

Комлев Марсель Хикматович

аспирант кафедры экономики и управления
качеством
Санкт-Петербургского государственного
экономического университета

СБАЛАНСИРОВАННАЯ СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация:

В статье рассмотрена возможность использования сбалансированной системы показателей в органах государственной власти. Создание инструмента оценки организации по основным направлениям ее деятельности на основе применения ключевых показателей эффективности способствует принятию своевременных управленческих решений, а также достижению принципов, закрепленных в Бюджетном кодексе Российской Федерации и иных нормативных правовых актах, регламентирующих деятельность органа, выполнение возложенной на него государственной функции, а также повышению качества государственного управления.

Ключевые слова:

управление качеством, государственное управление, ключевые показатели эффективности, сбалансированная система показателей, орган государственной власти.

Komlev Marsel Khikmatovich

PhD student,
Economics and Quality Management Department,
Saint-Petersburg State University
of Economics

BALANCED SCORECARD AS A BASIS FOR IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC ADMINISTRATION

Summary:

The article is concerned with feasibility of using Balanced Scorecard in the public sector. Creation of a tool assessing the main areas of organization's activities on the basis of the key performance indicators contributes to making informed, timely management decisions, as well as achieving the principles of the Budget Code of the Russian Federation and other normative legal acts regulating activities of the agency, fulfillment of its public function and improvement of public administration quality.

Keywords:

quality management, state administration, key performance indicators, balanced scorecard, public authority.

Сбалансированная система показателей является инструментом, способным повысить объективность оценки деятельности органа государственной власти (далее – ОГВ) и тем самым способствовать своевременному принятию необходимых управленческих решений, что в свою очередь позволяет повысить качество функционирования организации, а также государственного управления в целом.

Объективность принятия управленческих решений основывается на том, что при применении сбалансированной системы показателей за основу берутся миссия и стратегия функционирования ОГВ, а также фактические результаты их достижения. С целью формирования блоков сбалансированной системы анализируются процессы, протекающие в организации и влияющие в большей степени на достижение заданных миссии и стратегии по основным направлениям деятельности ОГВ. Таким образом, при оценке охватываются все основные направления деятельности, влияющие на реализацию миссии ОГВ, для которых формируются ключевые показатели эффективности. Создание инструмента, способствующего принятию своевременных управленческих решений, позволяет обеспечить должный уровень качества выполнения определенных административных процедур, управления ОГВ в целом.

Высокое качество государственного управления означает строгое соблюдение законности, эффективное и ответственное управление, предоставление высококачественных административных и управленческих услуг населению в целом и каждому гражданину в отдельности, высокую квалификацию специалистов, осуществляющих управление [1].

С учетом вышеизложенного необходимо подчеркнуть, что при адаптации сбалансированной системы показателей в ОГВ возникает необходимость применения единого подхода к разработке системы, а именно создания типовых блоков сбалансированной системы показателей для ОГВ, имеющих схожую миссию в различных субъектах Российской Федерации, при этом учитывающих функциональные особенности деятельности указанных ОГВ.

Данные научных исследований показывают, что страны, где применяются такие инновации, как стандарты в области менеджмента качества в органах государственной и муниципальной вла-

сти, имеют высокое значение индекса человеческого развития (ИЧР). В этом нет ничего удивительного. Повышение качества управления позволяет принимать более эффективные решения, которые выполняются с меньшими затратами, а также оказывать более качественные услуги. Это напрямую влияет, например, на здоровье граждан, что естественным образом приводит к увеличению продолжительности жизни, то есть повышению одной из составляющих ИЧР [2].

Создание инструмента комплексной оценки деятельности ОГВ, их подведомственных учреждений, приведение его к единому виду/стандарту на законодательном уровне для различных субъектов Российской Федерации будет способствовать повышению объективности при оценке их деятельности, что в свою очередь позволит охватить основные направления работы ОГВ и представить результаты работы в удобном и понятном для руководителя виде, а также сделает возможным принятие своевременных и необходимых управленческих решений, повышение качества деятельности организации. При этом под качеством деятельности ОГВ следует понимать в том числе следование принципам, закрепленным Бюджетным кодексом Российской Федерации (БК РФ), а именно принципам экономности и результативности при использовании средств бюджетов различных уровней, а также предоставление услуг и выполнение государственной функции на качественно новом уровне.

