

**А. Е. Чугунов**

*Старший преподаватель,  
kafedra-RSUK@yandex.ru*

*Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина,  
г. Москва, Российская Федерация*

## **Базовые подходы к оценке эффективности коммуникационного обеспечения сферы публичного управления**

***Аннотация:** Эффективность публичного управления определяется посредством понятий: «общественные цели», «затраченные ресурсы» и «полученные результаты». Чем выше эффективность публичного управления, увеличению которой способствует, в первую очередь, коммуникационное обеспечение, тем выше кредит доверия гражданского общества к властным структурам государства, представителям власти, тем выше политическая стабильность общественной жизни страны в целом.*

***Ключевые слова:** Публичное управление, коммуникации, общественное мнение, оценка, эффективность.*

**A. E. Chugunov**

*Senior lecturer,  
kafedra-RSUK@yandex.ru*

*The Russian State University named after A.N. Kosygin,  
Moscow, Russian Federation*

## **Basic approaches to assessing the effectiveness of public administration communication support**

***Annotation:** The effectiveness of public administration is determined by the concepts of «public goals», «resources expended» and «results obtained». The higher the efficiency of public administration, which is promoted primarily by communication, the higher the credit of civil society to the power structures of the state, the authorities, the higher the political stability of the public life of the country as a whole.*

***Keywords:** Public administration, communications, public opinion, evaluation, efficiency.*

Эффективность экономического развития страны определяется качеством государственного управления. Современные рыночные условия определяют более высокие требования к эффективности коммуникационного обеспечения сферы публичного управления.

Публичное управление отдает существенный приоритет источнику управляющего воздействия. Оно нацелено на достижение общественно-значимого результата только в том случае, если поставленные перед ним государственные задачи выполняются максимально эффективно. В этом случае, публичное управление воздействует как результат определенного рода общественного договора между государством и обществом, наделяя властными полномочиями соответствующие органы и должностных лиц.

Одно из ключевых направлений совершенствования системы публичного управления в Российской Федерации состоит в повышении показателей эффективности деятельности государственных структур.

Данному направлению присущи комплексность и вариативность решаемых целей и задач, а также используемых механизмов. В связи с этим, следует провести исследование наиболее крупного проекта по разработке и применению показателей, с помощью которых оцениваются эффективность и результативность деятельности руководящего состава территориальных структур и федеральных органов исполнительной власти, включая их структурные подразделения, а также высшего менеджмента территориальных органов государственных внебюджетных фондов, вместе с их региональными отделениями, которые несут ответственность за надлежащее исполнение полномочий РФ по оказанию гражданам государственных услуг, осуществлению функций контроля и надзора на территориях субъектов РФ, муниципальных образований.

С целью улучшения качества кадрового состава госслужащих, Министерством экономического развития России с 2013 года проводится разработка и интеграция системы показателей, отражающих эффективность деятельности не только соответствующих структур и органов государственной власти, но и непосредственно сотрудников – государственных служащих. В ходе введения механизма оценки, который предусмотрен Указом от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Министерством экономического развития была осуществлена проверка всех функций, возложенных на государственные учреждения, базируясь на которой были разработаны механизмы и подходы для оценки гражданами эффективности деятельности вышестоящего кадрового состава территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти (в т. ч. их структурных подразделений), глав и руководителей территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений).

В настоящий момент ведется работа по их интеграции в соответствии с положениями постановления Правительства РФ от 12.12.2012 года № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

Данное постановление предусматривает проведение оценки эффективности деятельности руководителей органов власти (в т. ч. их структурных подразделений) с помощью мониторинга общественного мнения относительно качества наиболее востребованных и государственных услуг, имеющих социальную значимость.

В частности, мониторинг общественного мнения проводится после получения гражданами конкретных государственных услуг, а при сборе используются следующие механизмы:

- 1) отправка смс-сообщений гражданам, получившим государственную услугу с просьбой оценить качество услуги;
- 2) проведение опроса посредством электронных терминалов или иных устройств, расположенных непосредственно в местах запроса и предоставления государственных услуг (МФЦ);
- 3) анкетирование на специализированном ресурсе в сети Интернет — сайте «Ваш контроль» ([www.vashkontrol.ru](http://www.vashkontrol.ru));
- 4) анкетирование на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<https://www.gosuslugi.ru/>).

Гражданам предлагается оценивать качество полученных государственных электронных услуг по таким критериям как:

- время ожидания в очереди;
- вежливость сотрудника;
- комфортность условий;
- доступность информации о порядке получения услуги и др.

Минэкономразвития России использует также инструмент обратной связи, который позволяет гражданам дать оценку качеству предоставления государственных услуг через автоматизированную систему «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ), «витриной» которой служит специализированный сайт «Ваш контроль» ([vashkontrol.ru](http://vashkontrol.ru)) (табл. 1).

