

DOI 10.35264/1996-2274-2019-1-49-59

ОБЩЕСТВЕННАЯ ОЦЕНКА КАК ИНСТРУМЕНТ ИЗМЕРЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ, МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

В.П. Бабинцев, проф. Белгородского государственного национального исследовательского университета (НИУ «БелГУ») (Белгород, РФ), д-р филос. наук, babintsev@bsu.edu.ru

Ж.А. Шаповал, доц. Белгородского государственного национального исследовательского университета (НИУ «БелГУ»), канд. социол. наук, shapoval@bsu.edu.ru

В статье рассматривается технология общественной оценки деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, государственных и муниципальных служащих. Проводится анализ нормативно-правовых актов, регламентирующих использование показателей, измеряемых на основе мнения граждан, в оценке эффективности органов исполнительной власти и органов муниципального управления. Исследуется опыт отдельных регионов и муниципалитетов в сфере организации общественной оценки. Приводится подробное описание методики проведения общественной оценки, разработанной при участии авторов статьи в рамках областного проекта «Формирование системы общественной оценки органов власти, руководителей, государственных и муниципальных служащих», реализованного на территории Белгородской области в течение 2017–2018 гг.

Ключевые слова: общественная оценка, оценка эффективности, государственное управление, местное самоуправление, регион, власть, Белгородская область.

SOCIAL ASSESSMENT AS A TOOL FOR MEASURING THE PERFORMANCE OF PUBLIC AUTHORITIES, LOCAL GOVERNMENT, STATE AND MUNICIPAL EMPLOYEES AND CIVIL SERVANTS

V.P. Babintsev, Professor, Belgorod state national research University (BelSU), Ph. D., babintsev@bsu.edu.ru

J.A. Shapoval, Assistant Professor, Belgorod state national research University (BelSU), Doctor of Sociology, shapoval@bsu.edu.ru

The article deals with the technology of public evaluation of the activities of public authorities and local self-government, state and municipal employees and civil servants. The analysis of normative legal acts regulating the use of indicators measured on the basis of the opinion of citizens in assessing the effectiveness of Executive authorities and municipal authorities. The experience of individual regions and municipalities in the field of public evaluation is studied. A detailed description of the methodology of public evaluation, developed with the participation of the authors of the article in the framework of the regional project «Formation of the system of public evaluation of authorities, managers, state and municipal civil servants and employees», implemented in the Belgorod region during 2017–2018.

Keywords: public assessment, efficiency assessment, public administration, local self-government, region, power, Belgorod region.

В современных условиях игнорирование органами государственной власти и местного самоуправления общественного мнения о качестве своей деятельности, реализации ключевых функций ведет не только к нарастанию социальной напряженности, но и к существен-

ному снижению качества управления. В связи с этим общественная оценка в том или ином формате используется в нашей стране в ходе общей оценки эффективности и результативности деятельности органов власти на всех уровнях – федеральном, региональном и местном, а также качества работы отдельных государственных и муниципальных служащих. Главными оценивающими субъектами в данном случае должны выступать граждане – представители референтных социальных групп, члены общественных палат и советов, независимые эксперты. В свою очередь, объектами общественной оценки могут быть: деятельность органа власти в области реализации ключевых функций и нормотворчества; реализация государственных и муниципальных программ, госзакупок; качество предоставления государственных услуг, работы с обращениями граждан и организаций.

Безусловно, при оценке общей эффективности или результативности работы того или иного органа власти или служащего показатели общественной оценки, измеряемые, как правило, социологическими методами, используются в сочетании с объективными показателями, рассчитанными на основе официальных статистических и иных отчетных данных. Следует учитывать, что в случае с общественной оценкой речь идет не о профессиональной оценке соответствия качеств служащих стандартам и не о сопоставлении результатов социально-экономического развития территории с установленными нормативами. Общественная оценка направлена главным образом на выявление мнения жителей о достижении целей и задач, заявленных органами власти, их приверженности интересам граждан, способности эффективно использовать ресурсы территории [1]. В этом кроется ограниченность применения данной технологии, поскольку она дает представление о чисто субъективном восприятии власти, тем более что большая часть населения не имеет четкого представления о специфике государственного- и муниципального управления, функциональной роли и полномочиях отдельных органов и руководителей.

