



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ КАРАНТИННЫХ ОГРАНИЧЕНИЙ*

И.Г. Носырева, Н.А. Белобородова

Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация

Информация о статье

Дата поступления

20 апреля 2022 г.

Дата принятия к печати

8 июня 2022 г.

Дата онлайн-размещения

23 июня 2022 г.

Ключевые слова

Государственные услуги в области занятости населения; качество государственных услуг; удовлетворенность потребителей государственных услуг

Аннотация

Государство давно занимается вопросами оценки и повышения качества государственных услуг. В процессе разработки системы показателей эффективности госуслуг был сделан вывод, что к этому процессу нужно активно привлекать пользователей госуслуг — общественные организации, население, бизнес. В настоящее время такую возможность дает цифровизация экономики. С этой целью разработано несколько интернет-ресурсов, проводятся телефонные и анкетные опросы, СМС-голосования. Это, несомненно, позволило сократить период между оказанием услуги и оценкой ее качества, увеличить скорость реагирования на отклонения и, как следствие, повысить качество государственных услуг. Однако пока остается не до конца решенным вопрос полноты охвата целевой аудитории. Если государственные услуги оцениваются всесторонне, то услуги, оказываемые муниципальными учреждениями, не всегда оцениваются со стороны потребителей. Цель данного исследования — оценить качество услуг центра занятости с точки зрения потребителей (безработных) и рассмотреть их рекомендации по повышению качества данных услуг в условиях пандемии, когда госучреждение функционирует в закрытом формате. Объектом исследования стал территориальный центр занятости Иркутской области. В ходе исследования, проведенного методом анкетного опроса, было выявлено, что наиболее востребованной услугой центра занятости оказалась социальная поддержка безработных. Респонденты отметили доступность услуг и высокий уровень их оказания, компетентность персонала. Также выявлены потребности населения, которые были удовлетворены не полностью. Предложены мероприятия по повышению качества государственных услуг в области занятости населения: улучшение материальной базы государственной службы занятости населения; повышение психологической компетентности и развитие мотивации персонала; совершенствование стандартов и административных регламентов; внедрение систем мониторинга удовлетворенности потребителей.

Original article

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF EMPLOYMENT IN THE CONTEXT OF QUARANTINE RESTRICTIONS**

Irina G. Nosyreva, Nina A. Beloborodova

Baikal State University, Irkutsk, the Russian Federation

* Исследование прошло апробацию на Международном Байкальском форуме «Умное освоение» Сибири, Дальнего Востока и Арктики — новый тренд глобального развития» (платформа 3 «Умное развитие — фокус на человеке»).

** The study was tested at the Baikal International Forum «Smart Development» of Siberia, the Far East and the Arctic: a New Trend in Global Development» (Platform 3 «Smart Development — Focus on People»).

Article info

Received
April 20, 2022

Accepted
June 8, 2022

Available online
June 23, 2022

Keywords

Public services in the field
of employment; quality of
public services; satisfaction of
consumers of public services

Abstract

The state has long been engaged in evaluating and improving the quality of public services. Users of public services should be actively involved in this process. Currently, this opportunity is provided by the digitalization of the economy. For this purpose, several Internet resources have been developed, telephone and questionnaire surveys, and SMS voting are conducted. This has undoubtedly reduced the time between the provision of services and the assessment of their quality, increased the speed of response to rejections, and as a result, improved the quality of public services. However, the issue of full coverage of the target audience remains unresolved. If public services are evaluated in a large volume, the services provided by municipal institutions are not always evaluated by consumers. The article attempts to assess the quality of services provided by the territorial employment center of the Irkutsk region from the point of view of consumers (the unemployed). The purpose of the study is to study the opinion of the consumers and their recommendations to improve the quality of these services in the context of a pandemic, when a state institution operates in a closed format. During the questionnaire survey, interesting conclusions were obtained about the quality of public services. It was revealed that the most popular service of the employment center was social support for the unemployed. The respondents indicated the availability and high level of services provided, and the competence of the staff. The needs of the population that were not fully met were also identified.

Введение

Актуальность темы исследования подтверждается несколькими аргументами. Во-первых, на российском рынке труда произошло ухудшение ситуации, вызванное прежде всего резким ростом безработицы в условиях распространения новой коронавирусной инфекции. Уровень безработицы рассматривается многими исследователями как важнейший индикатор состояния рынка труда, и зависимость между падением объемов производства и занятостью очевидна на примере большинства развитых экономик мира, когда работодатели не могут себе позволить содержать излишнюю рабочую силу [1; 2]. Пандемия COVID-19 поставила на грань выживания многие организации, которые были вынуждены сокращать численность работников. Изменения в сфере занятости затронули такие отрасли экономики, как общественное питание, торговля, сфера услуг, в частности туристический бизнес, индустрия досуга и развлечений и ряд других. Во-вторых, в результате цифровизации экономики перед службой занятости встала задача оказания государственных услуг с применением информационных и телекоммуникационных технологий [2], и пандемия коронавирусной инфекции способствовала более быстрому развитию государственных услуг в электронном виде в области занятости населения в России. К тому же одной из целей административной реформы в Российской Федерации является оказание государствен-

ных услуг в электронном виде [3, с. 26–27; 4], развитие системы которых предусмотрено рядом нормативно-правовых документов¹. В-третьих, эффективное государственное управление невозможно без решения проблемы повышения качества государственных услуг. Все эти аргументы свидетельствуют о том, что разработка методических подходов к оценке результатов и повышению эффективности деятельности государственной службы занятости, улучшению качества государственных услуг в области занятости населения становится особенно актуальной в настоящее время в Российской Федерации.

