



## ***Внедрение и использование системы ключевых показателей эффективности бизнес-процессов в органах государственного управления***

**Григорий Бочечка,**  
к.т.н., доцент



**Региональный обучающий семинар МСЭ для стран СНГ  
«Рекомендации по реинжинирингу бизнес-процессов (BPR) и  
использованию ключевых показателей эффективности (KPI)  
государственными учреждениями и предприятиями»**



***г. Ташкент, Республика Узбекистан, 11-12 декабря 2014 года***

# Повышение эффективности деятельности в сфере государственного управления



- Проведение реформ для создание оптимальной и эффективной системы государственного управления.
- Повышение эффективности государственного управления связано с пересмотром полномочий органов исполнительной власти, совершенствованием их бизнес-процессов и функций.
- Повышение эффективности органов государственной власти должно осуществляться без «потери» важных и необходимых обществу функций.
- Эффективность - отношение результатов деятельности (эффекта) организации или человека к затратам на достижение этих результатов (ресурсам)

**Экономическая эффективность** – количественная оценка отношения эффекта к затратам в конкретных условиях. Экономия, получаемая за счёт оптимизации и рационализации деятельности, реинжиниринга бизнес-процессов.

**Социальная эффективность** – качественная и количественная оценка деятельности, выражающая соответствие цели органа власти потребностям населения.

## Характеристики социальной эффективности:

- ориентирована на создание благоприятных условий для населения, повышение качества предоставляемых государственных услуг;
- часто не поддаётся количественному измерению, а определяется качественными сдвигами, которые происходят в государстве;
- измеряется косвенными результатами (например, сокращением времени обслуживания, повышением качества обслуживания, улучшением социально-психологической обстановки).

# Качественные показатели эффективности государственного управления



## Качественные показатели эффективности работы государственных органов власти



# Факторы, влияющие на качество работы государственных органов



Оценка качества государственного управления имеет две компоненты:

**объективная** оценка - соблюдение определённых стандартов и нормативов

**субъективная** оценка - удовлетворение потребностей социальных групп, организаций или индивидов

# Объективные показатели оценки качества государственных услуг



- Соответствие предоставляемой государственной услуги прописанному порядку и требованиям регламента предоставления услуги.
- Качество инфраструктуры предоставления государственных услуг. (экспертная оценка соответствия требуемому значению)
- Качество работы государственных служащих по предоставлению государственных услуг.  
(экспертная оценка соответствия требуемому значению)
- Оптимальность организации процедуры получения государственных услуг.  
(экспертная оценка)

