

Зарубежный опыт совершенствования системы предоставления государственных услуг.

Жетписбаева М.К. – к.э.н. профессор.

Миронычева А.И. – магистрант.

Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза, Караганда, Казахстан
(Караганда, ул. Академическая, 9)

e-mail: ann2590@mail.ru

Аннотация: на основе анализа зарубежного опыта рассматриваются государственные органы оказывающие государственные услуги, а также выявлены основные тенденции развития системы государственных услуг зарубежом. Как показывает зарубежный опыт, реформа государственной службы и совершенствование оказания государственных услуг является частью совокупных модификаций в сфере управления. Анализ зарубежного опыта был направлен на установление основных причин к проведению реформ в таких странах как: США, Канада, Великобритания, Германия, Венгрия, Польша, Китай, Малайзия и тд. Процесс совершенствования предоставления государственных услуг тесно связан с использованием на практике принципа "обратной связи" с потребителем услуг. Мы видим, что опыт стран свидетельствует о значимости реформы государственного сектора и необходимости координаций данного процесса. Немаловажную роль играет и фактор технического прогресса, который является мощным стимулом к внедрению новых подходов, механизмов и принципов в сфере управления госсектором.

Ключевые слова: государственная услуга, качество и эффективность государственных услуг, электронное правительство

Foreign experience of improving the system of provision of public services.

Zhetpisbayeva M. K. Ph. D. Professor.

Mironychev A. I. – graduate student.

Karaganda economic University of Kazpotrebsoyuz, Karaganda, Kazakhstan (Karaganda, street Academic, 9)

e-mail: ann2590@mail.ru

Abstract: based on the analysis of foreign experience are considered public bodies providing public services, and reveals main tendencies of development of system of state services abroad. As international experience shows, public service reform and improving public service provision is part of the overall modifications in the field of management. The analysis of foreign experience was aimed at establishing the main reasons for reform in countries such as: USA, Canada, UK, Germany, Hungary, Poland, China, Malaysia and so on. The process of improving the provision of public services closely associated with the use in practice of the principle of "feedback" with the consumer. We see that the experience of countries testifies to the importance of public sector reform and the need for coordination of this process. The important role played by the factor of technical progress, which is a powerful incentive to adopt new approaches, mechanisms and principles in the management of the public sector. **Key words:** public services, the quality and efficiency of public services e-government

Key words: public services, the quality and efficiency of public services e-government

На сегодня экономическое развития каждой страны и ее роль на мировой арене зависит от нескольких важнейших факторов как количество и качество информационных услуг, степень их доступности и использования различными группами населения.

Внедрение «Электронного правительства» гармонично включается в процесс реализации ожиданий граждан на эффективное управление. Более того, проведенная в рамках административной реформы структурная оптимизация государственного управления заложила благодатную почву для использования сетевых технологий в управлении страной.

До недавнего времени главным источником информации были СМИ, практически отсутствовала возможность получения сведений из первоисточника. На сегодня в мире повсюду наблюдаются разносторонние тенденции, модификации всех общественных институтов и сфер человеческой деятельности под воздействием информационно-коммуникационных технологий.

Внедрение «электронного правительства» позволило упростить процедуры предоставления государственных услуг, повысило их эффективность, создало единую точку доступа ко всем информационным ресурсам государственных органов.

В мировой практике уже накоплен опыт по разработке и реализации этапов электронного правительства. В многих странах мира, таких как, США, Канада, Сингапур, Корея и Малайзия, разработаны и реализуются стратегии информационного развития как общества в целом, так и отдельных сфер деятельности.

На сегодня нет единого шаблона, который отвечает всем условиям и решениям задачи формирования электронного правительства. Каждая страна обладает уникальным сочетанием приоритетов, обстоятельств и наличных ресурсов, которые используются при реализации представленной задачи.

В процессе организации электронного правительства подавляющее большинство стран мира делают упор на электронный доступ к основным общедоступным услугам.

