

УДК 31

Хорошкевич Наталья Геннадьевна

кандидат социологических наук,
доцент кафедры теории, методологии и правового обеспечения
государственного и муниципального управления,
Уральский федеральный университет
им. первого Президента России Б.Н. Ельцина
natali.khoroshckewitch@yandex.ru

Natalya G. Horoshkevich

candidate of sociological sciences,
associate professor of the theory, methodology and legal support
state and municipal management,
Ural Federal University of the first President of Russia B.N. Yeltsin
natali.khoroshckewitch@yandex

**Изучение подходов к оценке внутренней организации работы
органов государственного и муниципального управления**

**Explore approaches to assessing internal organization of work
of state and municipal administration bodies**

***Аннотация.** В статье обобщен опыт анализа работы внутренних направлений в учреждении, относящемся к органам государственного и муниципального управления. В зависимости от уровней взаимодействия внутри организации автор предлагает весь анализ разделить на три уровня: уровень косвенных показателей и внешней среды организации, основной (уровень расчета показателей по данному направлению работы, анализ плановых и отчетных показателей по данному направлению работы и т.д.) и уровень «обратной связи».*

В работе подчеркивается важность проведения социологического исследования, так как оно позволяет выявить причины тех или иных проблем в работе внутри организации. Но в некоторых случаях при анализе работы организации целесообразно поводить социологические опросы среди населения в целях более объективной оценки работы данного учреждения.

***Ключевые слова:** государственное и муниципальное управление, уровни анализа, внутреннее направление работы организации, социологическое исследование.*

***Summary.** The article summarizes the experience of analyzing the work of internal directions in an institution related to state and municipal administration bodies. Depending on the levels of interaction within the organization, the author proposes to divide all analysis into three levels: the level of indirect indicators and the external environment of the organization, the main (the level of calculation of*

indicators in this area of work, analysis of planned and reporting indicators in this area of work, etc.) and the level of "feedback."

The work emphasizes the importance of conducting sociological research, as it allows you to identify the causes of certain problems in the work within the organization. But, in some cases, it is advisable to conduct sociological surveys among the population in order to more objectively evaluate the work of this institution.

Key words: *state and municipal administration, levels of analysis, internal direction of organization's work, sociological research.*

В настоящее время европейские страны, США, Канада осуществляют строительство нового постиндустриального типа общества. Россия также пытается войти в постиндустриальный этап развития.

Сегодня «в политическом сознании граждан ведущих демократических стран сформировалась установка, согласно которой жизнеспособность и легитимность политической системы страны во многом зависят от того, насколько государственные институты и высшие должностные лица отвечают господствующим в обществе ценностям и идеалам, а их поведение соответствует нормам общественной морали» [1, с.18]. При переходе к новому типу общества появились новые требования к государству и к государственным служащим со стороны общественности, и гораздо более высокие в сравнение с предыдущими эпохами [2].

В этой связи, становится очень актуальной организация работы государственных и муниципальных органов власти. Но, важно не только определить направления работы, также важны критерии ее оценки, так как именно они позволяют определить результативность этой деятельности и скорректировать ее в дальнейшем.

В данной работе рассмотрены подходы, касающиеся оценки работы того или иного направления работы государственных и муниципальных органов власти внутри организации. Это может быть оценка функций служащих, оценка работы с кадровым потенциалом организации, развитие корпоративной культуры, оказание услуг населению органами государственной и муниципальной власти (выдача различных документов и т.д.), организация работы избирательных комиссий по ведению документооборота и другие.

Нужно отметить, что сегодня в научной литературе можно встретить достаточно подходов, методов и т.д. по оценке направления работы внутри организации государственного и муниципального управления. Например, это работы К.И.Апканиевой, Н.Р.Балынской, Е.А.Гнездилова, П.В.Кузнецовой, И.С.Максимова, Л.В.Максимовой, С.С.Олейник, М.С.Очировой, О.Н.Синициной, Е.В.Слепцовой и многих других авторов.