Согласно ст. 34 БК РФ, принцип эффективности использования бюджетных средств заключается в том, что при составлении и исполнении бюджетов участники бюджетного процесса в рамках установленных им бюджетных полномочий должны исходить из необходимости достижения заданных результатов с использованием наименьшего объема средств (экономности) и (или) достижения наилучшего результата с использованием определенного бюджетом объема средств (результативности) [3].

В дополнение к вышеизложенному следует отметить возможность применения элементов сбалансированной системы показателей, в частности ключевых показателей эффективности, с целью оценки реализации государственных заданий.

Согласно ст. 69.2 БК РФ, государственное (муниципальное) задание должно содержать показатели, характеризующие качество и (или) объем (содержание) оказываемых государственных (муниципальных) услуг (выполняемых работ) [4].

Так, при разработке государственного задания утверждаются не только показатели, отражающие объем оказанных услуг, но и показатели, выявляющие качество их предоставления. При использовании элементов сбалансированной системы показателей за основу берется основная миссия данного государственного задания, что неизбежно влечет включение показателей качества предоставляемых услуг, так как миссия заключается не только в предоставлении определенного объема, но еще и в удовлетворении требований заинтересованной стороны (общества, гражданина).

Сбалансированная система показателей требует адаптации исходя из государственной функции, осуществляемой ОГВ, при этом она позволяет оценить деятельность ОГВ с учетом его особенностей, а также повысить качество его функционирования: оптимизировать внутренние процессы, обеспечить необходимую скорость принятия управленческих решений, тем самым повысить конкурентоспособность данного ОГВ в сравнении с аналогичными.

Показатель конкурентоспособности организации – это результат реализации конкурентных преимуществ, отражающих способность организации адаптироваться к постоянно меняющимся условиям внешней и внутренней среды и выступать условием ее эффективного функционирования [5].

Путем обеспечения требуемого качества функционирования ОГВ через использование сбалансированной системы показателей как инструмента менеджмента качества достигается необходимый уровень удовлетворенности заинтересованной стороны – общества, организации, гражданина, в том числе происходит повышение качества жизни. С учетом вышеизложенного развитие стандартов в области менеджмента качества, а в частности формирование единого подхода к использованию сбалансированной системы показателей для ОГВ, а также его закрепление на законодательном уровне, будет способствовать повышению качества государственного управления.

Теория управления качеством, ставшая основой для развития стандартов в области менеджмента, является эффективным инструментом реализации инициатив, направленных на устойчивое развитие общества и повышение качества жизни населения [6].

Сбалансированная система показателей позволяет руководителям ОГВ принимать своевременные управленческие решения, опираясь на фактическое положение, оцениваемое по основным направлениям его деятельности, неразрывно связанным с его миссией, что в свою очередь дает возможность контролировать достижение миссии ОГВ в реальном времени. Принятие своевременных управленческих решений руководителем на основе сбалансированной системы показателей способствует повышению качества государственного управления и, как следствие, обеспечивает устойчивое развитие общества и повышение качества жизни населения.

Ссылки:

1. Окрепилов В.В. Повышение устойчивости развития северных территорий на основе повышения качества государственного управления // Север и Арктика в новой парадигме мирового развития. Лузинские чтения – 2016 : материалы VIII междунар. науч.-практ. конф. (Апатиты, 14–16 апр. 2016 г.). Апатиты, 2016.
2. Там же.
3. Бюджетный кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] : от 31 июля 1998 г. : в ред. от 30 нояб. 2016 г. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
4. Там же.
5. Четыркина Н.Ю. Менеджмент конкурентоспособности предприятия : учеб. пособие. СПб., 2014.
6. Окрепилов В.В. Развитие теории управления качеством с целью устойчивого развития сообществ // Экономика Северо-Запада: проблемы и перспективы развития. 2015. № 4 (49).

References:

- Chetyrkina, NY 2014, *Management of competitiveness of the enterprise*: textbook, St. Petersburg, (in Russian).
- Okrepilov, VV 2015, 'Development with a view to the sustainable development of quality management theory of communities', *Ekonomika Severo-Zapada: problemy i perspektivy razvitiya*, no. 4 (49) , (in Russian).
- Okrepilov, VV 2016, 'Improving the sustainability of the northern territories by improving the quality of governance', *Sever i Arktika v novoy paradigme mirovogo razvitiya. Luzinskiye chteniya – 2016 : materialy VIII mezhdunar. nauch.-prakt. konf. (Apatity, 14–16 apr. 2016 g.)*, Apatity, (in Russian).