Подходы к трактовке понятия «качество» и критерии качества государственных услуг

Понятие «качество» сопровождает человечество на протяжении всех исторических эпох. Одна из первых известных нам попыток определить категорию «качество» принадлежит древнегреческим философам. По мнению Аристотеля (384–322 гг. до н.э.), качество есть то, благодаря чему предмет называется таким-то. Аристотель акцентировал внимание на предметном понимании качества.

¹О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг: постановление Правительства от 26 марта 2016 г. № 236 // СПС «КонсультантПлюс»; Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Там же; О стратегии развития информационного общества в РФ на 2017–2030 гг.: указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 // Там же.

Современные исследователи выделяют несколько вех в понимании сути категории «качество»: субстратное (присуще древним культурам), предметное (рассмотрение вещей и их свойств), системное (пришло с развитием системного подхода), функциональное (определение качества через количественные показатели), интегральное (комплексный охват всех сторон и факторов) [5, с. 44].

В «Словаре русского языка» С.И. Ожегова [6, с. 272] приводится два толкования данного понятия: 1) совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность; 2) то или иное свойство, признак, определяющий достоинство чего-либо.

В «Современном экономическом словаре» [7, с. 169] качество определяется как совокупность свойств, признаков продукции, товаров, работ, услуг, труда, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначению и предъявляемым требованиям.

Функциональное понимание категории «качество» с присущими ему закономерностями, дающими возможность выразить качество через количественные показатели, нашло широкое применение в практике производственно-хозяйственной деятельности и тесно связано с различными экономическими процессами. Для этих целей было разработано множество статистических методов повышения качества, среди которых следует отметить построение кривых Парето, контрольные карты Шухарта, диаграммы причин и результата, диаграммы рассеивания и др. Именно с функциональным пониманием качества было связано появление такой научной дисциплины, как квалиметрия. Данная дисциплина разрабатывает методы и исследует проблемы комплексной количественной оценки качества объекта любой природы. По мнению основателя квалиметрии Г.Г. Азгальдова, качество является сложным свойством, включающим совокупность свойств, которые характеризуют получаемые при потреблении объекта результаты, как положительные, так и отрицательные [8, с. 25].

Проблемы повышения качества продукции занимали важное место в трудах отечественных ученых социалистического периода развития экономики. Однако качество как степень соответствия различных характеристик готового продукта требованиям и стандартам оценивалось в то время лишь с позиций производителя. Рыночные реформы российской экономики и открытие

границ способствовали переосмыслению роли потребителя в оценке качества продукции, выполненных работ, оказанных услуг. В условиях рыночной экономики возникла необходимость в интегральном понимании качества с присущим ему синтетическим, целостным охватом всех его аспектов. Современное понимание категории «качество» в обязательном порядке включает общую оценку свойств товара или услуги с позиций потребителя с учетом всех факторов, оказывающих влияние на потребительский выбор.

Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015, качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на заинтересованные стороны.

Решение проблем повышения качества продукции, товаров, работ, услуг становится жизненно важным не только для предприятий и организаций коммерческого сектора, различных отраслей промышленности. Можно констатировать, что их необходимо решать и в социальной сфере. Достижение высокого качества жизни населения во многом зависит от развития таких социально значимых отраслей, как образование, здравоохранение, наука, культура. В свою очередь, развитие социальной сферы невозможно без эффективного государственного управления.

Управление в государственной службе также подвержено изменениям. Большинство крупных реформ государственной службы в различных странах мира связано с разработкой и применением показателей эффективности и результативности деятельности государственных органов, повышением качества оказываемых государственных услуг, а также с внедрением новых методов управления [9]. Методы и технологии управления, хорошо зарекомендовавшие себя в коммерческой сфере, активно внедряются в управленческую практику государственных органов. На смену традиционной бюрократической модели управления приходит новая модель, основанная на менеджменте участия [10, с. 31]. Управление в государственной службе в рамках данной модели должно носить проактивный характер, нацеленный не на борьбу с появившимися проблемами, а на их предотвращение. Переосмысливается и роль человека: он рассматривается не как помеха в деятельности, а как клиент, потребитель услуг. Управление в этом случае основано не на измерении затрат и бюрократическом контроле, а на измерении результатов и контроле со стороны общества. Такой

подход требует более жесткого отбора персонала, непрерывного обучения и повышения квалификации сотрудников, стабилизации коллектива и создания проектных групп для разработки эффективных управленческих решений. Для реализации этого подхода необходимы инвестиции в человеческий капитал и разработка подходов к оценке качества государственных услуг и количественной оценке результатов (эффективности, результативности, экономии). В системе управления в государственной службе тотальный бюрократический контроль заменяется на контроль с позиций потребителя услуг государственной службы. В свою очередь, такая форма контроля может осуществляться на основе установления обратной связи с потребителями, а также с использованием средств массовой информации и привлечением различных общественных организаций и других заинтересованных сторон.

