

**К вопросу о качестве управления...**  
**Харитоновна Екатерина Дмитриевна**

Аспирант

Санкт-Петербургский государственный университет, Социологический факультет,  
Санкт-Петербург, Россия  
E-mail: kat-haritonova@mail.ru

**К вопросу о качестве управления...**

*Качество. Современная жизнь диктует свои правила, тенденции, направления. Однако каждый сам определяет для себя свой вектор развития. Все чаще мы отдаем предпочтение не количеству продукции, работ, услуг, а делаем акцент на их качестве. Так что же такое качество и как его определить. Один из патриархов теории управления качеством, Ф. Кроссби, определил качество как «соответствие требованиям», а его коллега Дж. Дуран – как «соответствие назначению». Дж. Харрингтон определяет качество как «удовлетворение или превышение требований потребителя по приемлемой для него цене».*

*Большинство трактовок было обобщено Международной организацией по стандартизации (ISO), определяющей качество, как «совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности» [5].*

*Качество есть определенность вещи, предмета, явления, процесса, на основе, которой они приобретают свое специфическое бытие и выделяются из многообразия других вещей, предметов, процессов и явлений. И в силу качественной определенности все вещи и явления различны. Как в свое время отметил немецкий философ Лейбниц, нет двух одинаковых вещей. А у предмета присутствуют как внешняя (облик, форма, свойства) и внутренняя (системность, структурность, организованность) определенность – как фундаментальная характеристика его целостности [2].*

*Однако понятие «качество» более широко и объемно, и для его современного понимания характерен синтез качеств.*

*Качество управления – это совокупность свойств систем и процессов управления, характеризующих их методическое и организационное совершенство, научную обоснованность, результативность. По мнению профессора А.Ф. Борисова, в настоящее время существует два подхода к определению качества управления. Первый трактует качество как его результативность. При этом результативность управления понимается как достижение конечных результатов, адекватных поставленным целям управления. Согласно второму подходу, качество управления характеризуется качеством процессов самой управленческой деятельности [1].*

*В условиях проводимой в России административной реформы большое внимание уделяется проблеме оценки качества государственного управления, как на региональном, так и на муниципальном уровнях. Необходимость заметной активизации и повышение целенаправленности роста уровня социально-экономического развития в условиях ограниченных ресурсов предопределяет необходимость разработка методик и технологий оценки качества государственного и муниципального управления и их*

внедрение в качестве инструментов отслеживания эффективности работы органов исполнительной власти [3].

Соответственно оценка качества государственного управления на региональном уровне может быть осуществлена как внутри органа исполнительной власти или вышестоящим органом в системе исполнительной власти, либо внешними институтами, каковыми могут быть – международные организации, рейтинговые агентства, некоммерческие организации, экспертные комиссии и т.д.

Оценка может проводиться по различным методикам. Известны и распространены следующие: Методика ООН по оценке «качественного управления»; «Эксперт РА» - занимается вопросами инвестиционной привлекательности региона; разработки Института Всемирного банка, включающая шесть индексов, отражающих ключевые параметры государственного управления:

- право голоса и подотчетность обществу (готовность правительства к внешней подотчетности через механизмы обратной связи с гражданами, демократические институты и конкурентную прессу);

- политическая стабильность и отсутствие насилия, преступности и терроризма;

- эффективность государственного управления (включая качество процесса выработки политики, уровень бюрократии и предоставление государственных услуг);

- бремя административного давления;

- верховенство закона (защита прав собственности, независимость судебной власти и т.п.);

- противодействие коррупции.

По каждому из шести показателей проводится балльная оценка на основе измерения данных из большого числа вторичных источников, а также целевых обследований и измерений восприятия, проводимых компаниями, занимающимися оценкой рисков. Результаты применения этого подхода почти в 20 странах мира позволили выявить значительную взаимозависимость между качеством институциональной среды и эффективностью органов государственной власти[4].

Также необходимо не забывать о том, что при исследовании результатов оценки качества государственного управления необходимо ориентироваться не только на ведомственные результаты, но и прислушиваться к внешним – международным, некоммерческим организациям, консалтинговым, рейтинговым агентствам, поскольку это позволит скорректировать качество управления и возможно повысить эффективность государственного управления в целом.

### Литература

1. Борисов А.Ф. Качество управления и способы его оценки / Социальное управление: качество, технологии, инновации: Сборник научных статей / Под ред. Л.Т. Волчковой. – СПб.: Изд-во С.-Петербург. ун-та. 2010.
2. Крянев Ю.В., Кузнецов М.А. Философия качества / Пред. Б.В. Бойцов. – М.: Вузовская книга. 2004.

3. *Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько, А.В. Осташков, с.В. Матюкин, В.Н. Ретинская, И.А. Мурзина, И.Г. Кревский, А.В. Луканин, О.С. Кошевой. Под. Общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. – М.: Эквилибрис-Пресс. 2008.*
4. *Маслова Д. Обзор методов оценки эффективности государственного управления.: <http://ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=5174>*
5. *Управление качеством и ваш бизнес: <http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section1>.*