

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ МОЛОДЕЖИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ

Аннотация.

Актуальность и цели. В утвержденных Основах ГМП 2025 работа с молодежью определена как профессиональная деятельность, направленная на решение комплексных задач по реализации молодежной политики в различных сферах жизни общества. Основной задачей Основ ГМП 2025 является выработка механизма для постоянного повышения эффективности человеческого капитала, воспитания конкурентоспособного и подготовленного к жизни в глобальном мире молодого поколения россиян. В этой связи необходима целенаправленная работа по повышению эффективности и качества услуг, предоставляемых учреждениями органов по делам молодежи субъектов Российской Федерации. Цель работы – проанализировать действующие правовые основания для повышения доступности и качества услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями.

Материалы и методы. Реализация исследовательских задач была достигнута на основе анализа действующих правовых оснований для повышения доступности и качества услуг, предоставляемых учреждениями органов по делам молодежи. Методологический потенциал включает методы сравнительно-правового анализа, которые позволяют сопоставить содержание и значение отраслевых рекомендаций по разработке показателей эффективности деятельности работников государственных учреждений на примере административного округа г. Москвы.

Результаты. Разработаны отраслевые рекомендации по разработке показателей эффективности деятельности работников государственных учреждений на примере административного округа г. Москвы.

Выводы. Изучение правовых оснований для повышения доступности и качества государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, способствует повышению эффективности деятельности в первую очередь работников государственных учреждений, а также позволяет установить действенные механизмы зависимости уровня оплаты труда работников от объема и качества предоставляемых государственных услуг (выполняемых работ).

Ключевые слова: критерии оценки эффективности, показатели эффективности деятельности, государственные учреждения.

T. K. Rostovskaya

ASSESSMENT CRITERIA OF EFFICIENCY AND PRODUCTIVITY OF THE SYSTEM OF SOCIAL SERVICES RENDERING TO YOUTH BY PUBLIC INSTITUTIONS

Abstract.

Background. In the approved Fundamental principles of the State youth policy 2025 the work with youth is defined as a professional activity, which is focused on

solving complex tasks of realization of the youth policy in various spheres of social life. The main goal of the principles of the State youth policy 2025 is to develop a mechanism of continuous growth of human capital efficiency, of fostering competitive young generation of Russians, prepared to live in the global world. In this context it is necessary to accomplish a task-oriented work on increasing the efficiency and quality of services provided by the youth affairs authorities in the subjects of the Russian Federation. The aim of the work is to analyze the operating legal arguments for increasing the availability and quality of services provided by the public and municipal authorities.

Materials and methods. Realization of the research tasks was achieved on the basis of the analysis of the acting legal arguments for increasing the availability and quality of services provided by the youth affairs authorities. The methodological potential included the methods of comparative and legal analysis, which allow to compare the content and value of the sectoral recommendations on development of indicators of operating efficiency of public institutions' employees by the example of the administrative district in Moscow.

Results. The author developed sectoral recommendations on development of indicators of operating efficiency of public institutions' employees by the example of the administrative district in Moscow.

Conclusions. The study of the legal arguments for increasing the availability and quality of the state (municipal) services, provided by the public and municipal authorities, promotes an increase of operating efficiency, first of all, of public institutions' employees and also allows to determine effective dependence mechanisms of the workers' salary level on the volume and quality of the provided public services (of the performance).

Key words: efficiency assessment criteria, efficiency indicators, state institutions.

Принятие Основ государственной молодежной политики в Российской Федерации до 2025 г. (далее – Основы ГМП 2025) позволяет обосновать значимость и востребованность данного стратегического документа в области реализации государственной молодежной политики на средне- и долгосрочную перспективу [1].

Основы ГМП 2025 призваны ответить на стоящие перед Россией вызовы (экономические, социальные, кадровые, национальной безопасности и др.), реализовать возможности в развитии молодежи, определить цели, приоритеты и инструменты государственной политики в отношении молодежи. К сожалению, демографический вызов, связанный с прогнозируемым снижением абсолютной численности молодежи в возрасте от 14 до 30 лет (с 33,22 млн граждан в 2014 г. до 25 млн человек к 2025 г.) может оказать серьезное влияние на социально-экономическое развитие нашей страны на средне- и долгосрочную перспективу [2].

Преодоление этих вызовов потребует целенаправленной, системной государственной молодежной политики, осуществляемой при координации действий всех уровней государственной власти, бизнес-сообщества, общественных движений и организаций. В этих условиях среднесрочная и долгосрочная молодежная политика должна обеспечить переход от преимущественно количественных целей и задач (рост охвата, рост включенности, обеспечение доступности и т.п.) к качественным – рост величины человеческого капитала молодежи, повышение продуктивности молодежи как соци-

ального субъекта, координация и объединение ресурсов ведомств, направление ресурсов на развитие молодежи, формирование системы институтов и создание современной инфраструктуры государственной молодежной политики.