Благодаря дальнейшему анализу научной литературы по проблемам повышения качества государственных услуг были сделаны выводы о том, что для решения проблемы повышения качества требуется хорошая материальная база, квалифицированный и заинтересованный персонал, а также отлаженная организация процессов и управление качеством. Одним из важных направлений повышения качества государственных услуг, оказываемых населению, считается внедрение систем менеджмента качества (TQM) и систем общего контроля качества (TQC) [11; 12]. При этом цикл управления качеством государственных услуг включает следующие элементы: планирование деятельности по обеспечению качества, организация деятельности по обеспечению качества, мониторинг и оценка качества государственных услуг, принятие решений, а также реализация мероприятий по улучшению качества государственных услуг [13, с. 73].

Также Л.Г. Соколова и Т.С. Тарасова предлагают оценивать качество государственных и муниципальных услуг в рамках тотального контроля качества в три этапа. Подготовительный этап предполагает оценку корректности нормативно-правовой документации, компетентность служащих и т.д. Производственный этап направлен на оценку инфраструктуры госучреждения и точность исполнения административных регламентов. Послереализационный этап оценки предусматривает результат работы с претензиями и предложениями.

При изучении качества государственных и муниципальных услуг некоторые авторы выделяют такие методологические подходы,

как академический, управленческий, социально ориентированный и административный [14, с. 105–106].

В российской практике при оценке качества госуслуг все чаще делается ставка на стандартизацию. Предполагается, что должный уровень качества и доступности государственных услуг будет обеспечиваться благодаря применению стандартов и регламентов их оказания [15]. Стандарты государственных услуг будут устанавливать необходимый уровень их качества и доступности, а административные регламенты — определять сроки и последовательность действий органа исполнительной власти, порядок взаимодействия между его структурными подразделениями и должностными лицами при предоставлении государственных услуг.

Внедрение и совершенствование стандартов оказания государственных и муниципальных услуг населению свидетельствуют о повышенном внимании государства к проблеме эффективности госуслуг. Стандарт государственной услуги — это набор требований, который определяется, во-первых, на основе запросов и пожеланий клиентов, во-вторых, с учетом технологических, финансовых, материально-технических и других ресурсных ограничений государственного органа [16, с. 38]. Академик В.В. Окрепилов пишет, что имеющаяся система анализа результативности органов государственного управления в незначительной степени ориентирована на мнение прямых потребителей государственных услуг [11, с. 10]. Оценка результативности на основе данных, предоставляемых Росстатом, также не позволяет выявить мнение потребителей услуг. Следует подчеркнуть, что для более полной оценки мнения потребителей необходима не только количественная, но и качественная информация. Кроме того, мнение потребителей следует дифференцировать по социально-демографическим группам, территориям, видам услуг. Не менее важное значение при анализе имеет изучение ожиданий потребителей и их требований к качеству той или иной государственной услуги.

При оценке качества услуг, независимо от их вида, со стороны потребителей чаще всего используют следующие критерии [17]: доступность (возможность получить услугу в удобном месте, без временных затрат на ожидание); компетентность (наличие у персонала необходимых знаний и навыков); обходительность (уважение и забота со стороны работников); коммуникабельность; достоверность (сотрудники стремятся удов-

летворить различные запросы получателей услуг); отзывчивость; надежность (услуги предоставляются стабильно); безопасность (услуги не угрожают безопасности клиента); понимание (стремление как можно лучше понять запросы клиента, уделить внимание каждому); осязаемость.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284² оценка качества государственных услуг осуществляется по следующим критериям:

- время предоставления оцениваемых услуг;
- время ожидания в очереди;
- вежливость и компетентность сотрудника;
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлены услуги;
- доступность информации о порядке предоставления услуг.

В случае если предоставление услуг осуществляется в электронной форме, то при оценке используются следующие критерии: доступность информации о порядке предоставления услуги в электронной форме; время ожидания ответа на подачу заявления и время предоставления оцениваемой услуги; удобство процедур предоставления оцениваемой услуги (запись на прием, подача заявления, информированность заявителя о ходе предоставления услуги, результат предоставления услуги).

Учитывая тот факт, что на сегодняшний день большинство госучреждений оказывают услуги через горячую линию, можно включить в оценку такой критерий, как вежливость и компетентность сотрудника, благодаря которому можно оценить профессиональные качества.

