д.В. Глобальная трансформация государственного управления. Качество как общий знаменатель перемен // Стандарты и качество. 2017. № 9. С. 22–24.
- Окрепилов В.В. Повышение качества государственного управления – основной фактор повышения устойчивости развития территорий // Журнал экономической теории. 2016. № 3. С. 27–39.
- Маслов Д.В., Айвазян З.С., Дмитриев М.Э. Качество государственного управления и эффективность затрат // Государственная служба. 2017. Т. 19. № 6. С. 11–18.
- Дмитриев М.Э., Фондукова Л.А., Янков К.В. Оптимизация административных процессов в системе государственного управления: предварительные результаты эмпирического анализа // Экономическая политика. 2016. Т. 11. № 2. С. 7–21.
- Дмитриев М.Э., Золотарева А.Б., Фондукова Л.А. Анализ возможностей повышения эффективности работы центров занятости населения на основе процессного подхода // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2018. Т. 8. № 1А. С. 34–46.
- Дмитриев М.Э., Крапиль В.Б. Ожидания и реальность оптимизации административных процессов в системе государственного управления: «быстрые победы» или «долгая дорога в гору» // Общественные науки и современность. 2017. № 5. С. 5–17.
- Дмитриев М.Э., Золотарева А.Б., Крапиль В.Б. Направления оптимизации административных процессов (на примере службы занятости) // Вопросы государственного и муниципального управления. 2018. № 1. С. 7–28.
- Гильтман М.А., Обухович Н.В., Токарева О.Е. Влияние государственного регулирования рынка труда на регистрируемую безработицу // Вопросы государственного и муниципального управления. 2017. № 4. С. 51–76.

11. Носырева И.Г., Белобородова Н.А. Оценка эффективности аттестации персонала государственной службы занятости населения в условиях внедрения профессиональных стандартов // Экономика, предпринимательство и право. 2020. Т. 10. № 3. С. 689–702.
12. Кузнецова П.Ю. Совершенствование методологии оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2019. № 3. С. 53–58.
13. Калинина И.А., Масленников В.В. Анализ зарубежного опыта организации работы службы занятости населения по оказанию государственных услуг по трудоустройству // Экономика и предпринимательство. 2015. № 9-2. С. 94–99.
14. Вишневская Н.Т. Государственная политика на рынке труда: реформирование институтов в странах ОЭСР // Вопросы государственного и муниципального управления. 2019. № 1. С. 35–60.
15. Wang C., Teo T.S.H. Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China // International Journal of Information Management. 2020. Vol. 52. Article number 102076.
16. Buyukozkan G., Havle C.A., Feyzioglu O. A new digital service quality model and its strategic analysis in aviation industry using interval-valued intuitionistic fuzzy AHP // Journal of Air Transport Management. 2020. Vol. 86. Article number 101817.
17. 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.
18. Santos G., Marques C.S., Justino E., Mendes L. Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education // Journal of Cleaner Production. 2020. Vol. 256. Article number 120597.
19. Соколова Л.Г., Тарасова Т.С. Формирование методики оценки качества государственных и муниципальных услуг по субъектам тотального контроля // Baikal Research Journal. 2017. Т. 8. № 4. С. 24–33.
20. Южаков В.Н., Добролюбов Е.И., Май В.А., Покида А.Н. Оценка россиянами административных услуг государства: результаты социологических опросов 2011–2015 гг. // Вопросы государственного и муниципального управления. 2016. № 4. С. 75–98.
21. Новаторов Э.В. «Мягкие» и «жесткие» исследовательские подходы к изучению, измерению и совершенствованию качества медицинских услуг // Вестник Московского университета. Серия 6: Экономика. 2017. № 5. С. 102–124.
22. Козлов Ю.В. Алгоритм оценки качества государственной услуги // Государственная служба. 2015. № 4. С. 105–111.
2. Khairova S.M., Zaripova R.Kh., Kalugin V.E., Khairov B.G. Quality management methods in public administration. *Nauka o cheloveke: gumanitarnye issledovaniya*, 2020, vol. 14, no. 3, pp. 208–215.
3. Maslov D.V. Global transformation of state management. Quality as a common denominator of changes. *Standarty i kachestvo*, 2017, no. 9, pp. 22–24.
4. Okrepilov V.V. Increasing the quality of public administration – the main factor in increasing the sustainability of territories. *Zhurnal ekonomicheskoy teorii*, 2016, no. 3, pp. 27–39.
5. Maslov D.V., Ayvazyan Z.S., Dmitriev M.E. Quality of public administration and cost-effectiveness. *Gosudarstvennaya sluzhba*, 2017, vol. 19, no. 6, pp. 11–18.
6. Dmitriev M.E., Fondukova L.A., Yankov K.V. Optimization of administrative processes in the state governance system: preliminary results of the empirical analysis. *Ekonomicheskaya politika*, 2016, vol. 11, no. 2, pp. 7–21.
7. Dmitriev M.E., Zolotareva A.B., Fondukova L.A. Analysis of possibilities to improve the efficiency of employment centers on the basis of the process approach. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra*, 2018, vol. 8, no. 1A, pp. 34–46.
8. Dmitriev M.E., Krapil V.B. Expectations and reality of optimization of business processes in the Russian public administration: “quick wins” or “the protracted uphill struggle”? *Obshchestvennye nauki i sovremennost*, 2017, no. 5, pp. 5–17.
9. Dmitriev M.E., Zolotareva A.B., Krapil V.B. Administrative processes optimization directions. On the example of the employment service. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniya*, 2018, no. 1, pp. 7–28.
10. Giltman M.A., Obukhov N.V., Tokareva O.E. The impact of the labour market policy on registered unemployment. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniya*, 2017, no. 4, pp. 51–76.
11. Nosyрева I.G., Beloborodova N.A. Assessing the effectiveness of personnel certification of the government employment services in the conditions of the professional standards implementation. *Ekonomika, predprinimatelstvo i pravo*, 2020, vol. 10, no. 3, pp. 689–702.
12. Kuznetsova P.Yu. Improvement of methodology of assessment of quality and availability of providing public and municipal services. *Gosudarstvennoe i munitsipalnoe upravlenie. Uchenye zapiski*, 2019, no. 3, pp. 53–58.
13. Kalinina I.A., Maslennikov V.V. Analysis of foreign experience of organization of work of the employment service of providing public employment services. *Ekonomika i predprinimatelstvo*, 2015, no. 9-2, pp. 94–99.
14. Vishnevskaya N.T. State labour market policy: reforming institutions in OECD countries. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniya*, 2019, no. 1, pp. 35–60.
15. Wang C., Teo T.S.H. Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal of Information Management*, 2020, vol. 52, article number 102076.
16. Buyukozkan G., Havle C.A., Feyzioglu O. A new digital service quality model and its strategic analysis in