Тем не менее общественная оценка призвана обеспечить открытость деятельности органов государственного и муниципального управления, повысить эффективность их работы, поскольку на основе анализа результатов оценки выявляются проблемные зоны и разрабатываются соответствующие направления совершенствования деятельности властных структур с учетом мнения жителей территории. Кроме того, построение системы общественной оценки является одним из перспективных способов формирования позитивной репутации и имиджа органов власти и отдельных чиновников у населения [см., напр., 2].

В настоящее время показатели оценки эффективности, рассчитанные на основе мнения граждан, применяются преимущественно для региональных и местных органов власти и управления. В то же время на федеральном уровне осуществляется мониторинг удовлетворенности граждан качеством и доступностью федеральных государственных услуг, а его результаты учитываются в оценке эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов на основании Постановления Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 [3]. При этом результаты оценки гражданами качества предоставления государственных услуг могут выступать основанием для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей. В качестве основных критериев общественной оценки качества госуслуг в данном случае выступают:

- а) время предоставления государственных услуг;
- б) время ожидания в очереди при получении государственных услуг;
- в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг;
- г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги;
- д) доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.

Показатели эффективности деятельности региональных органов исполнительной власти, измеряемые на основе общественного мнения, в Российской Федерации применяются начиная с 2007 г. В соответствии с Указом Президента РФ от 28.06.2007 № 825 [4] в качестве таких показателей использовались: удовлетворенность населения медицинской помощью; удовлетворенность населения качеством общего образования, начального и среднего профессионального образования; уровень криминогенности; удовлетворенность населения деятельностью органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, в том числе их информационной открытостью. В 2012 г. в связи с принятием очередного указа в этом перечне остался только один показатель, измеряемый на основе общественного мнения, – оценка населением деятельности органов исполнительной власти субъекта РФ. Однако в 2017 г. данный список показателей вновь видоизменился, и в настоящее время он включает также оценку населением условий для самореализации, оценку удовлетворенности услугами в сферах образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания, долю жителей субъекта РФ, столкнувшихся с проявлениями коррупции [5].

Существующая в настоящее время в Российской Федерации официальная методика оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления также учитывает мнение населения о результатах функционирования местной власти в соответствии с Указом Президента РФ от 28.04.2008 № 607 [6]. Кроме того, во исполнение Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 [7] во всех регионах созданы интернет-порталы или интернет-страницы, позволяющие гражданам с использованием информационно-телекоммуникационных сетей оценить эффективность деятельности руководителей органов местного самоуправления, унитарных предприятий и учреждений, осуществляющих оказание услуг, необходимых для обеспечения жизнедеятельности населения муниципальных образований (например, в Курской обл. – <http://соцпортал46.рф>; в Белгородской обл. – <https://ocenka.belregion.ru>).

В свою очередь, порядок организации и проведения независимых опросов населения муниципальных образований определяется в каждом субъекте РФ самостоятельно и закрепляется соответствующим нормативным правовым актом высшего должностного лица. В связи с этим в одних регионах в настоящее время для оценки эффективности органов местного самоуправления на основе мнения граждан используются исключительно данные интернет-опроса (например, в Белгородской обл.), а в других – учитываются также данные очного формализованного интервьюирования, фокус-групп (в частности, в Курской обл., Республике Мордовия).

Показатели эффективности, измеряемые на основе мнения граждан, постепенно внедряются и в систему комплексной оценки профессиональной служебной деятельности отдельных государственных гражданских служащих. Соответствующий методический инструментарий для органов государственной власти был разработан Министерством труда и социальной защиты РФ еще в 2013 г. [8]. В документе отмечается, что результаты общественной оценки используются в качестве ключевых показателей эффективности и результативности служебной деятельности отдельных служащих, оказывающих влияние на результаты деятельности органа, являющиеся объектом общественной оценки. Для сбора информации, отражающей общественное мнение, в соответствии с методическими указаниями могут использоваться как очные (опрос получателей государственных услуг в местах их предоставления, уличный опрос, опрос экспертов), так и заочные опросы граждан (опрос получателей услуг через электронные терминалы, SMS, почтовый опрос, телефонный опрос, опрос в сети Интернет на официальных сайтах или на портале госуслуг, на сайтах соцсетей). Выбор конкретных способов сбора информации об объекте общественной оценки должен осуществляться с учетом имеющихся в распоряжении органа власти технических ресурсов для получения, обработки и анализа результатов общественной оценки.