Методы

В настоящее время большое внимание уделяется таким субъектам контроля качества, как население, бизнес, общественные организации. В своих ранних работах авто-

ры пришли к выводу о том, что при оценке качества услуг, оказываемых, в частности, службами занятости населения, необходимо учитывать мнение потребителей услуг [18]. Поэтому объектом данного исследования является оценка потребителями качества услуг территориального центра занятости населения Иркутской области. Нами была предпринята попытка изучить мнение потребителей и их рекомендации по повышению качества данных услуг в условиях пандемии, когда центры занятости населения крупных городов Иркутской области функционируют в закрытом формате. Методологией исследования выступил теоретический анализ стандартов, регламентов и нормативных актов, а также анкетный опрос. Потребителями услуг службы занятости населения являются прежде всего безработные. В условиях пандемии, породившей массовые проблемы в экономике, связанные с приостановкой работы организаций, безработные явились той категорией пользователей, которые в первую очередь могли оценить качество государственных услуг в области занятости населения. Поэтому мы провели опрос населения, которое обращалось за услугами в одно из территориальных подразделений службы занятости Иркутской области. Исследование проводилось методом анкетирования, в котором приняли участие 82 чел.

Результаты

Пандемия внесла серьезные изменения в жизнь людей (рис. 1): 94 % опрошенных указали на то, что потеряли работу, еще 9 % сначала перевели на удаленную работу, а потом уволили. Снижение числа социальных контактов (дефицит общения) отметили 28 %; снижение доходов — 63 %. Также люди стали ценить официальную занятость, о чем свидетельствует 21 % ответов. Респонденты отмечали и такие осложнения в жизни, как болезнь, развод и закрытие детских садов.

Учитывая сложную эпидемиологическую ситуацию, мы выяснили, какие цели преследовали те, кто обращался в службу занятости. Главными задачами данного госучреждения являются содействие в трудоустройстве и самозанятости, профориентация и профессиональное обучение, оформление пособий и социальных выплат. Однако самой востребованной услугой центра занятости оказалась психологическая помощь. Главной целью обращения для 77 % респондентов было получение социальной поддержки. Потребность выговориться, выразить свои эмоции и разрядиться стала одной из основных

² Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей: постановление Правительства РФ от 12 дек. 2012 г. № 1284 // СПС «КонсультантПлюс».

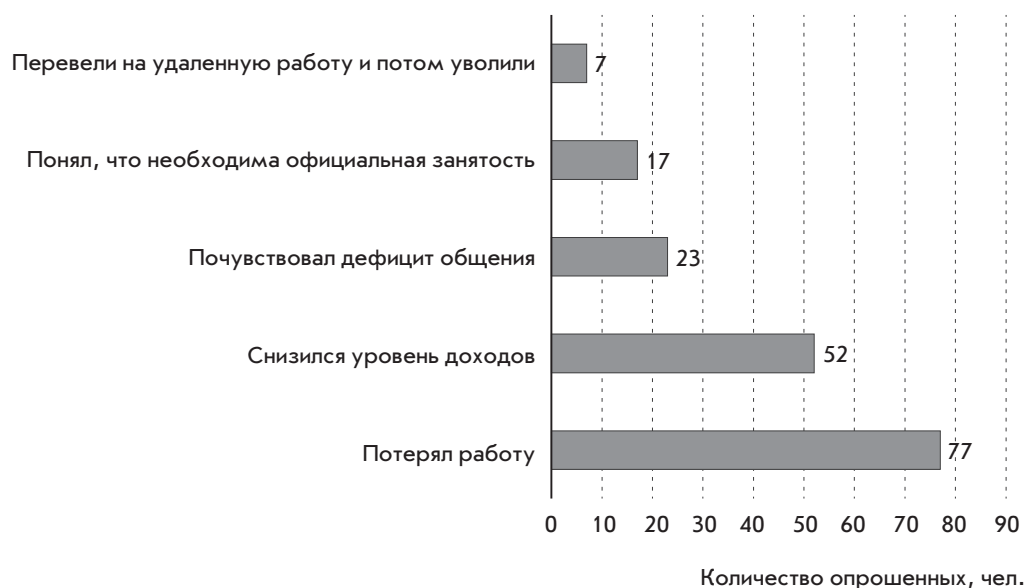


Рис. 1. Ответы на вопрос об изменениях, происшедших в жизни респондентов в условиях пандемии

нужд граждан в период сокращений и роста безработицы (рис. 2). Для получения информации об условиях назначения пособий, а также необходимых для этого документах обратились 33 % респондентов, информации о вакансиях, возможности переподготовки и открытия собственного дела — 26 %.

В связи с объявлением всеобщего карантина все службы занятости были переведены на удаленный режим работы. Зарегистрироваться в качестве безработного, подать документы на оформление пособия по безработице, получить консультацию или необходимую информацию можно только в режиме онлайн — на сайте госучреждения или по телефону горячей линии.

Отвечая на вопрос «Полезна ли была информация сайта службы занятости и довольны ли вы наполнением портала «Работа

в России?» (рис. 3), 81 % респондентов дали отрицательный ответ, 17 % опрошенных вообще не обращались к указанным ресурсам, и только 2 % указали на то, что удовлетворены работой портала. Можно сделать вывод о том, что большинство соискателей либо не нашли нужную информацию на сайтах, либо не пытались ее искать, поэтому указали на ее отсутствие. Однако стоит обратить внимание на информационное наполнение интернет-порталов.