Методология ООН устанавливает четырехступенчатую модель развития оказания электронных услуг:

- 1) Развивающееся электронное правительство, в котором государственные сайты представлены в виде простых визиток и официальных веб-страниц. На данном этапе возможно электронное взаимодействие министерств и ведомств центрального правительства, а также между центральными и местными органами власти. Некоторая официальная информация может быть представлена в онлайн-режиме.
- 2) Расширенное присутствие электронного правительства, в котором государство предоставляет большой объем информации через Интернет - законы и нормативные документы, отчеты, новости, скачиваемые базы данных. Пользователь может использовать поисковую систему для ознакомления с имеющимися на сайте документами.
- 3) Транзакционное присутствие, предполагающее интерактивное взаимодействие между гражданином и правительством.
- 4) Сетевое ЭП-являющееся наиболее развитым уровнем работы государства в Интернете. Сервисы G2G (государство–государство), G2C (государство–гражданин) и C2G (гражданин–государство) интегрированы между собой. Правительство вовлекает граждан в процессы подготовки и принятия решений и общественные дискуссии [4].

Как показывает зарубежный опыт, реформа государственной службы и совершенствование оказания государственных услуг является частью совокупных модификаций в сфере управления. Анализ зарубежного опыта был направлен на установление основных причин к проведению реформ в таких странах как: США, Канада, Великобритания, Германия, Венгрия, Польша, Китай и тд. Главным мотивом реформы государственной службы в этих странах является повысить эффективность принятия решений, стремление сократить государственные расходы и улучшить оказание государственных услуг, а также укрепить доверие к правительству [1].

Анализ опыта стран в проведении реформы государственной службы и системы оказания государственных услуг позволил выявить основные принципы и подходы, используемые в мировой практике. К ним можно отнести:

- реформы проводятся с четко установленными принципами;
- реформы сопровождаются повсеместным применением информационно-коммуникационных технологий;
- процесс оказания государственных услуг связан с использованием принципа «обратной связи» с потребителями;
- длительный процесс занимает механизм совершенствования оказания государственных услуг.

Одними из главных элементов в механизме создания эффективной системы оказания государственных услуг является определение ключевых принципов. Они должны соответствовать целям и задачам стратегии реформирования государственного сектора. Например, в Великобритании осуществление реформ началось с создания стратегии модернизации государственного управления. Основная идея этой стратегии заключается в создании большей открытости государственного сектора для потребителей, а целью является повышения качества и доступности государственных услуг. В основу стратегии были положены следующие принципы:

- создание и внедрение общенациональных стандартов;
- передача полномочий тем органам власти, которые осуществляют оказания услуг;
- гибкость государственных услуг;
- возможность получить услуги в комфортных условиях.

Достижение значимых результатов в процессе реформирования государственного сектора в большой мере определяется правильной постановкой задач и принципов.

С приходом к власти Маргарет Тэтчер в Великобритании были приняты меры по совершенствованию системы государственного управления. Реформа охватила практически все аспекты связанные с административной системой. Было создано Ведомство по реформе

государственных услуг при аппарате премьер-министра страны, как уполномоченный орган для координация процесса оказания государственных услуг. Этот государственный орган обладал советующим статусом для обеспечения должного уровня координации, доступа к информации и взаимодействию между участниками процесса реформирования.

В США, по инициативе Б.Клинтона, была создана Межведомственная Комиссия по пересмотру деятельности государственных органов, которая несла ответственность за выработку конкретных рекомендаций по повышению качества государственных услуг. Сама комиссия состояла из 250 государственных чиновников, представляющих федеральный и местный уровни власти, а также независимых консультантов.

В Польше вопросом реформирования государственного управления занимается Правительственный Уполномоченный орган при канцелярии премьер-министра. В функции этого органа входит разработка направлений реформ в сфере государственного управления и контроль за их исполнением. В 2002 году был создан Информационный центр государственной службы. Цель данного центра это расширение доступа граждан и госслужащих к информации о государственных услугах.

В Малайзии внедрение системы электронных государственных услуг (e-public services) проводится Отделом Административной Модернизации и Управленческого Планирования (МАМРУ) в составе канцелярии премьер-министра. Целью данного государственного органа является обеспечение эффективной внутриведомственной и межведомственной координации и предоставление упрощенного доступа предпринимателей и граждан к государственным услугам. В данное время инициированы несколько пилотных проектов по предоставлению услуг через Интернет: регистрация автомобилей, выдача водительских прав; оплата за коммунальные услуги; предоставление информации Министерства здравоохранения; осуществление государственных закупок; электронная биржа труда.

