

ОЦЕНКА ОБЩЕСТВЕННЫХ УСЛУГ

Институт исследования рынка и общественного мнения¹

1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Департамент реформирования сферы публичных услуг² (ДРСПУ) был сформирован год назад. К числу его основных полномочий относятся оказание консультационной помощи премьер-министру и осуществление координации деятельности департаментов Правительства в области реформирования сферы публичных услуг, включая вопросы реформы государственной службы и местного самоуправления. Тесно сотрудничая в своей работе с Даунинг Стрит 10³, Казначейством, остальными членами Секретариата Кабинета министров и другими департаментами Правительства, ДРСПУ занимается совершенствованием существующих организационных структур и систем управления, улучшением системы стимулирования и повышения квалификации государственных служащих с целью оказания более качественных и ориентированных на потребителей публичных услуг.

Центральная идея правительственной стратегии реформирования сектора публичных услуг состоит в том, что предоставляемые услуги в

большей степени должны отвечать потребностям и желаниям потребителей. Для этого необходимо лучше разобраться в том, что влияет на удовлетворенность потребителей и как это можно измерить.

Для решения этой задачи ДРСПУ поручил международному исследовательскому центру MORI подготовить данный отчет⁴, в котором рассматриваются различные методы оценки мнений потребителей и даются рекомендации по измерению степени их удовлетворенности услугами. Отчет представляет собой уникальный обзор исследовательских достижений в области комплексного изучения потребителей и является ценным руководством для практикующих управленцев. Благодаря этому его можно считать важным вкладом в достижение нашей высшей цели – оказания публичных услуг, в большей мере ориентированных на нужды потребителей.

Вэнди Томсон, Советник премьер-министра по вопросам реформирования сферы публичных услуг Апрель 2002.

2. ВВЕДЕНИЕ

В данном отчете представлены результаты обзора существующих подходов к оценке и пониманию удовлетворенности потребителей,

проведенного центром MORI по заказу Департамента реформирования сферы публичных услуг при Секретариате Кабинета министров.

Главной целью проведенной работы было обобщение существующих знаний, полученных на основе эмпирических данных исследований

¹ Market & Opinion Research Institute (MORI) – одна из наиболее динамично развивающихся исследовательских организаций Великобритании. Осуществляет организацию и проведение количественных и качественных исследований, как в частном, так и в государственном секторе. Основан в 1969 г. – прим. переводчика.

² Как известно, в Великобритании не существует жесткого разделения между государственным и муниципальным управлением, поэтому корректнее исполь-

зовать обобщающий термин «публичные услуги» – прим. переводчика.

³ Знаменитая улица в центре Лондона; здесь в доме №10 расположена официальная резиденция премьер-министра Великобритании – прим. переводчика

⁴ Источник публикации:
<http://www.nscs.ru/ipp/library/estimation-of-public-services.php>