На вопрос «Как быстро вы дозвонились до службы занятости?» 77 % ответили, что быстро, 23 % имели сложности с дозвоном и долго ожидали ответа. В условиях высокого спроса на услуги службы занятости со стороны безработных это вполне объяснимо. Однако следует отметить, что наличие периода ожидания для получения государственной услуги

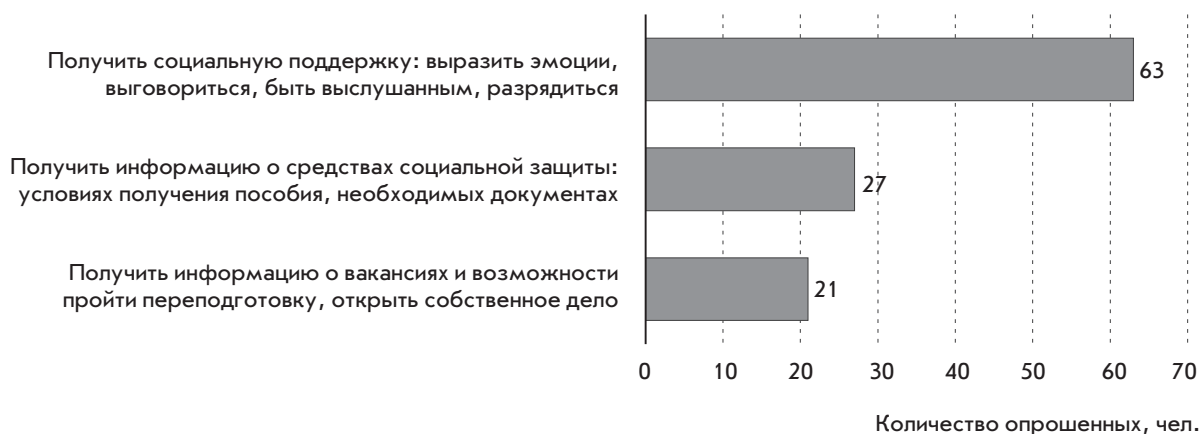


Рис. 2. Ответы на вопрос о цели обращения респондентов в службу занятости

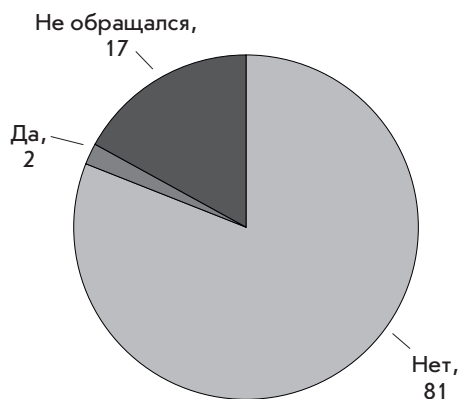


Рис. 3. Удовлетворенность респондентов работой портала «Работа в России», %

в области занятости населения является одним из факторов, снижающих качество услуги.

В таблице приведены предложения опрошенных по улучшению работы службы занятости.

Высказанные респондентами предложения не всегда касаются качества госуслуг. Они, скорее, выражают общие пожелания безработных увеличить размер пособия или продлить период его выплаты. Также 9 % опрошенных указали на желание вовремя получать пособия. Это объясняется тем, что был зафиксирован факт задержки выплаты пособия по безработице по независящим от службы занятости причинам, поэтому на качество оказания услуг не влияет.

Озабоченность вызывает то, что соискателям нужны более подходящие вакансии (5 % респондентов указали на эту проблему). Естественно, высококвалифицированных специалистов часто не устраивают предложения, имеющиеся в службе занятости. Как правило, это рабочие профессии, которые не соответствуют ожиданиям таких специалистов.

Среди опрошенных 4 % высказались за улучшение работы сайтов. Это свиде-

тельствует о недостаточно проработанном информационном содержании порталов или отсутствии на них необходимой информации.

В то же время пожелание службе занятости реализовывать индивидуальный подход в оказании услуг напрямую касается проблемы качества государственных услуг в области занятости населения. Вместе с тем следует отметить, что, оказывая услугу, сотрудник службы занятости не только находится в жестких временных рамках, но и обязан соблюдать административный регламент, а также положения закона «О занятости населения в РФ». Поэтому необходимо дополнительное изучение потребностей различных групп клиентов в индивидуальном подходе.

Следующим этапом исследования была оценка компетентности сотрудников службы занятости со стороны потребителей услуг. На высоком уровне компетентность сотрудников службы занятости оценили 93 % опрошенных, на хорошем — 7 %. Таким образом, все респонденты, попавшие в выборку, отметили, что специалисты владеют информацией и смогли предоставить ее по запросу.

Оценивая личные и профессиональные качества сотрудников центра занятости, пользователи отметили неконфликтность и общительность, владение информацией и умение ее донести (рис. 4). Причем компетентность в профессиональных вопросах, знание нормативных документов отметили 73 % респондентов, еще 65 % указали на умение правильно донести информацию до пользователей. Также были отмечены такие качества сотрудников государственной службы занятости населения, как доброжелательность и умение оказать поддержку, что является доказательством высокого квалификационного уровня работников при предоставлении государственных услуг.