С начала 80-х гг. Малайзия начала реформы в области государственных услуг. Реформы в данной сфере продолжают и на современном этапе развития государства, а предпринимаемые в этой области меры включены в 5-летние планы развития и стратегический план "Перспектива-2020".

Процесс совершенствования предоставления государственных услуг тесно связан с использованием на практике принципа "обратной связи" с потребителем услуг.

Мы видим, что опыт стран свидетельствует о значимости реформы государственного сектора и необходимости координаций данного процесса.

При реализации реформы в сфере государственных услуг необходимо развивать элементы инфраструктуры. Это подразумевает создание сети организаций и учреждений, упрощающий процесс оказания государственных услуг через формирование определенных

информационных баз, проведение консультаций и обучение госслужащих и потребителей услуг.

Подобные организации существуют за рубежом и основываются на следующих принципах:

- максимальная ориентация на потребителя;
- профессионализм в оказании услуг;
- устойчивость результатов;
- практическая польза от их деятельности.

Так, в Канаде действуют центры «1-800 Canada», которые предоставляют необходимую информацию о получении услуг. Также работают центры, которые консультируют начинающих предпринимателей. Эти центры находятся в государственных учреждениях по всей Канаде. Особенность этих центров в том, что помимо консультаций, предприниматели могут получить значительное количество государственных услуг по принципу «одного окна».

В Греции в рамках реформы административной системы разработана "Программа качества", которая предусматривает создание консультационных центров по государственным услугам, объединенных в единую информационную сеть.

В Венгрии в одном из регионов был осуществлен пилотный проект, в рамках которого при участии всех государственных учреждений был создан информационный центр. Этот центр открыл гражданам доступ к информации о взаимодействии с различными государственными службами. В дальнейшем этот опыт будет распространен по всей стране.

В Венгрии в данное время Офис Уполномоченного Министра координирует 36 программ, которые осуществляются в 17 государственных учреждениях. Результатом данной программы должно стать эффективное и прозрачное управление и качественное предоставление услуг. В 2001 г. была начата программа "Электронное правительство". Данная программа нацелена на интеграцию стратегий и проектов по развитию информационных технологий различных секторов и государственных учреждений для обеспечения граждан услугами высокого качества. Суммируя зарубежный опыт в данной области, можно сказать о том, что эффективность рассматриваемых институтов определяется профессионализмом в управлении их деятельностью, доступностью предлагаемых услуг и как можно более широким охватом потенциальных потребителей государственных услуг.

Использование новых информационно-коммуникационных технологий позволит расширить доступ потребителей к государственным услугам и информации о них.

В Австралии в 1997 г. был принят закон "Об агентствах по предоставлению услуг в Содружестве". Согласно этому закону, в том же году было создано государственное учреждение "Centrelink". Оно предоставляет госуслуги от имени и в партнерстве с 25

федеральными министерствами и государственными агентствами посредством Интернет, телефонизированных центров по обслуживанию клиентов и в обычных офисах. Информация на сайте представлена на 56 языках. "Centrelink" предоставляет услуги министерства труда, министерства транспорта, министерств по делам ветеранов, здравоохранения, образования и науки, сельского хозяйства, иностранных дел и торговли, министерства коммуникаций, информационных технологий и искусств и многих других. При этом плата за услуги может производиться путем электронных переводов, чеков и т.д. В 2002 г. этим органом были обслужены 700 000 инвалидов, 500 000 молодых людей, включая студентов, 1,1 млн. безработных, 2 млн. пенсионеров, 1,8 млн. семей. В этом органе работают 24 000 сотрудников.

