

Секция «Государственное и муниципальное управление»

Оценка деятельности органов исполнительной власти федерального и регионального уровня с помощью сетевых сообществ

Кочнева Ксения Сергеевна

Студент

*Уральский институт-филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы РФ, Факультет государственного и муниципального управления, Екатеринбург, Россия
E-mail: studentka_ksenia@e1.ru*

Система оценки эффективности органов исполнительной власти в России является одним из важных направлений реализуемой Административной реформы. Если обратиться к истории и рассмотреть все методики, использовавшиеся на региональном уровне, то становятся очевидными ряд закономерностей. Все методики использовали внутренние механизмы оценки, основанные на совокупности статистических показателей и показателе удовлетворенности населения работой исполнительных органов власти, устанавливаемой путем социологического опроса. А если задуматься, кто из нас когда-либо участвовал в таком опросе за эти 13 лет? И можем ли мы оценить работу совокупности всех органов исполнительной власти на уровне субъекта РФ и дать им равнозначную оценку? Кроме того, выносимая оценка не отражалась на оплате труда и никак не стимулировала к повышению эффективности выполняемой работы, что противоречит принципам государственного управления и сути Административной реформы. Указ Президента РФ от 21 августа 2012 года № 1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» призван был модернизировать систему оценки работы государственных служащих. Но по своей сути ничем не отличается от ранее действовавших нормативных актов.

Современная реформа государственного управления всецело направлена на изменение сложившейся ситуации и осуществления координального изменения отношения к населению как к потребителю, определяющего необходимость и способного оценить качество предоставляемых услуг.

Необходимо рассматривать данную проблему не только с потребительской стороны, но и учесть интересы, потребности органов власти. Те, кто входит в эти аппараты органов власти хочет как можно дольше удержаться на своем месте. Конец 2011 года и весь 2012 год показали, что оппозиционная настроенность в нашей стране велика и по сравнению с прошлыми периодами развития государственности России она нарастает. Свидетельством тому являются социологические исследования ВЦИОМ и Левада-Центра, посвященных анализу причин, протекания и следствия таких оппозиционных проявлений. Оба центра скрыто и явно показывают, что причиной «восстание масс» стал кризис легитимности власти. Нарастающее недоверие можно снизить путем установления нового канала связи с обществом и учета его мнения в работе органов власти. Основной движущей силой протестных движений были социальные сети, поэтому этот инструмент необходимо использовать для установления цивилизованного диалога.

Необходимость перехода к потребительской оценке государственных услуг созрела и экономичным, всеохватывающим инструментом ее реализации могут стать сетевые

сообщества. Сетевые сообщества, как потребители государственных услуг смогут высказать свое мнение, конкретизировав недостатки реализуемой государственной политики, тем самым дать оценку качества работы государственного аппарата. Механизм будет работать при условии, что эта оценка в каждой из сфер станет основой для дальнейшего исследования проблем или принятие политических решений по корректировке управления. Таким образом, разработка методики оценки деятельности органов исполнительной власти на федеральном и региональном уровне необходимо для самих органов и населения.

Для комплексного и эффективного проведения оценочных процедур исполнительных органов власти необходимо, чтобы она включала в себя следующие составляющие:

1. Мотивационная составляющая оценки. Переход к оплате труда по результатам позволит стать методике оценки реальным мотивирующим фактором к совершенствованию осуществляемой политики, полномочий, приведение их в соответствие потребностям населения. Так как на результаты оценки органы власти оказать влияния могут лишь изменив свои действия в этой сфере.

2. Информационная составляющая оценки. Результаты оценки работы органов исполнительной власти должны быть представлены на основе единообразия принципов и форм изложения.

3. Критерии оценки. Качество предоставляемых услуг органами государственного управления должно оцениваться на основе единых критериев:

- информационной доступности - доступность и понятность информации о порядке, сроках предоставления государственной услуги;

- необходимости - соответствие результата предоставления услуги потребности;

- своевременности – то, сколько потребитель потратил времени с момента обращения за получением услуги до того, как были получены результаты услуги;

- соразмерности затрат - материальные затраты потребителя на получение услуги (на составление, заверение документов, получение дополнительных подтверждающих документов, стоимость услуги и конечно же транспортные затрат, и т.д.);

- результативности - соответствие результата предоставления услуги ожиданиям потребителя.

- соответствие результата предоставления услуги ожиданиям потребителя. Необходимо отметить, что данный критерий отражает соответствие мнимого, выдуманного в сознании потребителя образа, результата от услуги, реальному. Поэтому этот критерий, во-первых, отражает понятность информации о содержании услуги, во-вторых, отражает качество содержания результатов услуги.

- соответствие результата предоставления услуги потребности. Этот критерий был выделен отдельно, так как автор считает, что его сущность отражает соответствие услуги нужде. То есть, соответствует ли сама услуги и результат существовавшей у него потребности.

4. Решения по результатам оценки будет производиться на основе анализа внешней оценки работы органов исполнительной власти субъекта РФ в каждой из сфер ежеквартально. И интегрирование показателей по каждому критерию позволит определить проблемные зоны предоставляемых услуг, на основании которых будут разрабатываться программы по совершенствованию и корректировке предоставляемых услуг. Или производится более глубокие исследования в соответствии с выявленной пробле-

матикой, на основе которых также будут предприняты корректирующие действия. Кроме того, методика может стать основанием для увеличения или уменьшения надбавочного и премиального фонда заработной платы органа государственной власти. Эта сделать реализацию предлагаемых мер действенной и предоставляемые государственные услуги будут стремительно совершенствоваться и отвечать потребностям населения. Такой метод позволит занять коммуникационный канал сетевого общения, тем самым снизив риски возникновения новой волны «восстания масс».

Литература

1. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию РФ: <http://kremlin.ru/news/17118>
2. Митинги оппозиции: вчера и сегодня: <http://wciom.ru/index.php?id=459&uid=113046>
3. Волков Д. Протестное движение в России в конце 2011-2012 гг.: истоки, динамика, результаты: <http://www.levada.ru/books/protestnoe-dvizhenie-v-rossii-v-kontse-2011-2012-gg>
4. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Polit/kastel/intro2.php
5. Корытникова, Н.В. Интернет как средство производства сетевых коммуникаций в условиях виртуализации общества Текст / Н.В. Корытникова // Социологические исследования. - 2007. - № 2.
6. Землянова, Л.М. Сетевое общество, информационализм и виртуальная культура / Л.М. Землянова // Вестник Московского университета. Сер. 10: Журналистика. - 1999. - № 2.
7. Крестинина Е.С. Использование интернет – блогов и «социальных сетей» в Российской публичной политике // Известия Алтайского государственного университета.— 2008. — №4-3.
8. Плотинский Ю.М. Модели социальных процессов: Учебное пособие для высших учебных заведений. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М.: Логос.
9. Маковкина С.А. Специфические параметры оценочной деятельности в сфере городского стратегического планирования. Теоретические и практические проблемы государственного и муниципального управления: Сборник статей/Под.ред. В.Г. Горба. г. Екатеринбург. Уральский институт – филиал РАНХиГС. – 2012.