В этой связи в первую очередь необходимо продолжить системную работу над процессом реформирования системы оказания социальных услуг молодежи государственными учреждениями.

Начало реализации важнейшей реформы системы оказания государственных и муниципальных услуг связано с принятием Федерального закона от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» (далее – Федеральный закон № 83-ФЗ).

Сформированная к концу 2011 г. нормативно-правовая база в части совершенствования правового положения государственных (муниципальных) учреждений, а также своевременно принятые решения о разделении учреждений на три типа (казенные, бюджетные и автономные) позволили сократить на федеральном уровне и в большинстве субъектов Российской Федерации переходный период, установленный Федеральным законом № 83-ФЗ, и изменить формат финансового обеспечения деятельности государственных (муниципальных) учреждений уже с 1 января 2012 г.

В целях организации эффективной работы по реализации положений Федерального закона № 83-ФЗ Министерством финансов Российской Федерации были разработаны:

- в 2010 г. методические рекомендации для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;

- по реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» в сфере физической культуры, спорта и молодежной политики (далее – Методические рекомендации) [3];

- в 2011 г. «Комплексные рекомендации органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления по реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» (далее – Комплексные рекомендации) [4];

- в 2013 г. Комментарии (комплексные рекомендации) по вопросам, связанным с реализацией положений Федерального закона от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» (для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления) [5].

В вышеобозначенных нормативных правовых документах особое значение уделялось вопросам формирования перечня услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными (муниципальными) учреждениями органов по делам молодежи (далее – Перечень государственных (муниципальных) услуг (работ)), понятийному аппарату.

В частности, в Методических рекомендациях при формировании Перечня государственных (муниципальных) услуг (работ) предлагается использовать следующие понятия.

Услуга – вид деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей конкретного потребителя (физическое или юридическое лицо). Показателем объема услуги, таким образом, может быть одно физическое или юридическое лицо, а единицей измерения показателя объема услуги – чел., тыс. чел., организация. К услуге можно отнести, например, деятельность по предоставлению дополнительного образования молодежи, поскольку она направлена на удовлетворение личных потребностей молодых людей.

Работа – вид деятельности, который направлен на удовлетворение коллективных потребностей либо осуществляется в интересах государства (общества) в целом, что предполагает невозможность определения количества потребителей. К работе относится, в частности, деятельность, направленная на увековечивание памяти защитников Отечества. Соответственно показателем объема для работ не может быть одно физическое или юридическое лицо.

Вместе с тем некоторые виды деятельности могут быть рассмотрены как в качестве работы, так и в качестве услуги. Например, деятельность по оказанию социально-психологической, юридической помощи молодежи, с одной стороны, направлена на удовлетворение личных потребностей людей, которые обратились за данной помощью, а с другой – создает общую благополучную социально-общественную среду, т.е. осуществляется в интересах общества в целом.

Следует обратить внимание на разные подходы к формированию Перечня государственных (муниципальных) услуг работ.

В целях реализации положений Федерального закона № 83-ФЗ высшим органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации может быть выбран один из двух рекомендуемых подходов: первый предполагает формирование единого перечня услуг, второй заключается в двухуровневой структуре перечня – формировании отраслевого перечня услуг и ведомственного перечня услуг.

Отраслевой перечень услуг формируется исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации в соответствующей сфере деятельности и включает исчерпывающий перечень услуг в соответствии с предусмотренными законодательством полномочиями в этой сфере в субъекте Российской Федерации. Отраслевой перечень услуг должен полностью охватывать весь комплекс государственных гарантий в части обеспечения бесплатного образования, медицинской помощи, социальных гарантий и т.п. в соответствии с действующим законодательством. Отраслевой перечень услуг может быть утвержден высшим органом государственной власти субъекта Российской Федерации.

Ведомственный перечень услуг формируется органом, выполняющим функции и полномочия учредителя (учредителем), в целях формирования государственных (муниципальных) заданий государственных (муниципальных) учреждений. Ведомственный перечень формируется путем включения в него услуг (работ), предусмотренных отраслевыми перечнями услуг в сферах деятельности подведомственных государственных (муниципальных) учреждений. Ведомственный перечень услуг может быть утвержден нормативно-правовым актом органа исполнительной власти (местного самоуправления),

выполняющим функции и полномочия учредителя государственного (муниципального) учреждения.

В случае, если в субъекте Российской Федерации реализуется второй подход, предполагающий двухуровневый перечень, на муниципальном уровне рекомендуется формировать только ведомственные перечни услуг.