Другим примером в сфере предоставления услуг на основе использования информационно-коммуникационных технологий в Австралии является проект "Canberra-Connect", посредством которого населению столицы предоставляются услуги всех госучреждений. В мае 2003 г. "Canberra-Connect" предоставлял 132 вида услуг в обычных офисах, 77 - через Интернет и 62 - через телефонизированные центры. Посредством веб-сайта этой организации в режиме он-лайн предоставляются такие услуги, как регистрация предприятия, регистрация автомобиля, оплата за коммунальные услуги, поиск работы, услуги здравоохранения и др [5]. По результатам деятельности проекта "Canberra-Connect" за 2011 г. сумма доходов составила 161 млн., за 2012 г. - 205 млн. и за 2013 г. - около 310 млн. австралийских долларов.

В Австралии на вебсайте "Canberra-Connect" также выставлены формы, которые могут заполнить желающие предложить пути совершенствования предоставления каждого отдельно взятого вида услуг.

Использование на практике принципа "обратной связи" с потребителем является проверенным и эффективным методом изучения современного состояния в области предоставления услуг и формирования стратегии дальнейшего совершенствования государственных услуг с учетом потребностей и ожиданий потребителей.

В Германии разработана программа электронного правительства "BundOnline - 2005". Предоставление услуг административными органами государства будет усовершенствовано путем использования информационных технологий. В федеральном правительстве уже 170 видов услуг оказываются с использованием Интернет. Особое внимание при этом уделяется упрощению процедур регистрации предприятий малого и среднего бизнеса.

Характерной чертой реформирования системы предоставления государственных услуг в рассмотренных странах является длительность этого процесса. Например, система "Хартии услуг", инициированная в Великобритании в 1991 г., была рассчитана на 10 лет, но совершенствование отдельных компонентов этой системы продолжается и поныне.

Программа "Первый приоритет - клиенты", принятая в США в 1993 г., также продолжается до сих пор.

В последнее десятилетие развитие Республики Казахстан было обозначено рядом мер, направленных на совершенствование процессов предоставления государственных услуг.

Один из основных ориентиров проведенных реформ – это повышение качества процессов предоставления государственных услуг.

Исходный документ, который послужил основой для осуществления полномасштабных реформ в сфере предоставления государственных услуг, это Послание главы государства народу Казахстана от 19 марта 2004 года «К конкурентоспособному Казахстану, конкурентоспособной экономике, конкурентоспособной нации!» [2]. В то же время на улучшение рассматриваемых показателей наибольшее влияние оказало Послание главы государства 2012 года «Социально-экономическая модернизация – главный вектор развития Казахстана», где уже ставятся четкие задачи по оптимизации и автоматизации процессов предоставления государственных услуг [3].

Так, в январе 2016 года была создана, по образцу «Service Canada», государственная корпорация «правительство для граждан» с главной миссией стать единым поставщиком услуг. На сегодня в Казахстане можно получить свыше 530 государственных услуг по сбору и выдаче документов и свыше 300 через фронт-офисов.

Структура государственной корпорации, которая представлена на рис., объединяет порядка 350 фронт-офисов по всей стране, в которых работают более 20 тысяч сотрудников, ежегодно оказывая свыше 37 миллионов услуг. По данным, за первое полугодие 2017 года «Правительство для граждан» оказало более 21 миллионов услуг, из них 67% были оказаны в электронном формате.

