

## Секция «7. Развитие управленческого потенциала в инновационной экономике»

Совершенствование оценки эффективности деятельности органов  
управления Республики Казахстан

*Кужаева Лилия Муратовна*

*Аспирант*

*Самарский государственный экономический университет, Уральск, Казахстан*

*E-mail: nfnfhrfkbkbz@mail.ru*

*Научный руководитель*

*д. э. н., профессор Королева Елена Николаевна*

В настоящее время экономика Казахстана характеризуется актуализирующийся проблемой дифференцированного территориального развития, в связи с чем государству необходимо разработать меры по обеспечению баланса в развитии регионов, поддержке проблемных территорий, регулированию региональной конкуренции, выравниванию социально-экономической дифференциации. Повышение эффективности деятельности органов государственной власти, равно как и органов самоуправления, на сегодняшний день стало стратегической целью, где необходимым элементом, позволяющим реально стимулировать достижение конкретных результатов, является оценка деятельности. Результаты работы органов регионального управления наглядно видны в экономике и благосостоянии людей, в социальной и духовной сфере, в общественной безопасности (правопорядке), в международном сотрудничестве и в других сторонах жизни. И все общество в целом, и каждый человек в отдельности имеют свое мнение относительно рациональности и эффективности государственного управления. Однако подобное ценностное отношение людей к государственному управлению не заменяет необходимости специальной, т.е. квалифицированной и общественно значимой оценки качества государственного управления или его отдельных проявлений в тот или иной исторический момент.

Концентрированным выражением деятельности общества и государства по созданию «опережающего состояния» оценки эффективности деятельности государственных органов в общественном развитии является процесс совершенствования самого государственного управления.[2]

Целевая ориентация совершенствования оценки эффективности деятельности государственных органов нам видится в том, чтобы использовать опыт международных организаций и национальных институтов. Безусловно, все методики сами по себе уникальны, они определены опытом, традициями, менталитетом, правовой системой и рядом других факторов. При этом следует понимать, что внедрение вышеописанных методик в систему оценки Казахстана необходимо, это поможет улучшить качество оценки.

Мы считаем, что особое внимание следует уделить основным выделившимся течениям в новациях (майнстрим) и рассмотреть возможность их применения в казахстанской практике.

Первая тенденция: совершенствование сложившейся системы. В качестве примера рассмотрим следующие инструменты: «Оценка системы управления страной», разработанная секторами Государственного управления и Управления государственных финан-

сов Азиатского банка развития (АБР). Этот инструмент поможет Казахстану оценить принятие решений, корпоративную социальную ответственность; управление государственными финансами, а также оценивать местное руководство.

«Общая схема оценки», разработанная Европейским институтом государственного управления. Привлекательна тем, что ее можно использовать во всех сферах государственного сектора, на национальном, региональном и местных уровнях.

Вторая тенденция связана с созданием новых субъектов оценки в виде потребителей (1 группа) и сотрудников государственных органов (2 группа) В качестве опорного примера можно обратиться к следующему инструменту: «Совершенство обслуживания клиентов» - самооценка, разработанная Институтом государственной службы Великобритании, где предлагается оценка, ориентированная на клиента и вовлеченность клиента в процесс оценивания. Другим примером выступает новая модная технология-краудсорсинг.

В Казахстане тоже на сегодняшний день преобладающим субъектом оценки является вышестоящий орган. Соответственно как мы видим а для более качественного анализа, также необходимо привлечение новых субъектов- госслужащих и клиентов (потребителей государственных услуг)

Таким образом, для повышения качества оценки эффективности нужно уделить внимание самооценке государственных органов и государственных служащих. Это поможет раскрыть не использованный потенциал оцениваемой управленческой структуры.

Вместе с тем самооценка может помочь при обсуждении, но не при вынесении окончательного решения. Самооценка может пригодиться тогда, когда четко сформулированы критерии, которые позволяют респондентам выражать свое мнение. Даже в этом случае респонденты могут завышать оценки, если считают, что будут нести ответственность за плохую работу. Кроме того, многие люди не очень самокритичны. К решению этих проблем в некотором смысле можно подойти с разных точек зрения: например, государственные служащие, связанные с данной тематической областью, но не несущие прямой ответственности за нее. Результаты проведенной самооценки госслужащих и тем более руководителей должны храниться в личном деле. Мы считаем, что теоретически данные, полученные в результате самооценки, важны, поскольку лица, предоставляющие эти сведения, действительно знают ситуацию изнутри, но предупреждаем, что необходимо осознавать, что информация может использоваться с целью отчетности, а не для улучшения ситуации.