Обобщая опыт многочисленных исследований¹, касающихся изучения направления работы внутри организации государственного и муниципального управления, автор статьи представил еще один из вариантов исследования.

Предложенный в статье подход к анализу можно использовать в управленческой практике организации или в социологическом исследовании. В процессе проведения последнего не следует ограничиваться только анкетированием. Целесообразнее использовать метод документов в том числе, где также рассмотреть косвенные показатели и изучить работу организации в исследуемом направлении.

В зависимости от уровня взаимодействий в организации можно выделить три уровня оценки ее работы: уровень общей оценки работы организации, оценку направления (основной) и уровень обратной связи. Нужно заметить, что сегодня уже есть такой подход, где дается общая оценка деятельности организации, оценка направлений ее работы и мнение населения. Но в этом случае рассчитывается показатель эффективности деятельности исполнительной власти субъекта РФ [3, с.24].

Первый уровень. Его можно назвать уровнем косвенных показателей. Но эти показатели тесно связаны с внешней средой организации. Здесь можно обратиться к работам по изучению внешней среды организации. Очень актуален подход Ф.Котлера. Он предлагает делить внешнюю среду организации на микросреду внешней среды и макросреду внешней среды [4, 104-135].

М.С.Очирова предлагает учитывать в процессе поведения оценки работы органов государственной власти «косвенные» показатели. Например, уровень смертности населения, уровень рождаемости, повышение качества жизни граждан и т.д. [5, с.87]. Для организации государственного и муниципального управления внешними и важными по отношению к ней факторами – это указания вышестоящих организаций. «...Система стратегического государственного управления имеет иерархическую структуру (федеральные, региональные органы власти и органы местного самоуправления), каждый нижестоящий уровень будут воспринимать сигналы вышестоящего как внешнюю силу» [6, с.130].

Также как косвенный показатель, можно рассматривать работу всей организации. При неудовлетворительной работе организации, чаще всего, не может быть отличной работы, касающейся внутреннего управления организацией.

В случае оценки одного из направлений работы внутри организации можно выявить подуровни оценки. Они могут варьироваться в зависимости от изучаемой проблемы. Здесь возможно использование общих показателей, касающиеся исследуемого направления работы внутри организации. Например, это - показатели расчетов кадрового потенциала внутри

¹ В том числе Симакова Д.В. Управление кадровым потенциалом инспекции федеральной налоговой службы России// Дипломная работа. Руководитель: Хорошкевич Н.Г. УрФУ. Екатеринбург. 2020 . С.27.

организации, такие, как коэффициент текучести, коэффициент стабильности, совокупный потенциальный фонд рабочего времени организации, уровень организации труда, кадровый потенциал и т.д. [7].

Целесообразно изучать направления деятельности организации относительно кадрового потенциала. Если уделяется внимание развитию кадрового потенциала, корпоративной культуры и т.д., и делается это целенаправленно, то всегда есть план мероприятий, т.е., существуют запланированные критерии и показатели отчетные. В этом случае необходимо их сравнить.

Автор статьи не ограничивается только предложенными подходами. Целесообразнее всего предположить возможность и других подходов оценки работы отдельного направления в организации государственного и муниципального управления.

Третий уровень – это уровень обратной связи. Здесь предполагается «обратная связь» руководства организации и сотрудников или руководства и населения. Рассмотрение ситуации с социологической точки зрения позволит изучить реакцию субъектов этого процесса. Так, по мнению, А.В.Тихонова, управление в социологическом понимании – это особенный взгляд на социальную реальность с позиций социологической закономерностей, под которым понимается существование управления как феномена жизнедеятельности общества, имеющего универсальное свойство и универсальное качество, универсальные отношения, и в воспроизводстве которых принимают участие все социальные субъекты» [6]. Уже на протяжении около ста лет в процессе управления организацией всегда учитывают «человеческий фактор». Его выгода научно доказана еще представителями «школы человеческих отношений».