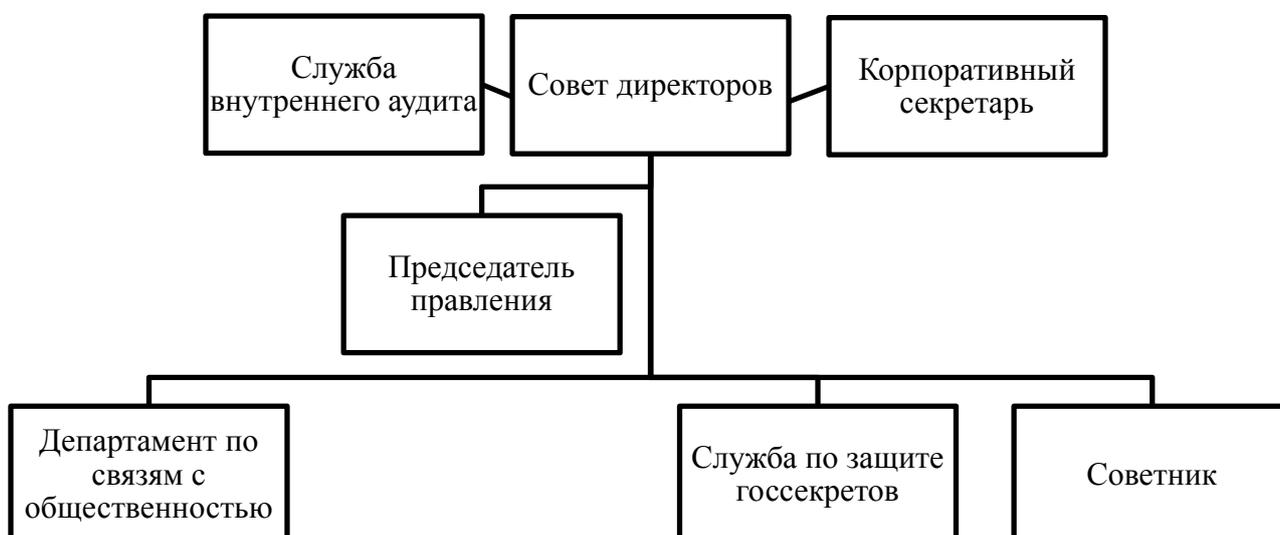


Рисунок – Структура некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан»

За определённый период времени Казахстан добился немалых успехов в области сокращения административных барьеров при получении государственных услуг. На сегодня ЦОНЫ оказывают услуги в комфортабельных условиях, стала прозрачна и информация о стоимости и сроках государственных услуг. Теперь госуслуги возможно получить через различные каналы доступа: ЦОНЫ, электронный портал правительства, call-центров и тд.

Объяснение длительных сроков проведения реформ в сфере повышения эффективности государственного сектора заключается в масштабности поставленных целей и задач, а также большом количестве вовлеченных в процесс реформы сторон. Проведение реформ предполагает комплексную трансформацию, направленную на формирование нового поколения государственных служащих, разрушение укоренившихся в обществе стереотипов и формирование положительного имиджа государственной службы, а также культивирование новых форм взаимодействия между государством и гражданами. Немаловажную роль играет и фактор технического прогресса, который является мощным стимулом к внедрению новых подходов, механизмов и принципов в сфере управления госсектором.

Список использованной литературы

1. Грекова Ж.В. Реформирование государственной службы как политико-административный процесс (опыт зарубежных стран): автореф. -М., 2001.
2. Послание Президента народу Казахстана, г. Астана, 19 марта 2004 года «К конкурентоспособному Казахстану, конкурентоспособной экономике, конкурентоспособной нации» // «Казахстанская правда» от 20 марта 2004 года N 57–58.
3. Послание Президента Республики Казахстан – Лидера Нации Н. А. Назарбаева народу Казахстана, г. Астана, 27 января 2012 года «Социально-экономическая модернизация – главный вектор развития Казахстана» // «Казахстанская правда» от 28.01.2012 г., № 32 (26851).
4. Web measure model: stages of e-government evolution. United Nations E-Government Development Database. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/webmeasure.htm.
5. Access Canberra brings together ACT Government shopfronts, call handling, online services and regulatory functions in a single unified service [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.accesscanberra.act.gov.au/#/>

List of sources:

1. Greco, J. V. reforming the civil service as an administrative and political process (experience of foreign countries): auto. -M., 2001.
2. The plane of the President of Kazakhstan, Astana, March 19, 2004 "to Competitive Kazakhstan, competitive economy, competitive NOTE" // "Truth of Kazakhstan" from 20 March 2004, No. 57-58.
3. The plane of the President of the Republic of Kazakhstan – leader Nate N. A. Nazarbayev to the people of Kazakhstan, Astana, 27 January 2012 "Socio-economic modernization as main vector of development of Kazakhstan" // Kazakhstanskaya Pravda dated 28.01.2012, No. 32 (26851).
4. The web measurement model: the stages of evolution of e-government. Database of e-government development of the United Nations. [Electronic resource] - Mode of access: http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_overview/webmeasure.htm.
5. Access to the Canberra combines the actions of the government of the shop, call handling, online services and regulatory functions into a single service [Electronic resource] - Mode of access: <https://www.accesscanberra.act.gov.au/#/>