



Рис. 2. Этапы детализации технологического процесса и создание паттернов

Литература

1. Кулик А.М. Систематизация предпосылок и барьеров технологизации маркетинга/ Л.В. Усатова, А.М. Кулик, М.А. Амельченко, С.А. Усатов //ФИНАНСЫ. ЭКОНОМИКА.– 2015.- С.27-31
2. Кулик А.М. Формирование механизма технологизации маркетинга строительных компаний [Текст]: автореферат дис. ... кандидата экономических наук 08.00.05 / А.М. Кулик - Москва, 2014.-27с.
3. Голодец Б.М. Технология социального маркетинга. Дисс. ... канд. соц. наук. Санкт-Петербург, 2002. –149с.
4. Технологии маркетинга [Электронный ресурс]: Режим доступа <http://biznestoday.ru/mark/640-tehnologii-marketinga.html>.

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КРАУДСОРСИНГА

О.А. Ломовцева,

доктор экономических наук, профессор,

МБОУ ВО «Волжский институт экономики, педагогики и права»

Я.А. Пономарева,

научный сотрудник,

МБОУ ВО «Волжский институт экономики, педагогики и права»

Повышение качества государственных и муниципальных услуг является одной из приоритетных задач Правительства Российской Федерации и региональных органов власти. Качественное государственное (муниципальное) управление должно быть основано на таких принципах, как: оперативность реагирования на запросы и потребности населения, законность и прозрачность, широкое общественное участие, эффективность и результативность. Реализация перечисленных принципов позволяет формировать репутацию органов власти как гаранта качества предоставляемых услуг, снижает коррупцию в сфере оказания услуг, снижает социальную напряженность.

Указом Президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» определены основные показатели, которые должны быть достигнуты к 2018 году:

- уровень удовлетворенности населения качеством предоставления услуг к 2018 году – не менее 90%;

- доля граждан, которые используют механизм получения услуг в электронной форме к 2018 году – не менее 7-% [1].

Среди факторов, которые обеспечивают доступность и качество оказываемых государственных и муниципальных услуг населения:

- формирование для каждого учреждения задания на оказание услуг с указанием показателей объема и качества его выполнения;

- обеспечение контроля за выполнением задания;

- установление зависимости между результатами деятельности учреждений и размером субсидии (объемом обеспечения выполнения задания);

- определение перечня оказываемых услуг учреждением, которые финансируются из бюджетов соответствующих уровней;

- определение стоимости платных услуг, оказываемых населению [2].

Для того, чтобы оценить результаты деятельности органов власти и определить уровень качества оказываемых государственных и муниципальных услуг, проводится мониторинг, который является обязательным инструментом, направленным на выявление проблемных зон и сфер оказания услуг, определение степени удовлетворенности потребителей. В результате проведения мониторинга оцениваются следующие основные параметры: соблюдение стандартов качества оказания услуг, основные проблемы, возникающие у потребителей при получении услуг и удовлетворенность получателей услуг (показатели качества и доступности услуги для населения, соответствие ожиданиям) и проч. [3].

Государственная и муниципальная деятельность в современных условиях подразумевает максимально тесное взаимодействие с населением для выработки решений, направленных на совершенствование процесса оказания услуг, для определения более действенных механизмов оценки качества их предоставления. На муниципальном уровне такая взаимосвязь с населением (потребителями услуг) усиливается - все большее количество граждан готово оказывать влияние на решение каких-либо проблемных вопросов на муниципальном уровне, потому реализация действий в отрыве от таких активных групп населения может вызвать рост непонимания между обществом и властью, а также вызвать отторжение любым изменениям «сверху». Мнение граждан и их участие в реализации приоритетных задач муниципалитета может быть использовано для того, чтобы создать действительно эффективную систему управления, которая будет основана на консолидации потребностей и запросов всех заинтересованных сторон. Тезис о том, что государственная и муниципальная политика должна быть основана на принципе «слушающей» власти, неоднократно озвучивался на различных уровнях власти

Многие существующие способы и инструменты мониторинга мнений граждан относительно качества оказываемых услуг имеют ряд недостатков, одним из которых является фрагментарность мнений – частичный сбор информации не позволяет выстроить полноценный процесс взаимодействия органов власти и общества. На сегодняшний день востребованной является технология краудсорсинга, которая не заменяет существующие методы и способы оценки мнения граждан и получения рациональных предложений по улучшению деятельности органов государственной и муниципальной власти, но значительно дополняет их.

Термин «краудсорсинг» (англ. crowdsourcing, crowd — «толпа» и sourcing — «использование ресурсов») появился в начале 2000-х годов для описания специфичной организации работ по решению проблем бизнеса, государства и общества в целом с привлечением многочисленной группы людей, за счет чего радикально повышается качество результата и сокращается время его достижения [4]. Большое количество участников обсуж-

дения, их разностороннее видение проблемы, множество предлагаемых вариантов позволяет генерировать новые, неожиданные варианты ее решения. Изначально краудсорсинг использовался зарубежными компаниями для решения конкретных проблем и бизнес-задач. Постепенно эта технология стала проникать и распространяться на все страны мира, во все сферы деятельности, не только бизнес. Так, в России первыми компаниями, которые внедрили ее в свою деятельность, были такие крупные игроки, как ПАО «Сбербанк», ПАО «Газпром», ПАО «МТС» и др. Пожалуй, одним из самых известных и успешных примеров применения краудсорсинга является создание энциклопедии «Википедия».