В Методических рекомендациях представлены оба подхода:

– в случаях, если государственные (муниципальные) услуги (работы) оказываются (выполняются) как учреждениями органов по делам молодежи, так и иными государственными (муниципальными) учреждениями, наименование услуги (работы), показатели объема и качества услуг (работ) должны быть определены органами исполнительной власти, осуществляющие государственную политику в соответствующей сфере деятельности;

– в случаях, если государственные (муниципальные) услуги (работы) оказываются (выполняются) исключительно учреждениями органов по делам молодежи, наименование услуги (работы), показатели объема и качества услуг (работ) определяются органами исполнительной власти, осуществляющим функции и полномочия учредителя государственных (муниципальных) учреждений органов по делам молодежи.

Так, например, при определении наименования услуг (работ) для государственных (муниципальных) учреждений, осуществляющих деятельность с целью реализации молодежной политики в сфере образования, можно воспользоваться перечнем услуг (работ), разработанным органом исполнительной власти, осуществляющим государственную политику в сфере образования, и дополнить его теми услугами (работами) в сфере образования, которые оказывают (выполняют) исключительно учреждения органов по делам молодежи.

Важно, чтобы перечень услуг содержал не только сами наименования услуг, но и ряд показателей, характеризующих процесс и результаты оказания каждой услуги. Так, целесообразно, чтобы отраслевой и ведомственный перечни услуг включали в первую очередь следующие разделы:

– показатели, характеризующие качество услуги (важнейшие показатели для обеспечения качества, оказываемых учреждениями услуг);

– единица измерения объема услуги (единица измерения объема необходима для расчета размера субсидии на обеспечение государственного (муниципального) задания);

– перечень, категории (группы) учреждений, которые оказывают услугу.

Показатели качества услуг (работ) могут быть детализированы. Например, при определении показателей качества услуг (работ) рекомендуется использовать в качестве количественных измерительных показателей такие показатели, как количество проведенных мероприятий (для молодежи в возрасте от 14 до 18 лет – 10 мероприятий, для молодежи в возрасте от 19 до 30 лет – 20 мероприятий), количество проведенных консультаций и т.д.

Следующим важным моментом при формировании Перечня государственных (муниципальных) услуг (работ) является определение показателя объема услуги (работы).

Например, в Методических рекомендациях для услуги по организации социально-досуговых программ для молодежи в качестве единицы услуги определяется численность охваченных этой услугой человек.

При этом отметим, что в случае, когда услуга (работа) детализируется, при формировании государственного (муниципального) задания в графе «показатели объема услуги» необходимо указать значения показателя объема для каждого варианта предоставления услуги.

Например, для услуги по реализации программ дополнительного образования молодежи в графе показатели объема необходимо указать:

- молодежь в возрасте от 14 до 18 лет – 300 человек;
- молодежь в возрасте от 19 до 30 лет – 250 человек.

Завершая обзор Методических рекомендаций для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления по реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ в сфере молодежной политики, необходимо подчеркнуть, что создание правовых оснований для повышения доступности и качества государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, способствует повышению эффективности деятельности в первую очередь работников государственных учреждений.

В этой связи актуальны подготовленные с участием автора отраслевые рекомендации по разработке показателей эффективности деятельности работников государственных учреждений, осуществляющих деятельность в сфере досуговой, социально-воспитательной, физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с населением по месту жительства, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет префектура Восточного административного округа города Москвы (далее – Отраслевые рекомендации) [6].

Наиболее часто встречающиеся показатели и критерии оценки эффективности и результативности деятельности руководителей и работников государственных учреждений представлены в табл. 1.

В связи с вышеобозначенным показатели эффективности деятельности работников учреждения рекомендуется разделять на общие и индивидуальные.

К общим показателям эффективности деятельности работников учреждения следует относить:

- соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей;
- соблюдение положений Кодекса профессиональной этики;
- участие в методической работе и инновационной деятельности учреждения (участие в разработке учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций, а также в подготовке выступлений на конференциях и семинарах);
- участие в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах;
- освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки;
- использование новых эффективных технологий предоставления государственных услуг;
- удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных государственных услуг (отсутствие обоснованных жалоб на качество их предоставления).