Следует отметить, что на основании инструментария, разработанного Министерством труда и социальной защиты РФ, в некоторых российских регионах и муниципалитетах уже

предприняты попытки создания собственных систем оценки эффективности и результативности деятельности органов государственной власти и местного самоуправления и их работников, включающих показатели общественной оценки. В частности, в г. Вологде внедрена общественная оценка работы городской Администрации, учитывающая одновременно мнение граждан и экспертов – членов Общественного совета города. Основными критериями оценки со стороны общественности выступают: качество предоставления муниципальных услуг, рассмотрения обращений граждан; качество организации транспортного обслуживания, осуществления дорожной деятельности (в отношении автомобильных дорог), организации предоставления населению услуг теплоснабжения, водоснабжения (водоотведения), электроснабжения, газоснабжения на территории муниципального образования [9].

При всем разнообразии подходов следует отметить их основной недостаток, заключающийся в неполноте используемых методов, сосредоточенности на выявлении мнения лишь некоторых акторов регионального социального пространства без попытки получить сбалансированную картину, учитывающую разный уровень компетентности «оценщиков». Для преодоления этого недостатка в Белгородской обл. Департаментом внутренней и кадровой политики совместно с Общественной палатой области в течение 2017–2018 гг. реализован областной проект «Формирование системы общественной оценки органов власти, руководителей, государственных и муниципальных служащих», основной целью которого являлось обеспечение объективности и прозрачности общественной оценки деятельности не менее 9 органов исполнительной власти и 22 органов местного самоуправления к концу 2018 г.

Методы

Разработчиками технологии и методики проведения общественной оценки выступили сотрудники Белгородского государственного национального исследовательского университета (НИУ «БелГУ»). В частности, в рамках подготовительного этапа проекта представителями НИУ «БелГУ» разработаны:

- профили оценки каждого областного департамента, а также исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления районов и городских округов, включающие параметры оценки, используемые способы сбора данных, примерный перечень оцениваемых функций, а также целевых групп;

- технология проведения оценки (порядок проведения опросов и обработки результатов);

- критерии отбора экспертов для оценки органов исполнительной власти области;

- типовой инструментарий оценки (для муниципалитетов: анкеты, расчет выборки для опроса населения, анкеты для опроса получателей муниципальных услуг; для департаментов: бланки экспертных интервью, анкеты для онлайн-опроса, опроса целевых групп, получателей госуслуг).

Характеристиками предлагаемой технологии общественной оценки выступают:

- системность – регулярное проведение оценки по утвержденной процедуре, мониторинг динамики результатов;

- комплексность – использование одновременно нескольких методов сбора данных для оценки того или иного органа власти;

- динамичность – корректировка технологии и процедур оценки по мере необходимости.

Условием обеспечения успешности общественной оценки является соблюдение следующих требований к организации и проведению оценочных процедур:

- добровольность участия в осуществлении общественной оценки;

- самостоятельность субъектов общественной оценки и их независимость от органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций;

- публичность и открытость осуществления общественной оценки и обсуждения ее результатов;

- законность деятельности субъектов общественной оценки;
 - объективность, беспристрастность и добросовестность субъектов общественной оценки.
- Основные процедуры технологии общественной оценки:

- 1) заключение соглашения о проведении общественной оценки между правительством области, органами местного самоуправления, Общественной палатой области;
- 2) разработка методики общественной оценки;
- 3) формирование команды участников проекта, в том числе представителей областных департаментов, в обязанности которых входит работа с общественностью, представителей администраций районов (городских округов);
- 4) согласование методики оценки с участниками проекта (уточнение используемых форм и инструментария оценки, разъяснение процедуры проведения оценки и обобщения результатов, согласование состава экспертов для общественной оценки региональных органов исполнительной власти);
- 5) проведение всех запланированных опросов в рамках проекта;
- 6) ввод данных, обобщение результатов опросов, построение итоговых рейтингов;
- 7) предоставление результатов оценки органам власти и управления для дальнейшей разработки и принятия управленческих решений;
- 8) обсуждение результатов на заседаниях общественных палат.