# Методы сбора и анализа информации для оценки объективных показателей качества

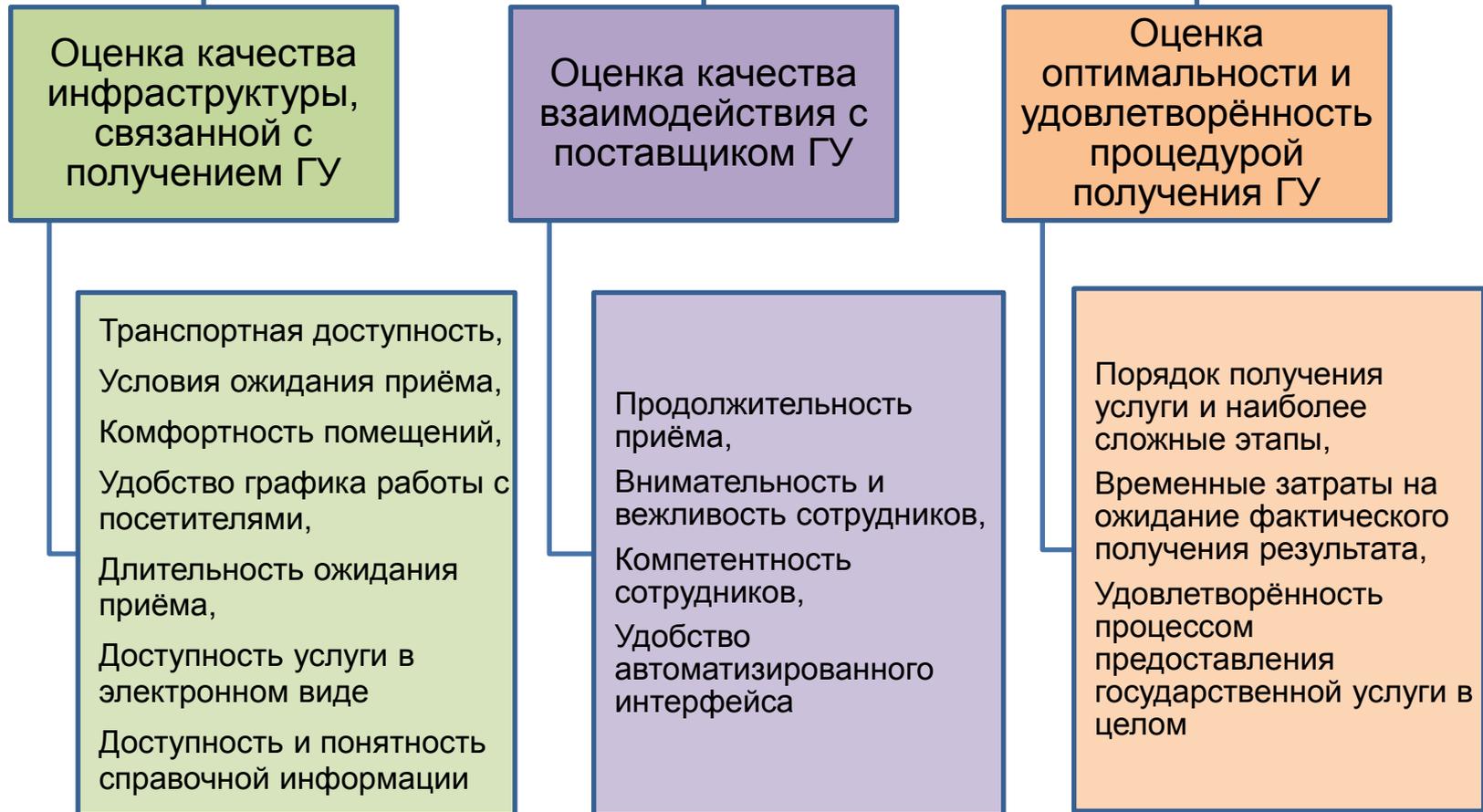


- 1. Метод включённого наблюдения в точке предоставления государственных услуг** (позволит оценить соответствие процесса предоставления государственных услуг прописанному стандарту предоставления государственных услуг в регламенте).
- 2. Метод контрольной закупки** (позволит в реальной ситуации оценить результативность и эффективность процесса предоставления государственных услуг).
- 3. Анкетный опрос населения и предпринимателей в точке предоставления государственных услуг** (позволит провести экспертный анализ качества инфраструктуры и оптимальность процедуры получения государственной услуги).
- 4. Метод групповых интервью с государственными служащими** (позволит оценить качество работы сотрудников государственных учреждений по предоставлению государственных услуг).



# Субъективные показатели качества государственных услуг

## Субъективные показатели качества предоставления государственных услуг



- 1. Опрос общественного мнения: онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия»** (позволяет собирать и анализировать информацию о суждениях потребителей о качестве предоставления государственных услуг, о проблемах взаимодействия с государственными служащими и удовлетворённости процессом предоставления государственных услуг в целом).
- 2. Метод групповых дискуссий (фокус-группы) с представителями общественных организаций, заинтересованных компаний** (позволяет собрать информацию о мнениях представителей общественных организаций и представителей заинтересованных компаний о недостатках административных регламентов)



# Показатели оценки эффективности

- Одним из ключевых аспектов повышения результативности деятельности государственных органов является создание объективной и комплексной системы индикаторов, отражающих выполнение должностных обязанностей и степень достижения поставленных целей.
- В России показатели эффективности деятельности органов исполнительной власти определяются указами президента РФ, постановлениями и распоряжениями правительства РФ, а также собственными приказами органов исполнительной власти РФ.