К индивидуальным показателям эффективности деятельности работников учреждения относятся профессиональные и личностные качества, необходимые для эффективного и результативного исполнения служебных обязанностей в зависимости от функциональных особенностей занимаемой должности, в том числе:

- умение планирования и рационального использования своего рабочего времени, быстрого реагирования в условиях изменения приоритетов, самостоятельной оценки и проверки проделанной работы;
- способность сохранять высокую работоспособность в экстремальных условиях, выполнить поставленную задачу и исполнить обязательство к назначенному времени, при необходимости в короткие сроки быть доступным в заранее оговоренное время;
- умение определять цели и приоритеты, вовремя отчитываться за достижение результатов, принимать ответственность за совершенные ошибки;
- умение формулировать цели и приоритеты отдельно взятого проекта и выстраивать взаимосвязь между целями и задачами деятельности учреждения с целями и задачами города, округа, района;
- умение эффективно и результативно распределять и использовать человеческие и финансовые ресурсы, недвижимость и информацию;
- навыки планирования и координации проектов от стадии инициирования до стадии завершения, навыки контроля условий, целей, процессов коммуникации, времени, рисков, затрат и издержек, качества итогового продукта, услуги;
- умение принимать решения на своем уровне ответственности, соблюдая установленную процедуру принятия решений;
- способность формулировать и выбирать альтернативы решения, принимая во внимание характер поставленной задачи и возможные последствия, в рамках полномочий, установленных по должности, и в соответствии с установленным порядком;
- умение прогнозировать и анализировать последствия принятых решений, брать личную ответственность за принятие рискованных решений.

Процедура оценки эффективности деятельности работников учреждения осуществляется на основании количественных и качественных критериев с применением балльной шкалы.

Результатом оценки эффективности деятельности работников учреждения является установление зависимости уровня оплаты труда работников от объема и качества предоставляемых услуг.

Таким образом, показатели эффективности деятельности работников учреждения позволяют установить действенные механизмы зависимости уровня оплаты труда работников от объема и качества предоставляемых государственных услуг (выполняемых работ) и используются при заключении трудовых договоров с работниками учреждения.

Список литературы

1. Ростовская, Т. К. Принятие Основ ГМП 2025 года: фактор эволюционного развития в современной России / Т. К. Ростовская // Государственный советник. – 2014. – № 4. – С. 93–96.
2. Молодежь России 2000–2025: развитие человеческого капитала. – М., 2013. – С. 85.

3. Приказ Минспорттуризма России от 13 ноября 2010 г. № 1216-а. – URL: <http://base.garant.ru/>
4. Письмо Минфина России от 16.05.2011 № 12-08-22/1959. – URL: <http://base.garant.ru/>
5. Письмо Минфина России от 22.10.2013 № 12-08-06/44036. – URL: <http://base.garant.ru/>
6. Приказ Департамента труда и занятости населения города Москвы от 13 ноября 2014 г. № 646 «Об утверждении Методических рекомендаций органам исполнительной власти города Москвы, осуществляющим функции и полномочия учредителя, по введению новых систем оплаты труда работников государственных учреждений города Москвы и Методических рекомендации по разработке показателей эффективности деятельности государственных учреждений города Москвы». – URL: <http://base.garant.ru/>

References

1. Rostovskaya T. K. *Gosudarstvennyy sovetnik* [Counsellor of state]. 2014, no. 4, pp. 93–96.
2. *Molodezh' Rossii 2000–2025: razvitie chelovecheskogo kapitala* [Russian youth 2000–2025: human capital development]. Moscow, 2013, p. 85.
3. *Prikaz Minsportturizma Rossii ot 13 noyabrya 2010 g. № 1216-a* [Order of the Ministry of Sport and Tourism of Russia from 13 November 2010 №1216-a]. Available at: <http://base.garant.ru/>
4. *Pis'mo Minfina Rossii ot 16.05.2011 № 12-08-22/1959* [Letter of the Ministry of Finances of Russia from 16.05.2011 № 12-08-22/1959]. Available at: <http://base.garant.ru/>
5. *Pis'mo Minfina Rossii ot 22.10.2013 № 12-08-06/44036* [Letter of the Ministry of Finance of Russia from 22/10/2013 № 12-08-06/44036]. Available at: <http://base.garant.ru/>
6. *Prikaz Departamenta truda i zanyatosti naseleniya goroda Moskvy ot 13 noyabrya 2014 g. № 646* [Order of the Department of labor and population's employment of the city of Moscow from 13 November 2014 № 646]. Available at: <http://base.garant.ru/>

Ростовская Тамара Керимовна

доктор социологических наук,
профессор, кафедра семейной, гендерной
политики и ювенологии, Российский
государственный социальный
университет (Россия, г. Москва,
ул. Вильгельма Пика, 4, стр. 1)

E-mail: rostovskaya.tamara@mail.ru

Rostovskaya Tamara Kerimovna

Doctor of sociological sciences, professor,
sub-department of family, gender
policy and uvenology, Russian State
Social University (1 building, 4 Wilhelm
Pieck street, Moscow, Russia)

УДК 316

Ростовская, А. А.

Критерии оценки эффективности и результативности системы оказания социальных услуг молодежи государственными учреждениями / Т. К. Ростовская // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Экономические науки. – 2015. – № 1. – С. 79–86.