

## Секция «Государственное и муниципальное управление»

### "Модернизация государственного управления: оценка эффективности государственных услуг"

*Кужаева Лилия Муратовна*

*Студент*

*Евразийская академия институт АТиСО, Экономический факультет, Уральск, Казахстан*

*E-mail: nfnfhrfkbkbz@mail.ru*

Модернизация системы государственного управления неразрывно связана с определением оптимальных параметров, способствующих формированию государственного управления как открытой, динамичной социальной системы. Для формирования эффективной модели государственного управления необходим комплексный анализ соотношения между политической системой, государственной властью, институтами гражданского общества, социально-экономическими стандартами и социокультурными нормами. В условиях изменений политической и социальной среды актуализируется проблема становления адекватной системы государственного управления, способной эффективно реагировать на вызовы внешней среды, становится очевидной необходимостью разработка сбалансированной системы показателей и критериев эффективности деятельности органов государственной власти. Задачи повышения качества и доступности государственных услуг в определенной мере решаются руководством многих регионов. Население проявляет интерес к тому, услуги какого качества ему предоставляются. Меняющиеся социально-экономические условия современного мира ставят перед государством новые цели и задачи, для того что бы идти в ногу со временем участники государственного управления должны не только пересматривать традиционные методы управления но и постоянно повышать эффективность своей деятельности. Эффективность – сложный феномен, многоплановое явление. Ее сущность, содержание и технология определения во многом зависят от того, с какой науки и с какой конкретной научно-практической целью она рассматривается. Так, в политике «эффективность» рассматривается как нечто положительное и желательное, получая тем самым смысл ценностной характеристики деятельности. В отношении к деятельности органов власти это термин стал действенным политическим символом, способным организовать общественное мнение в поддержку определенных предложений. В самом общем виде «эффективность» понимается как: возможность достижения результата; значимость получения результата для тех, кому он предназначен; отношение значимости этого результата к количеству усилий, потраченных на его достижение. В теории организации и административном управлении эффективность определяется как отношение чистых положительных результатов (превышение желательных последствий над нежелательными) и допустимых затрат. Так, в экономике - это соотношение полученных результатов и затраченных ресурсов. С точки зрения экономистов, чем лучше результат и меньше затрат, тем выше эффективность. Эффективность управления — один из основных показателей совершенства управления, определяемый посредством сопоставления результатов управления и ресурсов, затраченных на его достижение. Эффективность управления можно оценить путем соизмерения полученной прибыли и затрат на управление.[3] Но такая элементарная оценка не всегда оказывается корректной, поскольку резуль-

тат управления: · не всегда выражается прибылью; · приводит к непосредственному и опосредованному результатам; непосредственный результат скрывает роль управления в его достижении, прибыль часто выступает как опосредованный результат; · может быть не только экономическим, но и социальным, социально-экономическим, политическим, социально-психологическим и т.п. Под оценкой эффективности государственного управленческого решения понимают совокупность моделей и методов по изучению и измерению фактических результатов государственной деятельности или программ, которые завершены или находятся в стадии реализации. Оценка государственных услуг осуществляется в целях определения эффективности мер по обеспечению физических и юридических лиц доступными и качественными государственными услугами[2]. Модернизация системы государственного управления в Казахстане, направленная на повышение эффективности и результативности деятельности органов исполнительной власти за счет улучшения качества оказываемых услуг и рационального использования государственных ресурсов, - одно из приоритетных направлений, на это обращает внимание Президент Республики Казахстан в своих посланиях - «Социально-экономическая модернизация – главный вектор развития Казахстана. - Повышение качества государственных услуг населению - стратегическое направление развития государственного управления». [1] Улучшение жизни людей напрямую зависит от эффективности функционирования государства, от качества предоставляемых государством услуг. Однако качество государственных услуг в Республике Казахстан (самих услуг и способов оказания) еще не достигло желаемого уровня. Доступ к услугам затруднен, препятствий к их получению очень много - многочисленные административные барьеры, дублирование функций, бюрократические проволочки, бумажная волокита. В процессе управления нормативные документы дополняются новыми, не предусмотренными законом требованиями, создающими сложности для потребителей государственных услуг: не существует специальных стандартов государственных услуг, т.е. системного свода требований к порядку предоставления государственных услуг государственными учреждениями. Не существует также стандартов, касающихся принципов оказания услуг, т.е. независимости от услуг отдельных лиц, общих правил сотрудничества между государством и гражданами, общей применимости для всех государственных органов и учреждений. Для Казахстана повышение эффективности государственного управления и улучшение качества государственных услуг, предоставляемых обществу, является залогом стабильного социально-экономического развития и конкурентоспособности государства. Начиная с 2010 внедрена Система оценки под руководством Администрации Президента. В 2011 успешно завершена пилотная оценка 40 государственных органов (24 центральных и 16 местных исполнительных органов), выявлены слабые стороны их деятельности и даны соответствующие поручения. В свою очередь пилотные проекты обеспечивают комплексную модернизацию государственной службы. В настоящее время госорганами начаты мероприятия по повышению показателей эффективности. Кроме того, с учетом пилотной оценки Администрацией Президента совместно с госорганами осуществляется работа по доработке методологий. Органы государственной власти акцентируют внимание на повышении качества своей деятельности, улучшении процедур работы. Граждане часто говорят о том, что оказываемые бюджетными учреждениями услуги не отвечают ожиданиям, не удовлетворяют потребности. Сложность связана с терминологией: нет полной ясности и с содержанием понятия «государствен-