Одновременно, Постановление № 1284 предусматривает возможность для выставления оценки гражданами массовым и социально зна-

**Оценка качества предоставления государственных услуг  
с использованием ИАС МКГУ за период с 1 января по 31 августа 2017 г.**

Показатель	Количество
Количество телефонных номеров	8 097 461
Количество оцененных услуг через смс-опросы граждан	2 052 375
Конверсия СМС	25,35 %
Количество оцененных услуг через терминалы	3 843 139
Общее количество оцененных услуг	5 895 514
Общее количество окон объектов сети МФЦ	44 296 133
Среднее количество оцененных услуг на одно окно МФЦ	

чимым государственным услугам, получаемым из Росреестра, МВД России, ФМС России, ФНС России и Пенсионного фонда РФ и пр. При этом услуги оказываются в Многофункциональных центрах по принципу «одного окна».

Теперь гражданам предоставлена возможность напрямую оказывать влияние на качество госуслуг, так как оценки, выставляемые гражданами, используются как основание для применения к соответствующим руководителям мер дисциплинарного взыскания, предусматриваемым законодательством РФ. Каждому федеральному органу исполнительной власти и государственному внебюджетному фонду введена обязанность по установлению показателя эффективности деятельности в части удовлетворенности гражданами качеством предоставления государственных услуг своим территориальным подразделениям с ежегодным повышением показателя.

К 2018 году значение показателя эффективности работы каждого руководителя территориального подразделения органов власти должно быть не менее 90%.

За недостижение высоких показателей руководителей будут привлекать к дисциплинарной ответственности на основании действующего законодательства.

Оценки, поставленные гражданами в рамках интегрируемой системы, с каждым годом будут повышать свою значимость, что в результате способствует качественному повышению уровня позитивного восприятия россиянами процесса их коммуникаций с госорганами в сфере получения государственных услуг.

Наряду с этим, взаимодействие органов власти и граждан происходит в процессе организации публичных слушаний, анкетирования, проведения фокусированных интервью и других видах коммуникаций, обес-

печаивающих не только взаимозаменяемую обратную связь, но и позволяющие обеспечивать открытость публичного управления, его ориентацию на нужды населения.

Общепризнанные критерии показателей эффективности деятельности органов управления:

1) способность органов власти различных уровней находить оптимальное решение экономических, социальных, финансовых, организационных и других задач;

2) реализация поставленных целей;

3) умение учитывать экономические, социальные и иные нужды и интересы различных групп граждан, не выходя при этом за определенные правовые рамки.

В целом же, эффективность публичного управления можно определить сбалансированной системой показателей, показывающей, по мнению Дуран Т.В. и Костина В.А. «соотношение использованных ресурсов к полученным результатам при достижении стратегических целей политической системы и реализации общих государственных интересов. Эффективность — это показатель, характеризующий реализацию усилий и ресурсов, затраченных управляющим субъектом и обществом на решение поставленных проблем, в социально значимых конечных результатах».

Таким образом, эффективность публичного управления определяется посредством понятий: «общественные цели», «затраченные ресурсы» и «полученные результаты». Международный опыт коммуникационного обеспечения публичного управления и российская практика формирования и управления коммуникационными потоками в сфере публичного управления показывают, что вопросы эффективности деятельности органов публичной власти, проблемы государственного управления имеют приоритетное значение в каждой стране и в любое время. Важность этого направления связана с тем, что в условиях растущей глобализации происходит расширение и усложнение круга задач, решаемых на уровне государства. Чем выше эффективность публичного управления, увеличению которой способствует, в первую очередь, коммуникационное обеспечение, тем выше кредит доверия гражданского общества к властным структурам государства, представителям власти, тем выше политическая стабильность общественной жизни страны в целом.

#### Список литературы

1. Атаманчук И.Г. Критерии социальной эффективности управления // Проблемы повышения эффективности государственного и муниципального управления в современной России. — Ростов н/Д, 2008.

2. Дуран Т.В., Костин В.А. К вопросу о понятии «эффективности» в процессе управления // Научный вестник Уральской академии государственной службы. 2011. № 2. С. 138–143.
3. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // URL:<http://base.garant.ru/70170942/> (дата обращения: 10.10.2018 г.).
4. Шестун Ю.Н., Ананченкова П.И. Информационно-коммуникационное обеспечение деятельности органов государственной власти: теоретические аспекты // Путеводитель предпринимателя. 2017. № 36. С. 282–290.

#### **References**

1. Atamanchuk I.G. Kriterii social'noj effektivnosti upravleniya // Problemy povysheniya effektivnosti gosudarstvennogo i municipal'nogo upravleniya v sovremennoj Rossii. – Rostov n/D, 2008.
2. Duran T.V., Kostin V.A. K voprosu o ponyatii «effektivnosti» v processe upravleniya // Nauchnyj vestnik Ural'skoj akademii gosudarstvennoj sluzhby. 2011. № 2. S. 138–143.
3. Ukaz Prezidenta RF ot 7 maya 2012 g. N 601 \»Ob osnovnyh napravleniyah sovershenstvovaniya sistemy gosudarstvennogo upravleniya» // URL:<http://base.garant.ru/70170942/> (data obrashcheniya: 10.10.2018 g.)
4. Shestun Yu.N., Ananchenkova P.I. Informacionno-kommunikacionnoe obespechenie deyatel'nosti organov gosudarstvennoj vlasti: teoreticheskie aspekty // Putevoditel' predprinimatel'ya. 2017. № 36. S. 282–290.