Высокие оценки профессионализма сотрудников еще раз подтверждают достаточно

Предложения респондентов по улучшению работы службы занятости*

№ п/п	Предложения	Количество респондентов, чел.
1	Вовремя получать пособия	7
2	Открыть необходимые вакансии	4
3	Улучшить работу сайтов	3
4	Увеличить размер пособия	1
5	Продлить выплату пособия	1
6	Реализовывать индивидуальный подход в оказании услуг	1
7	Открыть службу занятости	1
8	Благодарим, что есть центр занятости	1
9	Пройти курсы обучения новой профессии	1

*Составлена по материалам социологического опроса.

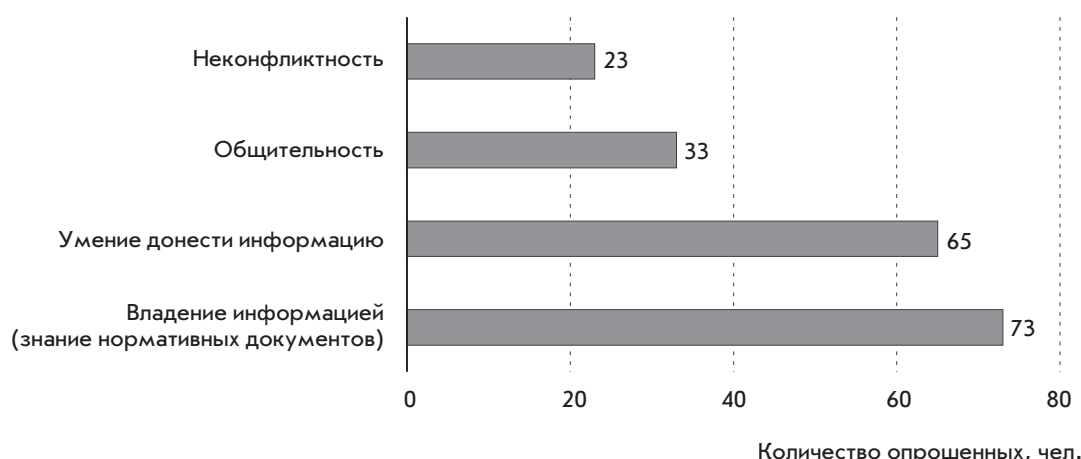


Рис. 4. Качества сотрудников центра занятости, отмеченные респондентами

высокий уровень качества услуг, оказываемых центром занятости. Этот факт подтверждают и ответы на вопрос о качестве госуслуг: 99 % пользователей дали положительный отзыв, оценив его на отлично (лишь 1 респондент оценил качество госуслуг удовлетворительно).

Выводы

Качество государственных услуг, оказываемых сотрудниками территориального центра занятости Иркутской области, можно оценить на высоком уровне, в пользу чего свидетельствуют результаты проведенного исследования среди безработных: 99 % респондентов удовлетворены качеством полученных услуг. Это также вполне соотносится с показателем удовлетворенности качеством государственных услуг, который в настоящее время составляет 96,6 %³.

Сотрудники компетентны, владеют всей необходимой информацией и умеют ее правильно донести (73 и 65 % соответственно). Кроме того, специалисты проявляют такие важные профессиональные качества, как неконфликтность, доброжелательность, способность оказывать поддержку.

³ Ваш контроль : офиц. сайт. URL: <https://vash-kontrol.ru>.

Однако содержание интернет-порталов, таких как «Работа в России» и «lrkzan», не вполне соответствует запросам пользователей. Также отмечается продолжительность дозвола на горячую линию, что может быть решено увеличением ее сотрудников в часы пик.

Таким образом, территориальный центр занятости полностью выполняет свои функции и отвечает запросам обратившихся граждан. Поэтому его работа может быть оценена как вполне удовлетворяющая требованиям заказчика. Что касается наших рекомендаций по дальнейшему повышению качества государственных услуг в области занятости населения, то здесь можно выделить такие ключевые направления, как улучшение материальной базы государственной службы занятости населения; проведение мероприятий по повышению психологической компетентности и развитию мотивации персонала (сотрудники, работающие на горячей линии в период пандемии, испытывают повышенные психоэмоциональные нагрузки, стресс); совершенствование стандартов и административных регламентов; внедрение систем мониторинга удовлетворенности потребителей, адаптированных к специфике деятельности государственной службы занятости населения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Былков В.Г. Особенности функционирования мирового рынка труда в условиях экономического кризиса / В.Г. Былков, М.В. Самарина. — EDN ZUQY TZ. — DOI 10.17150/2411-6262.2017.8(3).16 // Baikal Research Journal. — 2017. — Т. 8, № 3. — URL: <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=21742>.
2. Былков В.Г. Предложение на рынке труда: методология, природа формирования / В.Г. Былков. — EDN YNLNXN. — DOI 10.17150/2411-6262.2017.8(4).1 // Baikal Research Journal. — 2017. — Т. 8, № 4. — URL: <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=21889>.
3. Бахтаирова Е.А. Переход к открытому правительству: проблемы и перспективы / Е.А. Бахтаирова. — EDN YPREAV // Человек. Социум. Развитие : сб. науч. тр. — Иркутск, 2014. — С. 22–30.
4. Метелева Е.Р. Реформы в системе публичного управления в России: цели, направления, результаты / Е.Р. Метелева. — EDN WKESJB. — DOI 10.17150/2411-6262.2016.7(3).19 // Baikal Research Journal. — 2016. — Т. 7, № 3. — URL: <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=20776>.