Помимо разработки методики оценки, функции представителей НИУ «БелГУ», участвующих в проекте, включали также проведение опросов экспертов и целевой аудитории каждого из девяти оцениваемых департаментов, ввод данных всех видов опросов, обобщение и анализ итогов оценки. Роль Общественной палаты области, муниципальных общественных палат сводилась к содействию в проведении опросов, обсуждению результатов оценки на заседаниях. Представители департаментов области отвечали: за формирование списков организаций, представляющих целевую аудиторию департамента, с контактными данными; организацию проведения онлайн-опросов на сайтах, соответствующих органов власти, а также опроса получателей государственных услуг департамента (при их наличии). Задачей представителей органов местного самоуправления являлась организация проведения опроса получателей муниципальных услуг в районных администрациях и многофункциональных центрах (МФЦ).

Основными критериями общественной оценки региональных органов исполнительной власти и исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления в разработанной методике выступают:

- 1) результативность исполнения ими ключевых функций;
- 2) уровень доверия региональным органам исполнительной власти и исполнительно-распорядительным органам местного самоуправления;
- 3) удовлетворенность качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг;
- 4) уровень информационной открытости региональных органов исполнительной власти и исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления;
- 5) авторитетность руководителей данных структур;
- 6) представление об уровне коррумпированности региональных органов исполнительной власти и исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления.

Каждый параметр общественной оценки органа власти во всех типах анкет измеряется по 10-балльной шкале.

В отношении департаментов области для достижения максимальной объективности оценка перечисленных параметров (за исключением удовлетворенности качеством услуг) осуществляется на основе нескольких источников данных, каждому из которых с учетом экспертного мнения присвоен весовой коэффициент значимости. Таким образом, общественная оценка региональных органов исполнительной власти проводится по перечислен-

ным выше шести параметрам и предполагает использование нескольких методов сбора данных, включая:

а) экспертный опрос (15 экспертов для каждого департамента; для департаментов, в оценке которых не участвуют представители целевой аудитории, – не менее 30 человек). Критериями отбора экспертов выступают: соответствие направления профессиональной/научно-исследовательской деятельности эксперта профилю департамента; отсутствие функциональной зависимости от органа власти; стаж профессиональной/научно-исследовательской деятельности в сфере государственного или муниципального управления не менее 10 лет; наличие профессионального образования/ученой степени/звания в сфере, соответствующей профилю органа власти);

б) опрос целевой аудитории органа исполнительной власти (от 100 до 300 чел., представляющих условных «потребителей» функций департаментов: руководители и сотрудники коммерческих и некоммерческих организаций, предприятий, работающих в тех сферах, которые относятся к компетенции органа власти);

в) онлайн-опрос – на сайте каждого департамента размещается соответствующая анкета в течение 1,0–1,5 мес.;

г) опрос получателей государственных услуг. Количество опрашиваемых получателей услуг для каждого департамента определяется индивидуально, в зависимости от объема государственных услуг, оказываемых в среднем за полугодие. Сбор данных проводится путем анкетирования получателей услуг непосредственно после обращения, а также по телефону и электронной почте.

Общественная оценка исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления также проводится по шести параметрам и предполагает использование трех методов сбора данных, включая:

– опрос населения муниципального района (городского округа). Объем выборочной совокупности по каждому району (округу) варьируется в интервале от 300 до 650 чел. Для построения выборочной совокупности применяется методика многоступенчатой квотной выборки. Массовый опрос населения в рамках первого этапа общественной оценки организован и проведен членами муниципальных общественных палат на основе разработанной типовой анкеты; в рамках второго этапа общественной оценки использованы данные областного социологического исследования «Роза качества», проведенного специалистами АНО «Консалтинговое агентство социального мониторинга и массовых коммуникаций»;

– онлайн-оценку населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления, предприятий и учреждений, оказывающих услуги, по данным интернет-портала <https://ocenka.belregion.ru>. Используются сводные данные по всем 11 сферам деятельности, соответствующим первоочередным задачам, решаемым органами местного самоуправления в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ [10], по каждому муниципальному району/городскому округу за полугодие;

– опрос получателей муниципальных услуг в администрациях и их структурных подразделениях, а также МФЦ (в среднем от 100 до 200 человек).