В современном менеджменте сегодня преобладают наряду с социально-экономическими и психологические методы, позволяющие наиболее полно учитывать потенциал сотрудников. Сегодня принято считать, что[8, с.68]:

- социальные, психологические потребности человека также эффективны как и экономические;
- социально-психологическое взаимодействие в рабочем коллективе не менее важно, чем организация выполняемой им работы;
- не следует игнорировать человеческий фактор в управленческом процессе.

Более того, в новейшую эпоху развития управленческой мысли управленческая концепция испытала перенос акцента на человеческий фактор [8, с.68]. Таким образом, в целях совершенствования внутреннего управления организацией целесообразно учитывать мнение сотрудников.

Если общие показатели того или иного направления работы внутри организации государственного и муниципального управления показывают не слишком высокие (например, коэффициент текучести кадров), то социологический опрос позволит выявить причины неудовлетворенности сотрудников организацией работы, что позволит наилучшим образом решить

возникшие проблемы. Также, социологические опросы помогут выяснить пожелания населения в отношении работы властных структур, так как всегда существует вероятность наличия неудовлетворенности работой государственных и муниципальных структур со стороны населения. Это может быть даже при условии выполнения плановых показателей.

Несмотря на наличие кодексов поведения государственных и муниципальных служащих, до сих пор в работе последних можно столкнуться с грубостью, хамством, равнодушием. Об этом свидетельствуют результаты опросов, проведенных среди граждан, обращавшихся за получением государственных и муниципальных услуг [9].

Кроме того, с помощью социологических опросов населения о работе властных структур можно выявить и другие пожелания россиян. Последнее позволит повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

В современных условиях проведение социологических опросов крайне актуально. Именно сегодня в условиях развития постиндустрии, когда общество более всего расположено к реализации идеи гуманизма, где используется публичное управление, социальное государство и т.д. как инструменты реализации этой идеи, необходимо и крайне целесообразно учитывать пожелания населения. Как отмечает Проказина Н.В.: «Современные условия развития института государственной гражданской службы обуславливают продуктивный период развития социологической культуры как компонента управленческой культуры» [10].

Также, дать общую оценку какому-либо направлению работы организации можно, если провести социологические опросы среди населения. В данном случае – снова возникает внешний уровень взаимодействия, т.е., уровень организации.

Выше были рассмотрены три уровня исследования направлений работы в органах государственного и муниципального управления. Целесообразнее всего, изучая то или иное направление работы внутри какой-либо организации, относящейся к властным структурам, использовать анализ всех трех уровней, например, политическую культуру государственных гражданских и муниципальных служащих. Анализ внешних факторов здесь необходим, так как он позволит выявить влияние среды. Это – законодательство, регулирующее политические взаимодействия представителей данной профессиональной группы, уровень политической культуры страны, что всегда влияет на политическую культуру любого слоя населения, в том числе и данного региона, и т.д. Анализ общего уровня работы всей организации здесь мало что покажет.

Второй уровень в данной ситуации предполагает анализ деятельности руководства в направлении выполнения запланированных мероприятий. Обязательно в этом случае проведение социологического опроса, который позволит более глубоко изучить процесс развития политической культуры среди представителей данной социальной группы.

Учитывая вышесказанное, нужно отметить, что не каждый из подуровней может быть включен в анализ. Все зависит от специфики изучаемого направления работы, проводимой внутри организации.

Выше предложенный трехуровневый подход можно использовать для оценки направления работы внутри организации, относящейся к органам государственного или муниципального управления. Более того, целесообразно постоянно заниматься анализом проводимой работы по тому или иному направлению внутри организации государственного или муниципального управления.

В случае анализа явления внутри ряда организаций государственного или муниципального управления (например, той или иной территории), также, не стоит исключать анализ косвенных показателей и факторов, общую оценку данного явления посредством изучения документов этих организаций и социологического опроса.

Литература

1. Цит по: Оболонский, А.В. Кризис бюрократического государства : Реформы государственной службы: международный опыт и российские реалии. — М.: Фонд «Либеральная миссия», 2011. — 448 с.