5. Хачатуров А.Е. Основы менеджмента качества : учеб. пособие / А.Е. Хачатуров, Ю.А. Куликов. — Москва : Дело и Сервис, 2003. — 304 с. — EDN QQERZB.
6. Ожегов С.И. Словарь русского языка : 70 000 слов / С.И. Ожегов ; под ред. Н.Ю. Шведовой. — 22-е изд. — Москва : Рус. яз., 1990. — 921 с.
7. Райзберг Б.А. Современный экономический словарь / Б.А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. — 4-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2005. — 480 с.
8. Азгальдов Г.Г. Общие сведения о методологии квалиметрии / Г.Г. Азгальдов // Стандарты и качество. — 1994. — № 11. — С. 24–27.
9. Бахтайрова Е.А. Оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти на примере службы ЗАГС Иркутской области / Е.А. Бахтайрова, Е.А. Дербенев. — EDN VIKSRF. — DOI 10.17150/2411-6262.2015.6(6).1 // Baikal Research Journal. — 2015. — Т. 6, № 6. — URL: <http://brj-bgu.ru/reader/article.aspx?id=20482>.
10. Общий и специальный менеджмент : учебник / ред. А.Л. Гапоненко, А. П. Панкрухин. — Москва : Изд-во РАГС, 2002. — 568 с.
11. Окрепилов В.В. Повышение качества государственных услуг посредством внедрения систем менеджмента качества / В.В. Окрепилов. — EDN PLSONN // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. — 2012. — № 6 (78). — С. 9–17.
12. Соколова Л.Г. Формирование методики оценки качества государственных и муниципальных услуг по субъектам тотального контроля / Л.Г. Соколова, Т.С. Тарасова. — EDN YNLOFV. — DOI 10.17150/2411-6262.2017.8(4).24 // Baikal Research Journal. — 2017. — Т. 8, № 4. — URL: <http://brj-bgu.ru/reader/article.aspx?id=21912>.
13. Земскова И.А. Качество обслуживания государственными органами как основной элемент системы управления качеством государственных услуг / И.А. Земскова. — EDN DTYZWS // Наука и общество. — 2020. — № 1 (36). — С. 73–79.
14. Панарина М.Л. Подходы к изучению социальной реальности в исследовании качества государственных услуг / М.Л. Панарина. — EDN KPSWVN // Социология власти. — 2009. — № 3. — С. 105–111.
15. Клишина М. Пути повышения качества государственных услуг / М. Клишина // Бюджет. — 2007. — № 1. — URL: <http://bujet.ru/article/8452.php>.
16. Кайль Я.Я. Стандартизация государственных услуг: от оптимальной структуры к повышению их качества / Я.Я. Кайль. — EDN MUVENH // Региональная экономика: теория и практика. — 2010. — № 39 (174). — С. 38–43.
17. Козленко О.Б. Управление качеством предоставления социальных услуг в государственных и некоммерческих организациях / О.Б. Козленко. — EDN JJRRON // Проблемы стандартизации здравоохранения. — 2008. — № 2. — С. 19–22.
18. Носырева И.Г. Оценка эффективности аттестации персонала государственной службы занятости населения в условиях внедрения профессиональных стандартов / И.Г. Носырева, Н.А. Белобородова. — EDN LFHFUE. — DOI 10.18334/err.10.3.100740 // Экономика, предпринимательство и право. — 2020. — Т. 10, № 3. — С. 689–702.

REFERENCES

1. Bylkov V.G., Samarina M.V. Features of Global Labor Market Functioning in Terms of Economic Crisis. *Baikal Research Journal*, 2017, vol. 8, no. 3. (In Russian). EDN: ZUQYITZ. DOI: 10.17150/2411-6262.2017.8(3).16.
2. Bylkov V.G. Supply on the Labor Market: Methodology, Nature of Formation. *Baikal Research Journal*, 2017, vol. 8, no. 4. (In Russian). EDN: YNLNXN. DOI: 10.17150/2411-6262.2017.8(4).1.
3. Bakhtairova E.A. Transition to the Open Government: Issues and Prospectives. *Human. Society. Development*, 2014, pp. 22–30. (In Russian). EDN: YPREAV.
4. Meteleva Ye.R. Reforms in Russian Public Administration System: Objectives, Directions, Results. *Baikal Research Journal*, 2016, vol. 7, no. 3. (In Russian). EDN: WKESJB. DOI: 10.17150/2411-6262.2016.7(3).19.
5. Khachaturov A.E., Kulikov Yu.A. *Fundamentals of Quality Management*. Moscow, Delo i Servis Publ., 2003. 304 p. EDN: QQERZB.
6. Ozhegov S.I.; Shvedova N.Yu. (ed.). *Dictionary of the Russian Language: 70,000 Words*. 22nd ed. Moscow, Russkii yazyk Publ., 1990. 921 p.
7. Raizberg B.A., Lozovsky L.Sh., Starodubtsev E.B. *Modern Economic Dictionary*. 4th ed. Moscow, INFRA-M Publ., 2005. 480 p.
8. Azgaldov G.G. General Information about the Methodology of Qualimetry. *Standarty i kachestvo = Standards and Quality*, 1994, no. 11, pp. 24–27. (In Russian).
9. Bakhtairova E.A., Derbenyov E.A. Assessing Activity Efficiency of Bodies of Executive Power Through the Example of Registry Services Agency of Irkutsk Oblast. *Baikal Research Journal*, 2015, vol. 6, no. 6. (In Russian). EDN: VIKSRF. DOI: 10.17150/2411-6262.2015.6(6).1.
10. Gaponenko A.L., Pankruhin A.P. (eds.). *General and Special Management*. Moscow, Russian Academy of Public Administration under the President of the Russian Federation Publ., 2002. 568 p.
11. Okrepilov V.V. Improving Public Services Through the Implementation of Quality Management. *Izvestiya Sankt-Peterburgskogo universiteta ekonomiki i finansov = Izvestiya of Saint Petersburg State University of Economics*, 2012, no. 6, pp. 9–17. (In Russian). EDN: PLSONN.
12. 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. (In Russian). EDN: YNLOFV. DOI: 10.17150/2411-6262.2017.8(4).24.