При этом для оценки качества выполнения ключевых функций местной Администрацией используются два источника данных: опрос населения и сводная онлайн-оценка по данным портала <https://ocenka.belregion.ru>. Такие параметры, как уровень доверия, информационной открытости, авторитетность руководителя, представление об уровне коррумпированности, оцениваются только на основе опроса жителей района (округа). Степень удовлетворенности качеством муниципальных услуг определяется на основе опроса их получателей.

Обработка первичных результатов социологических опросов выполнена с помощью специализированного программного продукта «ДА-система» (версия 5.0). Сформированный массив данных, а также результаты онлайн-опросов в виде статистических таблиц распределений ответов респондентов использованы сотрудниками НИУ «БелГУ» для подведения

окончательных итогов общественной оценки и последующего построения рейтингов органов исполнительной власти области и органов местного самоуправления.

Обобщение результатов оценки выполняется по следующему алгоритму.

На первом этапе на основе полученных каждым из методов сбора данных осуществлен расчет простой среднеарифметической оценки того или иного параметра (по 10-балльной шкале). На втором – с учетом всех методов сбора данных по каждому параметру рассчитывается средневзвешенная итоговая оценка. Для параметров, оцениваемых на основе одного источника данных, рассчитывается только простая среднеарифметическая оценка.

Интегральный результат общественной оценки органа власти рассчитывается как среднеарифметическое значение всех параметров:

$$P = (\Pi_1 + \Pi_2 + \dots + \Pi_n) / n,$$

где P – интегральный результат общественной оценки органа власти, Π – значение итоговой оценки по конкретному параметру, n – число параметров.

Применяемая шкала итоговой общественной оценки органа власти: 0–2 – очень плохо, 2–4 – плохо, 4–6 – удовлетворительно, 6–8 – хорошо, 8–9 – очень хорошо, 9–10 – отлично (превосходно).

Типовое соотношение параметров и используемых методов сбора данных для региональных органов власти, рекомендуемые весовые коэффициенты значимости, а также формулы расчета итогового результата оценки для каждого параметра приведены в табл. 1.

Таблица 1

Соотношение параметров и используемых методов сбора данных общественной оценки (для региональных органов исполнительной власти)

	Экспертный опрос (Э)	Опрос целевых групп (Ц)	Онлайн-оценка (на сайте органа власти) (О)	Опрос получателей услуг (У)	Расчет итоговой оценки параметра
Качество выполнения ключевых функций (Π_1)	+	+	+		0,4Э + 0,4Ц + 0,2О
Рекомендуемый весовой коэффициент	0,4	0,4	0,2	–	
Уровень доверия (Π_2)	–	+	+	–	0,8Ц + 0,2О
Рекомендуемый весовой коэффициент	–	0,8	0,2	–	
Уровень информационной открытости (Π_3)	+	+	+	–	0,3Э + 0,5Ц + 0,2О
Рекомендуемый весовой коэффициент	0,3	0,5	0,2	–	
Авторитетность руководителя (Π_4)	+	+	+	–	0,3Э + 0,5Ц + 0,2О
Рекомендуемый весовой коэффициент	0,3	0,5	0,2	–	
Представление об уровне коррумпированности (Π_5)	+	+	+	–	0,3Э + 0,5Ц + 0,2О
Рекомендуемый весовой коэффициент	0,3	0,5	0,2	–	
Удовлетворенность качеством услуг (Π_6)	–	–	–	+	1У
Рекомендуемый весовой коэффициент	–	–	–	1	

Соотношение параметров и используемых методов сбора данных, рекомендуемые весовые коэффициенты значимости, а также формулы расчета итогового результата оценки для каждого параметра в отношении местных администраций приведены в табл. 2.