REFERENCES

1. Okrepilov V.V. Providing quality of life on the basis of quality of public administration improvement. *Upravlencheskoe konsultirovanie*, 2016, no. 12, pp. 26–36.

- aviation industry using interval-valued intuitionistic fuzzy AHP. *Journal of Air Transport Management*, 2020, vol. 86, article number 101817.
17. 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.
 18. Santos G., Marques C.S., Justino E., Mendes L. Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Cleaner Production*, 2020, vol. 256, article number 120597.
 19. Sokolova L.G., Tarasova T.S. Formation of methodology for assessing the quality of governmental and municipal services in terms of subjects of total control. *Baikal Research Journal*, 2017, vol. 8, no. 4, pp. 24–33.
 20. Yuzhakov V.N., Dobrolyubov E.I., Mau V.A., Pokida A.N. Russian citizens' views on quality of the administrative services provided by the State: sociological polls results in 2011–2015. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniya*, 2016, no. 4, pp. 75–98.
 21. Novatorov E.V. “Soft” and “hard” research approaches to the study, measurement and improvement of medical service quality. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 6: Ekonomika*, 2017, no. 5, pp. 102–124.
 22. Kozlov Yu.V. Quality rating algorithm of the state service. *Gosudarstvennaya sluzhba*, 2015, no. 4, pp. 105–111.

THE PROCEDURE OF EVALUATION OF PUBLIC SERVICES RENDERING BY THE EMPLOYMENT AUTHORITIES (USING THE EXAMPLE OF THE OMSK REGION)

© 2020

B.G. Khairov, Doctor of Sciences (Economics), Associate Professor, Deputy Rector
Siberian State University of Telecommunications and Information Sciences, Novosibirsk (Russia)

R.Kh. Zaripova, PhD (Engineering),
Associate Professor, assistant professor of Chair “Quality and Production System Management”

S.M. Khairova, Doctor of Sciences (Economics), Professor,
Head of Chair “Quality and Production System Management”

A.S. Pinigina, student
Siberian State Automobile and Highway University (SibADI), Omsk (Russia)

Keywords: employment service; ES; employment center; public service; public service quality assessment; administrative procedure; self-employment promotion; the Omsk region.

Abstract: The relevance of the study is caused by the necessity to reorganize the activity of regional employment centers within the implementation of measures of the federal project “The employment support and labor market efficiency improvement to ensure better performance”. The authors study the up-to-date sectors of work of Government Employment Services. The paper presents a model of the quality management system of government authorities developed based on the process approach and the PDCA cycle. This model offers customer satisfaction monitoring to assess the degree of meeting the specified requirements. The authors analyzed the key regulatory documents governing the process of rendering services, developed the technique to evaluate the quality of public service in promoting self-employment to unemployed citizens. The methodology includes the expert analysis of administrative procedures of rendering services to demander; the service quality assessment using a mystery shopper; service receiver survey; identifying the integral index of service conformance with the consumer expectations to assess the consumer perception. The authors analyzed the administrative procedure of public service in promoting self-employment to unemployed citizens. The study identified the reasons for service consumer demotivation, including the difficulty of perception of the procedure text, the plenty of bureaucratic terms, the lack of information on the additional services, and possibilities that can be received by an unemployed citizen. To evaluate the conformance of service quality with consumer expectations, the authors applied the well-known SERVQUAL methodology used in marketing research. The paper shows an example of a calculation of the integral index of service rendering conformance. The practical significance of the quality assessment methodology is in the possibility to carry out a complex evaluation of the work of regional employment centers, consumer satisfaction, and, finally, in the creation of the consumer-attractive services.