ная услуга», «государственная функция», «качество услуг». Еще одной сложностью является половинчатость системы наблюдения за отдельными составляющими процесса оказания государственных услуг, которая выражается в нечетком и неопределенном понимании результатов оказания услуги, как и для лиц, оказывающих услугу, так и для потребителей. Например, главной задачей детского дома является не обеспечение воспитания и обучения, а социализация воспитанников, и основной результат их деятельности заключается в том, сумеют ли дети, выйдя из стен подобного учреждения, адаптироваться к жизни в обществе: устроятся ли на работу, будут ли иметь семью, не совершают ли преступных деяний и т.п.; Однако нужно сделать еще ряд шагов, чтобы качественные показатели результатов были установлены по каждой государственной услуге, для каждого учреждения. Кроме того, любые, даже идеально проработанные требования к оборудованию и технологии бессмысленны при отсутствии необходимых материальных ресурсов. В настоящее время проблемы с ресурсами, несмотря на ряд принятых мер по сокращению нефинансируемых мандатов, сохраняются. Например, остро стоит вопрос с соблюдением санитарных правил и норм в бюджетных учреждениях регионального и муниципального уровня. Постоянное отсутствие ресурсов дискредитирует не только хорошую технологию, но и саму идею получения позитивных результатов. И здесь главное – не ставить заведомо недостижимых целей, не утверждать невыполнимых стандартов. Однако простой фиксации сложившейся неблагоприятной ситуации мало, нужно еще составить «график» улучшения качественных показателей, учитывающий возможности постепенного увеличения материального обеспечения. Очень важный вопрос, которому в бюджетном секторе уделяется недостаточно внимания, – мотивация специалистов к качественному труду, творчеству, достижению оптимальных результатов. Необходима именно позитивная, а не негативная мотивация. Традиционно в Казахстане акцент делается на наказании, а вариантов положительного стимулирования почти нет. Например, в бюджетном секторе в качестве основного позитивно мотивирующего элемента рассматривается материальный фактор, что во многом связано с традиционно невысоким уровнем заработной платы бюджетников. Но ведь есть и такие факторы, как престижность профессии, удовлетворение от работы, возможности карьерного роста, наконец уважение к лучшим работникам, признание их заслуг потребителями и т.п. Их все нужно использовать в полной мере, учитывая индивидуальные особенности личности каждого специалиста и его собственную систему ценностей. Практически полностью отсутствует комплексная система мониторинга качества государственных услуг, достижения результатов, соблюдения технологий и степени удовлетворенности потребителей. Одна из важнейших составляющих такой оценки – выявление мнения потребителей. Однако социологические опросы сегодня используются крайне редко: они дороги, трудозатратны и сложны в плане интерпретации полученных отрицательных результатов. А ведь в условиях реформы важно искать слабые места, выявлять причины недовольства потребителей и определять пути устранения недостатков: менять технологии оказания услуг, модернизировать оборудование, работать с персоналом. Таким образом, на наш взгляд для повышения эффективности государственного управления необходимо:

- разработка стандартов направленных на устойчивое улучшение качества государственных услуг
- определение конкретного перечня предоставляемых государственных услуг, с ранжированием его на услуги, которые должно предоставить государство и те услуги, которые можно перевести из бюджетного сектора в сферы соответствующих частных организа-

ций или автономных учреждений · создание для государственных служащих стимулирующие условия для качественного выполнения своих профессиональных обязанностей · не пренебрегать мнением населения - одним из самых эффективных механизмов оценки, так как оно является конечным потребителем, и если оценка одного человека может быть субъективной, то отобранные и сведенные данные - это объективный источник информации Использование выше перечисленных предложений, дает возможность для реализации различных программ, с помощью которых можно добиться значительно повышения эффективности и действенности административного управления, о чем свидетельствует опыт зарубежных стран.

### **Литература**

1. 1. Н.А. Назарбаев Социально-экономическая модернизация – главный вектор развития Казахстана: Послание Президента Республики Казахстан народу Казахстана - январь 2012 г.
2. 2. Указ президента Республики Казахстан «О Системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы» от 19 марта 2010 г.
3. 3. Добреньков В.И, Кравченко А.И. Фундаментальная социология: В 15 т. Т. 4: Общество: статика и динамика. - М.: ИНФРА-М, 2004. – с 860:
4. 4. Сеилханов Е.Т. Политическая система РК: опыт развития и перспективы. Монография. Алматы: КИСИ при Президенте РК, 2009г.
5. 5. Eisenstadt S.N. Modernization: Protest and Change. N.Y., 1966. P. I.
6. 6. Levy M., Ir. Modernization and the Structure of Societies: A Setting for International Affairs. Princeton, 1966. Vol. 1-2. P. 735.