Таблица 2

**Соотношение параметров и используемых методов сбора данных общественной оценки
(для администраций муниципальных районов, городских округов)**

	Опрос населения (Н)	Оценка населением эффективности деятельности руководителей ОМС, предприятий и учреждений, оказывающих услуги (И)	Опрос получателей услуг (У)	Расчет итоговой оценки параметра
Качество выполнения ключевых функций (П ₁)	+	+	–	–
Рекомендуемый весовой коэффициент	0,7	0,3		0,7Н + 0,3И
Уровень доверия (П ₂)	+	–	–	–
Уровень информационной открытости (П ₃)	+	–	–	–
Авторитетность руководителя (П ₄)	+	–	–	–
Представление об уровне коррумпированности (П ₅)	+	–	–	–
Удовлетворенность качеством услуг (П ₆)	–	–	+	–

Примечание. По данным портала <https://ocenka.belregion.ru>.

Результаты

В течение 2018 г. разработанная при участии авторов статьи методика общественной оценки органов власти была апробирована дважды – по итогам первого и второго полугодий соответственно. В ходе подготовки и проведения общественной оценки организаторы столкнулись со следующими основными проблемами:

- сложностями в понимании, освоении технологии, процедур оценки членами проектной команды;
- административным креном – активное участие в подготовке и проведении первого этапа оценки приняли преимущественно сотрудники органов власти и местного самоуправления, а не члены общественных палат, которые изначально должны были стать основными организаторами оценочных процедур;
- недостаточным ресурсным обеспечением проведения массовых опросов в рамках общественной оценки;
- периодическими изменениями в составе команды проекта, появлением новых членов, не владеющих необходимой информацией;
- фальсификацией (или частичной фальсификацией) результатов опросов населения и получателей муниципальных услуг, проведенных членами общественных палат в некоторых районах и городских округах на первом этапе оценки. При этом вполне закономерно, что наибольшая доля подделок была выявлена в массиве анкет у лидеров рейтинга – муниципалитетов с максимальными оценками (выше 9 баллов, «превосходно»). У антилидеров рейтинга ситуация обратная;

– отсутствием должного освещения хода реализации проекта в региональных и местных СМИ;

– на первом этапе общественной оценки онлайн-опросы, размещенные на сайтах департаментов, в половине случаев оказались невалидными из-за незначительного количества участников. Связано это, во-первых, с недостаточной для пользователей «видимостью» гиперссылок на онлайн-опрос на сайтах перечисленных структур; во-вторых, с низкой посещаемостью сайтов областных департаментов; в-третьих, в некоторых случаях онлайн-опрос был создан гораздо позже установленного срока, в итоге не набралось необходимое число респондентов. В рамках второго этапа проблему недостаточного количества участников интернет-голосования удалось решить;

– некоторые районы проводили опрос получателей муниципальных услуг исключительно в МФЦ, хотя предполагалось опросить также граждан, обратившихся непосредственно в Администрацию и ее подразделения. Кроме того, в число респондентов – получателей муниципальных услуг в некоторых районных МФЦ попали также получатели федеральных государственных услуг.

Обсуждение

В целом осуществление двух этапов общественной оценки позволило апробировать разработанную методику и технологию оценки, выявить уязвимые и проблемные места в организации проведения оценочных процедур и определить дальнейшие направления совершенствования работы по реализации проекта.

Основываясь на результатах двух этапов общественной оценки региональных органов исполнительной власти и исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления, можно рекомендовать следующее:

- проводить общественную оценку не чаще чем один раз в год;
- для повышения уровня достоверности результатов онлайн-опросов привлекать максимально возможное число граждан, представителей референтных групп и организаций к участию в них путем размещения гиперссылок, ведущих на веб-страницу с опросом – на сайтах органов власти, в наиболее популярных социальных сетях, на других интернет-порталах и сайтах с высоким уровнем посещаемости, а также на сайте Правительства области (<https://belregion.ru>) и портале «Народная экспертиза» (<https://www.narod-expert.ru>). Возможно, в перспективе целесообразно будет создание отдельного сервиса или специальной страницы онлайн-оценки областных органов исполнительной власти на портале «Народная экспертиза» либо на портале Правительства области;
- для обеспечения должного качества и достоверности результатов опросов получателей государственных и муниципальных услуг процедуры проведения опросов целесообразно передавать на аутсорсинг организациям, специализирующимся на социологических исследованиях, либо проводить под контролем членов общественных палат с привлечением волонтеров;
- использовать итоги общественной оценки при проведении оценки эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности государственных и муниципальных служащих, оказывающих непосредственное влияние на результаты, являющиеся объектом общественной оценки.