На распространение краудсорсинга значительно повлияло развитие интернет-технологий, которые позволяют генерировать решения практически мгновенно. Развитие интернет-среды и растущее число пользователей глобальной сети позволяют использовать новые инструменты в управлении различными объектами, однако технологии краудсорсинга по-прежнему используются преимущественно бизнес-сообществами для принятия более эффективных управленческих решений. Такой способ сбора мнений и генерации идей для решения проблем городского, регионального, федерального уровня используется на сегодняшний день в недостаточной степени, несмотря на то, что за рубежом есть отдельные практики эффективного вовлечения активных граждан для решения различных проблем городов, регионов, страны в целом. В Финляндии и Исландии такая технология используется для разработки и корректировки законопроектов, в обсуждении которых принимают участие граждане стран.

В Российской Федерации в 2011 году Дмитрием Медведевым был подписан Указ № 167 от 9 февраля 2011 г. «Об общественном обсуждении проектов федеральных конституционных законов и федеральных законов» [5], в рамках которого при подготовке проектов законов возможно вынесение отдельных вопросов на общественное обсуждение с целью совершенствования законотворческой деятельности и обеспечения учета общественного мнения. Для этого на официальном сайте органа власти в сети Интернет размещается текст документа, такими первыми проектами, обсуждение которых было инициировано российской властью, были проекты законов «О полиции» и «О госзакупках», «О любительском и спортивном рыболовстве» (данный проект стал одним из наиболее масштабных в области законотворчества). Участие в краудсорсинговых проектах принимают те граждане, которые равнодушны к общественным проблемам которые активно принимают участие в их решении.

В государственном и муниципальном управлении технология краудсорсинга используется в основном для решения социально значимых проблем, поскольку именно такие вопросы в большей степени волнуют граждан территории. Потому и все краудсорсинговые проекты имеют социальные цели и предполагают решение проблем в области образования, здравоохранения, благоустройства территорий, экологии, спорта, культуры. На муниципальном уровне такая технология может быть наиболее эффективной, поскольку именно здесь существует самый непосредственный контакт администраций, органов местного самоуправления и населения. В данном случае краудсорсинг позволяет объединить знания и опыт горожан и представителей власти для того, чтобы найти способы эффективного совместного управления городом, создания комфортной среды жизнедеятельности. Краудсорсинг является действенным инструментом оценки качества муниципальных услуг, своеобразной обратной связью, которая позволяет увидеть степень удовлетворенности населения, наиболее актуальные для граждан проблемы.

Поскольку технология достаточно нова, она имеет ряд недостатков, к основным из которых можно отнести следующие:

- необходимость вовлечения в обслуживание интернет-платформы для краудсорсингового проекта большого количества ресурсов (трудовых и временных) – требуется постоянное модерирование идей и предложений, комментариев и замечаний, которые поступают круглосуточно;

- в большинстве случаев не органы власти, а общество, активные горожане выступают инициаторами создания такой платформы, потому нарушается принцип централизации в управлении данной платформой, и наблюдается недостаточная вовлеченность бизнес-сообществ в краудсорсинговые проекты;

- отсутствует система показателей оценки работы платформы.

Также одной из основных проблем является обсуждение на платформе не столь значимых и субъективных проблем.

Несмотря на указанные недостатки краудсорсинговые проекты позволяют решить ряд проблем, касающихся взаимодействия органов управления с населением территории:

- повышают уровень вовлеченности потенциально активных граждан в принятие социально значимых решений, генерацию креативных и конструктивных идей с дальнейшей их реализацией;

- формирование независимой системы оценки работы органов исполнительной власти на муниципальном и региональном уровнях;

- построение модели партнерского взаимодействия органов власти, бизнес-сообществ и гражданского общества.

Для муниципальных органов власти реализация подобного рода проектов позволяет:

- повысить общественное доверие к деятельности органов исполнительной власти территории;

- построить эффективную коммуникацию с большим количеством различных субъектов: профессиональным и экспертным сообществом, населением, потенциальными инвесторами, ключевыми общественными группами;

- снизить социальную напряженность и позволить гражданам участвовать в жизни города или региона, предлагать идеи, которые могут быть реализованы общими усилиями;

- ранжировать имеющиеся проблемы по степени актуальности и привлекать инвестиции для реализации наиболее значимых проектов;

- повышать конкурентоспособность территории и улучшать ее социально-экономическое положение.

Литература

5. Указ президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/70170942/>

6. Аджубей, Р.В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению [Текст] / Р.В. Аджубей // Молодой ученый, 2017. - № 1. – С.135-140

7. Постановление Правительства РФ от 6 марта 2015 г. № 197 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://government.ru/docs/17199/>

8. Хау, Дж. Краудсорсинг: коллективный разум как инструмент развития бизнеса [Текст] / Дж. Хау. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 288 с.

9. Указ Президента РФ от 9 февраля 2011 г. N 167 «Об общественном обсуждении проектов федеральных конституционных законов и федеральных законов» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12182724/>