2. Эрве Г. История Франции и Европы // <https://libking.ru/books/sci-/sci-history/335619-gustav-erve-istoriya-frantsii-i-evropy.html> [дата обращения – 04.07.2018].

3. Абрамов Р.А., Стрельченко С.Г. Деревянко С.В. Методы оценки эффективности деятельности органов власти в интеграционных объединениях. 2017 №2 (101). Журнал: Эффективное антикризисное управление.

4. Котлер Ф. Основы маркетинга. М., Из-во «Прогресс», 1991. С.104-135-

5. Очирова М.С. Оценка эффективности деятельности органов государственной власти : основные понятия, методы, технологии // Вестник института комплексных исследований аридных территорий. — 2012. №2(25).

6. Корнилович В.А. в Социальные детерминанты организации государственного стратегического управления // Вестник Института социологии. 2020. Т.11. №2.

7. Показатели, характеризующие кадровый потенциал, и методика их расчета.

https://studwood.ru/2064758/menedzhment/pokazateli_harakterizuyuschie_kadrovyy_potentsial_metodika_rascheta (дата обращения - 10.06.2020).

8. Цитируется по: Докукина С.М. Управление человеческим фактором в организации и его роль в современном менеджменте // Стратегическое и проектное управление. Сборник статей. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Пермский государственный национальный исследовательский

университет». Пермь, 2015. Издательство: Пермский государственный национальный исследовательский университет. С.68

9. Как бороться с грубостью и хамством в госучреждениях?// <https://www.9111.ru/questions/777777777736022/> (дата обращения – 26.06.2020).

10. Проказина Н.В Развитие социологической культуры государственных гражданских служащих региона // Автореферат на соискание уч. степени доктора социол. наук. Белгород. 2013. // https://new-disser.ru/_avtoreferats/01005095911.pdf (дата обращения - 24.06.2020).

List of references

1. Tsit by: Obolonsky, A.V. *Crisis of the bureaucratic state: Public service reforms: international experience and Russian realities.* - М.: Liberal Mission Foundation, 2011. - 448 p.

2. Hervé G. *History of France and Europe*//<https://libking.ru/books/sci-/sci-history/335619-gustav-erve-istoriya-frantsii-i-evropy.html> [circulation date - 04.07.2018].

3. Abramov R.A., Strelchenko S.G. Derevyanko S.V. *Methods of assessing the effectiveness of the activities of authorities in integration associations.* 2017 №2 (101). *Journal: Effective crisis management.*

4. Kotler F. *Fundamentals of Marketing.* М., From Progress, 1991.

5. Ochirova M.S. *Assessment of the effectiveness of state authorities: basic concepts, methods, technologies*//*Bulletin of the Institute of Integrated Studies of Arid Territories.* - 2012. No. 2 (25).

6. Kornilovich V.A. *in the Social determinants of the organization of state strategic management*//*Bulletin of the Institute of Sociology.* 2020. T.11. No. 2.

7. *Indicators characterizing human resources capacity and methods of their calculation.*

https://studwood.ru/2064758/menedzhment/pokazateli_harakterizuyuschie_kadrovyy_potentsial_metodika_rascheta (дата обращения - 10.06.2020).

8. Given by: Dokukina S.M. *Management of the human factor in the organization and its role in modern management*//*Strategic and project management. Collection of articles. The federal state budget educational institution of higher professional education "Perm State National Research University."* Perm, 2015. Publishing House: Perm State National Research University. Page 68

9. *How to combat rudeness and rudeness in state institutions ?*// <https://www.9111.ru/questions/777777777736022/> (date of appeal - 26.06.2020).

10. Leprosy N.V. *Development of sociological culture of civil servants of the region*//*Autoreferat for the degree of Doctor of Social. sciences.* Belgorod. 2013. // https://new-disser.ru/_avtoreferats/01005095911.pdf (date of application - 24.06.2020).