Выводы

Подводя итоги, отметим, что дальнейшее развитие системы общественной оценки деятельности органов власти и отдельных служащих послужит оптимизации форм и механизмов государственно-общественного взаимодействия, усилению публичного характера разработки и принятия властных решений, институционализации системы общественного контроля. Кроме того, в перспективе ожидаемыми эффектами применения технологии общественной оценки могут быть обеспечение учета мнения граждан в определении эффективности органов государственной власти и местного самоуправления, повышение удовлетворенности населения их

деятельностью, рост уровня доверия граждан к органам власти. В то же время следует констатировать, что характерными чертами действующей российской системы публичного управления являются авторитаризм, консервативность и закрытость, а демократические традиции пока что не сформированы на должном уровне. К внедрению в управленческую деятельность механизмов открытости и взаимодействия с гражданским обществом не готовы многие государственные и муниципальные чиновники, что, в свою очередь, фактически обуславливает отсутствие у них мотивации к инициированию процедур общественной оценки.

Список литературы

1. Сеничева Л.В. Общественная оценка деятельности органов местного самоуправления как фактор устойчивого социально-экономического развития территорий // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2015. № 8–2. С. 183–186.
2. Розанова Н.Н. Общественная оценка деятельности государственных гражданских служащих как одно из направлений формирования позитивной репутации региональной власти // Век качества. 2013. № 1. С. 10–12.
3. Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 (с изм. и доп.) «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей». URL: <https://base.garant.ru/70282224> (дата обращения: 27.02.2019).
4. Указ Президента РФ от 28.06.2007 № 825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69366 (дата обращения: 27.02.2019).
5. Указ Президента РФ от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_282702 (дата обращения: 27.02.2019).
6. Указ Президента РФ от 28.04.2008 № 607 (ред. от 09.05.2018) «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76576 (дата обращения: 27.02.2019).
7. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129336 (дата обращения: 27.02.2019).
8. Методический инструментарий по внедрению системы комплексной оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих (включая общественную оценку) / Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации. Москва, 2013. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=620420#04815031371710867> (дата обращения: 27.02.2019).
9. Распоряжение Администрации г. Вологды от 27.05.2013 № 226 «Об оценке эффективности и результативности деятельности органов Администрации города Вологды, профессиональной служебной деятельности муниципальных служащих Администрации города Вологды». URL: <http://vologda.regnews.org/doc/oq/y9.htm> (дата обращения: 27.02.2019).
10. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571 (дата обращения: 27.02.2019).

References

1. Senicheva L.V. (2015) *Obshchestvennaya otsenka deyatel'nosti organov mestnogo samoupravleniya kak faktor ustoychivogo sotsial'no-ekonomicheskogo razvitiya territoriy* [Public evaluation of the activities of local governments as a factor in sustainable socio-economic development of territories] *Aktual'nye proble-*

my gumanitarnykh i estestvennykh nauk [Actual problems of the humanities and natural sciences]. No. 8–2. P. 183–186.

2. Rozanov N.N. (2013) *Obshchestvennaya otsenka deyatelnosti gosudarstvennykh grazhdanskikh sluzhashchikh kak odno iz napravleniy formirovaniya pozitivnoy reputatsii regional'noy vlasti* [Public assessment of the activities of civil servants as one of the directions of forming a positive reputation of the regional government] *Vek kachestva* [Century of quality]. No. 1. P. 10–12.