13. Zemskova I.A. Quality of Service by Public Authorities as the Main Element of the Public Service Quality Management System. *Nauka i obshchestvo = Science and Society*, 2020, no. 1, pp. 73–79. (In Russian). EDN: DTYZWS.

14. Panarina M.L. Approaches to the Study of Social Reality when Making Research into the Quality of Public Services. *Sotsiologiya vlasti = Sociology of Power*, 2009, no. 3, pp. 105–111. (In Russian). EDN: KPSWVN.


15. Klishina M. Ways to Improve the Quality of Public Services. *Byudzhel = Budget*, 2007, no. 1. Available at: <http://bujet.ru/article/8452.php>. (In Russian).


16. Kail Ya. Ya. Standardization of Public Services: from the Optimal Structure to Improving their Quality. *Regional' - naya ekonomika: teoriya i praktika = Regional Economics: Theory and Practice*, 2010, no. 39, pp. 38–43. (In Russian). EDN: MUVCHF.

17. Kozlenko O.B. Social Services Quality Management at State and Noncommercial Organizations. *Problemy standartizatsii v zdavookhraneni = Health Care Standardization Problems*, 2008, no. 2, pp. 19–22. (In Russian). EDN: JJRRON.

18. Nosyreva 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, predprinimatel' stvo i pravo = Economics, Education and Law*, 2020, vol. 10, no. 3, pp. 689–702. (In Russian). EDN: LFHFUE. DOI: 10.18334/epp.10.3.100740.

Информация об авторах

Носырева Ирина Григорьевна — кандидат экономических наук, доцент, кафедра государственного управления и управления человеческими ресурсами, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация, e-mail: nosyrevaig@bgu.ru;  <https://orcid.org/0000-0002-1948-7555>; SPIN-код: 6446-3029; AuthorID РИНЦ: 397897.

Белобородова Нина Анатольевна — кандидат экономических наук, доцент, кафедра государственного управления и управления человеческими ресурсами, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация, e-mail: beloborodovana@bgu.ru;  <https://orcid.org/0000-0002-9839-1964>; SPIN-код: 6794-0987; AuthorID РИНЦ: 433282.


Вклад авторов


Все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Для цитирования

Носырева И.Г. Оценка качества государственных услуг в области занятости населения в условиях карантинных ограничений / И.Г. Носырева, Н.А. Белобородова. — DOI 10.17150/2500-2759.2022.32(2).366-375. — EDN BFNKUB // Известия Байкальского государственного университета. — 2022. — Т. 32, № 2. — С. 366–375.

Authors

Irina G. Nosyreva — Ph.D. in Economics, Associate Professor, Department of Public Administration and Human Resource Management, Baikal State University, Irkutsk, the Russian Federation, e-mail: nosyrevaig@bgu.ru;  <https://orcid.org/0000-0002-1948-7555>; SPIN-Code: 6446-3029; AuthorID RSCI: 397897.

Nina A. Beloborodova — Ph.D. in Economics, Associate Professor, Department of Public Administration and Human Resource Management, Baikal State University, Irkutsk, the Russian Federation, e-mail: beloborodovana@bgu.ru;  <https://orcid.org/0000-0002-9839-1964>; SPIN-Code: 6794-0987; AuthorID RSCI: 433282.

Contribution of the Authors

The authors contributed equally to this article. The authors declare no conflicts of interests.

For Citation

Nosyreva I.G., Beloborodova N.A. Assessment of the Quality of Public Services in the Field of Employment in the Context of Quarantine Restrictions. *Izvestiya Baikal'skogo gosudarstvennogo universiteta = Bulletin of Baikal State University*, 2022, vol. 32, no. 2, pp. 366–375. (In Russian). EDN: BFNKUB. DOI: 10.17150/2500-2759.2022.32(2).366-375.