

МЕТОДЫ И ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

В.В. Дробышева

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Ключевые слова и фразы: государственное управление; качество жизни; эффективность.

Аннотация: В статье предложен комплекс конкретных рекомендаций по созданию методики оценки эффективности государственного управления качеством жизни в рамках системы менеджмента качества, направленных на достижение оптимальных параметров, характеризующих качество жизни.

В странах с развитой рыночной экономикой задачи повышения эффективности управления приобретают все большую значимость. Однако универсальных моделей, оптимальных для использования всеми странами, не существует. Каждое государство должно вырабатывать собственную модель оценки эффективности управления социально-экономическим развитием, направленную на повышение качества жизни населения, с учетом национальных особенностей и исторического развития [1, 2].

Реализация целей и задач, обеспечивающих повышение качества жизни населения и сформулированных в основных законодательных актах Российской Федерации, наиболее эффективно может осуществляться с применением стандартов серии ИСО 9000:2000, которые являются универсальными и могут быть использованы не только на промышленных предприятиях, но и в деятельности государственных и муниципальных органов управления, в рамках системы менеджмента качества.

Эффективность государственного управления качеством жизни является сложной и малоизученной проблемой. Отсутствие теоретико-методологических основ оценки эффективности государственного и муниципального управления является одним из существенных факторов, сдерживающих процессы совершенствования управления в данном направлении.

Одним из факторов повышения эффективности деятельности государственных органов управления являются методы управления, позволяющие добиваться намеченных целей в короткие сроки и с наименьшими затратами. Государственное и муниципальное управление, как процесс воздействия субъекта управления на управляемый объект, осуществляется с помощью специфических методов управления.

Существуют различные определения методов управления. В общепринятом понимании метод обозначают как способ практического осуществления чего-либо. К специальным методам деятельности управления относят научно-обоснованные методы выработки и принятия решений. Методы управления следует отличать от методов управленческой деятельности.

Методы управления носят объективный характер, в следствие того, что они являются средством практической реализации требований объективных социальных законов и соответствующих им закономерностей и принципов государственного и муниципального управления. К методам управленческой деятельности относятся методы поиска оптимальных управленческих решений, методы организации и контроля их исполнения и др.

Под методом государственного и муниципального управления понимается способ, средство, прием воздействия субъекта управления (органа, руководителя) на коллективы людей или отдельные личности (объекты управления) для достижения цели управления. Другими словами, метод управления есть конкретный способ, средство, прием осуществления задач и функции субъекта управления, обеспечивающий достижение его цели.

Методы управления разделяются на организационно-административные, экономические и социально-психологические. Экономические методы относятся к методам управления на основе материальной мотивации, которые базируются на материальных интересах людей. Они лежат в основе экономического механизма государственного и муниципального управления. Экономические методы выступают как средства реализации требований экономических законов, они предназначены

для воздействия на экономические управленческие отношения. К экономическим методам относят экономическое стимулирование, экономическую ответственность, хозяйственный расчет.

В методологическом отношении наиболее сложным является определение эффекта управления как воздействия, оказываемого на управляемый объект в социально-экономической системе. Такой эффект управления, выраженный системой параметров, характеризующих новое состояние объекта управления, достигается в результате управленческих воздействий. При этом все элементы социально-экономической системы используются в соответствии с их назначением наиболее рациональным способом. Для оценки эффективности программ социально-экономического развития, органам государственного и муниципального управления следует использовать показатель, характеризующий уровень качества жизни населения региона.

Для качества жизни, как элемента системы менеджмента качества, характерны все этапы цикла управления качеством: планирование, анализ, контроль. В целях скорейшего достижения целей программ социально-экономического развития на каждом этапе следует осуществлять контроль выполнения решений, инструкций, разработанными органами государственного управления [3].

Контроль является одной из основных функций управления, составной частью (этапом) управленческого цикла, осуществляющего процесс перевода объекта управления в заданное состояние. Он выступает в качестве обратной связи, сигнализирующей субъекту управления о результатах его воздействия на объект.

Контроль позволяет не только выявлять, но и предупреждать отклонения, ошибки, недостатки, а также искать новые резервы и возможности. Контроль – проверка качества управленческой деятельности посредством сопоставления фактически достигнутого уровня промежуточных и конечных результатов деятельности и уровня, установленного решениями, постановлениями, нормами и другими нормативными документами.