3. *Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 12.12.2012 No. 1284 (s izm. i dop.) «Ob otsenke grazhdanami effektivnosti deyatelnosti rukovoditeley territorial'nykh organov federal'nykh organov ispolnitel'noy vlasti (ikh strukturnykh podrazdeleniy) i territorial'nykh organov gosudarstvennykh vnebyudzhethnykh fondov (ikh regional'nykh otdeleniy) s uchetom kachestva predostavleniya imi gosudarstvennykh uslug, a takzhe o primenenii rezul'tatov ukazannoy otsenki kak osnovaniya dlya prinyatiya resheniy o dosrochnom prekrashchenii ispolneniya sootvetstvuyushchimi rukovoditelyami svoikh dolzhnostnykh obyazannostey»* [Decree of the Government of the Russian Federation of 12.12.2012 No. 1284 (as amended and add.) «On the evaluation by citizens of the effectiveness of the activities of the heads of territorial bodies of federal executive bodies (their structural subdivisions) and territorial bodies of state extra-budgetary funds (their regional branches), taking into account the quality of their provision of public services, as well as on the application of the results of this assessment as a basis for making decisions on the early termination of the performance by their respective managers other duties»]. Available at: <https://base.garant.ru/70282224> (revised: 27.02.2019).

4. *Ukaz Prezidenta RF ot 28.06.2007 No. 825 «Ob otsenke effektivnosti deyatelnosti organov ispolnitel'noy vlasti sub'ektov Rossiyskoy Federatsii»* [Presidential Decree of 28.06.2007 No. 825 «On the evaluation of the performance of the executive authorities of the constituent entities of the Russian Federation»]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69366 (circulation date: 27.02.2019).

5. *Ukaz Prezidenta RF ot 14.11.2017 No. 548 «Ob otsenke effektivnosti deyatelnosti organov ispolnitel'noy vlasti sub'ektov Rossiyskoy Federatsii»* [Presidential Decree of 14.11.2017 No. 548 «On the Evaluation of the Efficiency of the Executive Authorities of the Subjects of the Russian Federation»]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_282702 (appeal date: 27.02.2019).

6. *Ukaz Prezidenta RF ot 28.04.2008 No. 607 (red. ot 09.05.2018) «Ob otsenke effektivnosti deyatelnosti organov mestnogo samoupravleniya gorodskikh okrugov i munitsipal'nykh rayonov»* [Presidential Decree of 28.04.2008. No. 607 (as amended on 09.05.2018) «On the evaluation of the effectiveness of the activities of local governments of urban districts and municipal districts»]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76576 (date of appeal: 27.02.2019).

7. *Ukaz Prezidenta RF ot 07.05.2012 No. 601 «Ob osnovnykh napravleniyakh sovershenstvovaniya sistemy gosudarstvennogo upravleniya»* [Presidential Decree of 07.05.2012 No. 601 «On the main directions of improvement of the public administration system»]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129336 (appeal date: 27.02.2019).

8. *Metodicheskiy instrumentariy po vnedreniyu sistemy kompleksnoy otsenki professional'noy sluzhebnoy deyatelnosti gosudarstvennykh grazhdanskikh sluzhashchikh (vkluyuchaya obshchestvennuyu otsenku)* [Methodological tools for the introduction of a comprehensive assessment of professional performance of public civil servants (including public assessment)] *Ministerstvo truda i sotsial'noy zashchity Rossiyskoy Federatsii* [Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation]. Moscow. 2013. Available at: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=620420#04815031371710867> (appeal date: 27.02.2019).

9. *Rasporyazhenie Administratsii g. Vologdy ot 27.05.2013 No. 226 «Ob otsenke effektivnosti i rezul'tativnosti deyatelnosti organov Administratsii goroda Vologdy, professional'noy sluzhebnoy deyatelnosti munitsipal'nykh sluzhashchikh Administratsii goroda Vologdy»* [Disposition of the Administration of the City of Vologda dated 27.05.2013. No. 226 «On the Evaluation of the Efficiency and Effectiveness of the Activities of the Bodies of the Administration of the City of Vologda, Professional Service Activities of Municipal Employees of the Administration of the City of Vologda»]. Available at: <http://vologda.regnews.org/doc/oq/y9.htm> (appeal date: 27.09.2019).

10. *Federal'nyy zakon ot 06.10.2003 No. 131-FZ «Ob obshchikh printsipakh organizatsii mestnogo samoupravleniya v Rossiyskoy Federatsii»* [Federal Law of 06.10.2003 No. 131-FZ «On the General Principles of the Organization of Local Government in the Russian Federation»]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571 (revised: 27.02.2019).