

## Определение качества государственной услуги при помощи предприятия-волонтёра

Качество государственной услуги характеризуется следующими основными параметрами:

1. Уровень стресса получателя государственной услуги, вызванного лицом, оказывающим государственную услугу.
2. Время, которое потребовалось лицу, оказывающему государственную услугу, для оказания государственной услуги.
3. Цена государственной услуги.

Хорошее качество государственной услуги это умеренный стресс получателя услуги, умеренные время и цена оказания услуги. На множестве значений качества государственной услуги можно ввести частичную упорядоченность и решать задачу повышения качества государственной услуги.

Как можно уменьшить стресс получателя государственной услуги?

Если время оказания услуги затягивается, стресс получателя услуги тяжёл и получатель услуги иногда близок к банкротству, вызванному оказанием услуги. В этом случае должно быть известно имя чиновника, оказывающего данную услугу. Дело в том, что когда ту или иную задачу решает орган власти или предприятие-монополист<sup>1</sup>, часто возникают отписки и разного рода несуразные документы, за которые никто не отвечает (лицо, подписавшее документ, подписывает сотни документов ежедневно и не может погрузиться в дело, а помощник этого лица ничего не подписывает и тоже ни за что не отвечает). В результате, если решается нетиповой вопрос, дело иногда не движется годами или даётся формальный отрицательный ответ в рамках самозащиты органа власти или предприятия-монополиста от беспокойства. Никогда не даётся осмысленная аргументация, помогающая конструктивному решению вопроса или рождающая законодательную инициативу органа власти. Провозглашение имени физического лица – работника органа власти, оказывающего услугу, облегчает положение просителя – получателя услуги в связи с тем, что при этом формируется репутация данного конкретного чиновника.

Решение вопроса конкретными назначенными работниками сторон (организации, оказывающей услугу, и получателя услуги) позволяет быстро понять, может ли каждое назначенное лицо внести какой-то конструктивный вклад в решение вопроса. Этому способствует институт протоколов разногласий, в которых каждый участник работы проявляет свою пригодность к работе<sup>2</sup>.

Обычно, затягивание времени решения вопроса органом власти автоматически приводит к тяжёлому стрессовому состоянию просителя. Стресс, вызванный пустячным вопросом, возникает из-за того, что проситель знает: чиновники могут рассердиться на своё неумение решить вопрос<sup>3</sup> и нанести просителю удар, который может погубить его дело. Поэтому значительное время затягивания решения вопроса часто не является важнейшей самостоятельной характеристикой государственной услуги<sup>4</sup>, а сводится к стрессу, испытываемому просителем из-за того, что проситель знает, что услуга закончится для него крахом.

Цена государственной услуги обычно слагается из разнообразных потерь просителя при решении вопроса. Если эти потери терпимы, цена государственной услуги может рассматриваться, как приемлемая. Если потери чрезмерны, то, в конечном счёте, проситель расплачивается тяжёлым стрессовым состоянием.

---

<sup>1</sup> Монополия должна быть под строгим надзором властей. Для потребителя услуги работник предприятия-монополиста, оказывающий услугу, ничем не отличается от чиновника.

<sup>2</sup> Очень эффективна работа в системе автоматизированной экспертизы, разработанной ООО «Касталия».

<sup>3</sup> Сейчас не предполагается ответственность чиновника за результат своей работы, поэтому, рассердившись, чиновник может нанести просителю урон произвольной величины. Если предприниматель тем или иным способом установил дружеский контакт с чиновником, чиновник может воздержаться от недружественных по отношению к предпринимателю действий. Это сразу благоприятный предпринимательский климат в данном месте территории.

<sup>4</sup> Это, конечно, не всегда так. Время затягивания решения вопроса может быть самостоятельной характеристикой услуги, и потенциальный получатель услуги может без всякого стресса отказываться от услуги, зная заранее её качество.

Таким образом, в конечном счёте, важнейший показатель качества государственной услуги - интенсивность стресса получателя услуги, порождённого оказанием услуги.

Предприятие-волонтёр в своём отчёте может, опираясь на документы, прояснить все мельчайшие подробности оказанной ему государственной услуги и тем способствовать повышению качества этой услуги в случае, когда возникнут силы, заинтересованные в повышении качества управления территорией.