Контроль можно определить как установление различия между тем, как осуществляет свою деятельность орган управления, и как он должен ее осуществлять в соответствии с законодательными и нормативными актами.

В целях повышения эффективности государственных органов управления, направленного на повышение качества жизни населения, требуется разработка соответствующей программы. Обычно такая программа включает 10 этапов:

1. Определение и получение поддержки. Постановка разумных целей, подбор соответствующих кадров, финансовое обеспечение программы.

2. Выбор моделей. Ознакомление с соответствующими аналогичными проектами.

3. Определение перспективных направлений исследований. Выбор областей деятельности государственных органов, где качество управления остается низким.

4. Формирование команды. Для повышения результативности работы, команды следует формировать «снизу вверх», а не «сверху вниз». В состав команд целесообразно включать руководителей среднего и низшего уровня, рядовых работников.

5. Планирование и разработка проекта. Члены команды должны прийти к единому мнению относительно масштабов, целей, задач, распределения функций и времени выполнения проекта. Это мнение следует оформить в виде соответствующего плана реализации проекта, который в процессе работы должен регулярно обсуждаться и пересматриваться.

6. Сбор данных по проекту. Потенциально ценная информация должна быть охвачена максимально широко и включать в себя анализ существующих баз данных и финансово-бюджетных документов. Для регулярного сбора данных разрабатываются специальные процедуры, позволяющие оценивать происходящие изменения; вся соответствующая информация должна поступать в группу проекта «Эффективность государственного управления» для ее регулярного анализа. Необходимо постоянно следить за достоверностью и пригодностью информации.

7. Модификация плана реализации проекта. Необходимо постоянно обсуждать возможные альтернативы выполнения проекта и анализировать поступающие данные. Результатом обсуждения должны стать принятые решения об уточнении формулировок основных проблем и приоритетов, использовании вновь открывающихся возможностей, необходимых модификаций. Например, какими методами лучше всего решить проблему: шире использовать новую технологию, совершенствовать процесс профессиональной подготовки, улучшать процедуры контроля или вводить новые стимулы?

8. Поддержание готовности решать возникающие проблемы. Проект тем успешнее реализуется, чем интенсивнее оппонирование.

9. Внедрение результатов проекта. Стадию внедрения результатов проекта необходимо детально продумать, сделать верные выводы и прогнозы. Это во многом обеспечит положительное мнение о нем пользователей, а также всех заинтересованных сторон.

10. Оценка и предание гласности результатов проекта. Результативность проекта должна быть проиллюстрирована конкретно измеримыми показателями. Особо важную роль в качестве

объективного свидетельства успешной реализации проекта играют представленные в динамике количественные данные об экономии средств, о повышении качества деятельности.

Важным вопросом в работе по повышению эффективности органов государственного и муниципального управления является не только разработка соответствующих программ, но и процесс их реализации.

Следует отметить, что пока еще не создана единая методика оценки эффективности систем государственного и муниципального управления, в том числе управления качеством жизни, заслуживают внимания следующие направления оценки эффективности органов управления, наиболее часто применяемые в настоящее время: общая эффективность, экономическая эффективность, качественная эффективность, количественная эффективность. Рассмотрим более подробно эти направления.

1. Общая эффективность.

Эффективность функционирования систем государственного и муниципального управления может оцениваться по степени достижения их цели. Как отмечалось ранее, основной целью системы государственного и муниципального управления является осуществление воздействия на управляемую систему территориального образования для ее перевода в состояние, обеспечивающее создание условий для производства и воспроизводства непосредственной жизни, а также достойной жизни и свободного развития человека.

В качестве показателей достижения основной цели системы государственного или муниципального управления рассматривается три коэффициента: коэффициент уровня выживания населения ($K_{ув}$); коэффициент уровня жизни населения ($K_{уж}$); коэффициент уровня нарушения прав человека ($K_{унпч}$). Эти коэффициенты выражают по существу соотношение цели и результатов. Обобщенный показатель общей относительной эффективности систем государственного и муниципального управления представляет собой произведение этих трех коэффициентов:

$$K_{cy} = K_{ув} \cdot K_{уж} \cdot K_{унпч},$$

где K_{cy} – обобщенный коэффициент достижения целей системы государственного и муниципального управления.

2. Экономическая эффективность систем государственного управления.