# Российская система определения показателей оценки эффективности Правительства



Согласно Указу Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", Правительству РФ поручается обеспечить достижение таких показателей как:

- уровень удовлетворённости граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов;
- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году - не менее 90 процентов;
- доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году - не менее 70 процентов;
- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации для получения государственных услуг к 2014 году - до 15 минут.

## Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года N 601 предусматривает:

- оценку гражданами, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей и информационных технологий, эффективности деятельности руководителей органов государственной власти, осуществляющих оказание услуг населению;
- применение результатов оценки в качестве основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей.

# Определение показателей оценки эффективности выполнения государственных функций Минкомсвязи (1)



Для исполнения поручений, содержащихся в Указе Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года N 601, Министерство связи и массовых коммуникаций разработало свои собственные показатели эффективности

Дата ключевого события	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Ответственный
Показатель. Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в процентах	30	35	40	50	60	70	Козырев А.О.
Дата достижения цели						2 кв.	Козырев А.О.

Показатель оценивается отношением количества обращений граждан для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме к общему количеству обращений граждан для получения государственных и муниципальных услуг.

# Определение показателей оценки эффективности выполнения государственных функций Минкомсвязи (2)



Распоряжением Правительства РФ от 10.04.2014 N 570-р утвержден перечень показателей оценки эффективности деятельности руководителей федеральных органов исполнительной власти по созданию благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности (до 2018 года)

Наименование показателя	Единица измерения	Целевые значения					
		2013 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год
Индекс рыночной концентрации рынка услуг связи по передаче голосовой информации		2500	-	-	-	-	-
Доля домохозяйств, имеющих возможность пользоваться услугами доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", предоставляемыми не менее чем 2 операторами связи на территории субъекта Российской Федерации, в общем количестве домохозяйств	Процентов	50	60	70	80	85	-

# Расчёт показателей оценки эффективности Минкомсвязи (1)



## Методика расчета «индекса рыночной концентрации рынка услуг связи по передаче голосовой информации» (индекс Херфиндаля-Хиршмана)

Расчет индекса Херфиндаля-Хиршмана (Index HH), рынка услуг связи по передаче голосовой информации на территории субъекта Российской Федерации осуществляется по следующей формуле:

$$Index_{HH} = \sum_{i=1}^n S_i^2$$

Где,  $n$  – определяет число компаний на рынке услуг голосовой связи в субъекте Российской Федерации, а  $S$  – является величиной рыночной доли (по выручке) данной компании в этом субъекте.

# Расчёт показателей оценки эффективности Минкомсвязи (2)



Расчет средневзвешенного индекса Херфиндаля-Хиршмана  $Index\ HH_{CPB3}$  для России в целом осуществляется по формуле:

$$Index\ HH_{CPB3} = \frac{\sum_{i=1}^m Index\ HH_i * R_i}{R_{all}}$$

Где,  $m$  – число субъектов Российской Федерации, для которых рассчитан  $Index\ HH$ ,  $Index\ HH_i$  – значение индекса для субъекта РФ,  $R_i$  – суммарные доходы операторов связи в регионе,  $R_{all}$  – суммарные доходы операторов связи по всем субъектам РФ.

## Источники данных для расчета:

В качестве источника данных для расчета  $Index\ HH$  используются открытые данные формы государственного статистического наблюдения утвержденной Приказом Росстата: Об утверждении формы от 17.12.2009 298 №65-связь (услуги), суммы строк 1400/1500/1600/1700 и 2100.

# Реализация концепции «Электронного правительства» для повышения эффективности



Цель «Электронного правительства» - повышения качества и доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг, упрощения процедур и сокращения сроков их оказания, повышения открытости информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления

**Основными показателями эффективности реализации концепции «Электронного правительства» должны быть:**

- улучшение качества оказания государственных услуг,
- повышение производительности государственных органов.

**А не выполнение количественных планов по переводу услуг в электронный вид!**



**Спасибо за внимание!**