Поэтому можно обратиться к пользователям. Участие пользователя в процессе оценки является самой лучшей гарантией получения объективной оценки результатов, на основании которой должна строиться работа.

На сегодняшний момент новая модная технология – краудсорсинг - оценка со стороны потребителей, может быть использована в казахстанской практике. Как подчеркивает директор по маркетингу сервисов “Яндекса” **Андрей Себрант**: «Искусство краудсорсинга — задавать правильные и четкие вопросы. Только тогда можно получить новое качество. Плюс нужен удобный интерфейс для краудсорсеров».

Вместе с тем, генеральный директор компании “Форексис” математик **Юрий Чехович** отмечает, что « в краудсорсинге есть одна проблема: кто громче всех кричит, тот и прав. Должна быть иерархия компетентности — у более умных, но тихих, вес должен быть выше, чем у громких». И у этого метода, конечно, есть ограничения. Во-первых,

участник может просто угадать, какой блок наберет больше голосов. Во-вторых, метод опять-таки не универсален.[6]

Но по сравнению с простой биржей идей это большой прогресс. Краудсорсинг в государственном управлении наиболее эффективен на первоначальном этапе: жалобы — предложения. Этот процесс очень демократичный. Там, где есть сложившиеся традиции самоуправления, инструмент краудсорсинга просто нанизывается сверху. Недавно возникло понятие liquiddemocracy — прозрачная демократия. Суть ее в том, что избиратель имеет право не только отдать свой голос за какое-то предложение, но и забрать этот голос, когда захочется. Этот метод был применен, например, на съезде немецкой Партии пиратов, и в результате был сформирован список из 42 предложений или, как сказали бы в советские времена, наказов депутатам. Элементы краудсорсинга в своей деятельности уже использует Сейм Латвии, муниципалитет Мюнхена.

По мнению автора, необходимо попробовать объединить и применить технологии самооценки государственных органов и краудсорсинг, на основе технической системы электронного правительства и электронных госорганов. Тем самым возможно получение сложную, самосовершенствующуюся, гибкую, современную систему оценки.

Третья тенденция в совершенствовании оценки эффективности государственных органов вытекает из разделения деятельности государственных органов на управление и оказание государственных услуг. В качестве примера инструмента выступает бечмаркинг качества государственных услуг – комплекс процедур, направленных на изучение системы показателей качества государственных услуг и включающих оценку, сравнительный анализ и внедрение управленческих новаций в сферу предоставления государственных услуг.

Задачи бечмаркинга заключаются в: оценке текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей (уполномоченных представителей получателей) государственных услуг качеством и доступностью их предоставления; определение соответствия процедуры, условий и результатов предоставления государственных услуг ожиданиям их получателей (уполномоченных представителей получателей); разработке рекомендаций по оптимизации процедур предоставления государственных услуг, закрепленных в административных регламентах их предоставления; разработке рекомендаций по улучшению условий предоставления государственных услуг, закрепленных в стандартах их предоставления; совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления; разработке планов развития клиентоориентированности государственных служащих, работающих непосредственно с получателями (уполномоченными представителями получателей) государственных услуг; повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления государственных услуг.

Но, конечно же, формирование критериев оценки эффективности деятельности государственных органов в Казахстане должно учитывать собственную специфику государственного устройства, ментальность, культуру, характер общественных отношений, степень зрелости гражданского общества и готовность государственных органов к открытости и сотрудничеству.

## Литература

1. Список использованных источников
2. 1. Абуева Н. Проблемы реформирования государственной службы РК// Евразийское сообщество № 1. 2008 г.
3. 2. Атаманчук Г.В. Сущность государственной службы: история, теория, закон, практика. Монография - М.: Изд - во РАГС, 2002. - 272 с.
4. 3. Байкадамов Б.К., Кусмангалиева Ж.Д., Уакпаев Б.С., Тусупова Л.К. Оценка эффективности деятельности государственных органов. (Методическое пособие для неправительственных организаций и независимых экспертов. Астана, 2011г.
5. 4. Королева Е.Н. Региональное стратегическое планирование в Республике Казахстан: современные подходы. // Вестник Самар. гос. экон. ун-та. - 2012. - № 7 (93). – С. 49-54.
6. 5. Рахметов К. Политическая государственная служба в Казахстане: теория и практика организаций, сопоставительный анализ, проблемы и пути совершенствования//Евразийское сообщество № 3. 2005 г
7. 6. Локальная мудрость«Эксперт» №17 (800)/30 апр 2012 г