К показателям экономической эффективности систем государственного и муниципального управления относятся следующие:

а) величина расходов на содержание аппарата системы управления в зависимости от численности населения;

б) величина доли бюджета территориального образования на одного работника аппарата системы управления или на один рубль расходов на содержание этого аппарата.

3. Качественная оценка эффективности.

Качественную оценку эффективности систем государственного и муниципального управления целесообразно осуществлять на основе оценки их организационно-технического уровня. Такая оценка является комплексной и включает в качестве показателей соответствующие коэффициенты по формуле:

$$Э_{оту} = \sum_{i=1}^n \frac{K_i}{n},$$

где $Э_{оту}$ – эффективность организационно-технического уровня системы государственного и муниципального управления;

n – количество коэффициентов, в данном случае $n = 11$;

$K_1 = C_1/C$ – уровень разделения труда служащих;

$K_2 = \Phi_1/\Phi$ – уровень технологичности управления;

$K_3 = P_1/P$ – уровень контроля качества исполнения управленческих решений;

$K_4 = СП/С$ – уровень планирования качества деятельности служащих;

$K_5 = СО/С$ – удельный вес служащих, качество работы которых постоянно оценивается;

$K_6 = 1 - C_2/С$ – уровень стабильности кадров;

$K_7 = 1 - C_a/С$ – уровень дисциплинированности кадров;

$K_8 = 1 - C_4/С$ – уровень качества рабочих мест служащих;

$K_9 = C_5/С$ – уровень информатизации;

$K_{10} = C_6/С$ – уровень качества профессиональной подготовки служащих;

$K_{11} = 1 - O_1/O$ – уровень работы с обращениями граждан в органы государственного и муниципального управления;

4. Количественная оценка эффективности.

К количественным методам оценки эффективности систем государственного и муниципального управления можно отнести:

а) количественную величину аппарата системы государственного и муниципального управления относительно численности населения соответствующего территориального образования;

б) соотношение величины валового внутреннего продукта территориального образования на один рубль расходов на аппарат или одного работника аппарата.

Наряду с имеющимися методиками оценки эффективности государственного управления качеством жизни, на наш взгляд, следует применять интегральную оценку качества жизни населения региона.

Как свидетельствуют проведенные нами исследования, в качестве обобщающего показателя, характеризующего эффективность реализации социально-экономических программ, целесообразно использовать индекс качества жизни, рассчитанный по формуле:

$$I_{\text{жж}} = \frac{1}{n} \cdot \sum_{i=1}^n I_i,$$

где n – число индексируемых показателей; I_i – индекс базового показателя.

В числе базовых показателей нами использовались следующие: продолжительность жизни, достигнутый уровень образования, скорректированный ВВП на душу населения (ППС в долл. США). При необходимости могут быть дополнительно использованы и другие показатели, определяющие более узкие аспекты исследования, например, показатели бедности, безработицы, обеспеченности жильем и др.

Фактически качество жизни – это своеобразный индекс удовлетворенности населения тем, как государство исполняет свои обязанности перед гражданами. Людям нужна жизненная перспектива. Необходимо сменить ориентиры с чисто экономических на определяющие качество жизни, тем более, что у России для этого есть все необходимые ресурсы. Россияне ожидают от деятельности Федеральной и региональной властей решения таких вопросов, как оздоровление экономики страны, реформирование системы ЖКХ, обеспечение социальных гарантий слабо защищенных категорий населения, оздоровление экологии, обеспечение равных прав при получении образования и услуг здравоохранения. А это и есть вопросы качества жизни.

Список литературы

1. Государственная служба. Поиск эффективности. Зарубежный опыт. Вып. 13. – М. : 1996.
2. Елина, И.Е. Место и роль категории качества в пространстве профессиональной деятельности государственных служащих / И.Е. Елина, А.В. Елин. Сер. «Регион: к новому качеству управления». – М. : Луч. 2000. С. 37–42.
3. Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством. Сб. научн. трудов. Вып. 11. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. – 314 с.

Techniques and Problems of Assessment of State Control Effectiveness in Life Quality Management System

V.V. Drobysheva

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: state control; quality of life; effectiveness.

Abstract: The paper proposes the set of recommendations on designing the technique for assessment of state control effectiveness of life quality aimed at reaching optimal parameters describing the quality of life.