

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет (национальный исследовательский университет)»
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Экономическая теория, региональная экономика, государственное и муниципальное управление»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор

_____/ В.С. Антонюк /

« ____ » _____ 2019 г.

Оценка результативности и эффективности деятельности территориальных органов местного самоуправления
(на примере Администрации Ленинского района г.Орска)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ЮУрГУ – 38.03.04.2019.260.ВКР

Руководитель, к.э.н., доцент, каф. ЭТГМУ

_____/А.С.Лапо/

« ____ » _____ 2019 г.

Автор

студент группы ЭУ – 429

_____/А.А.Кочугурова/

« ____ » _____ 2019 г.

Нормоконтролер, к.э.н., доцент, каф. ЭТГМУ

_____/Е.М.Колмакова/

« ____ » _____ 2019 г.

Челябинск 2019

АННОТАЦИЯ

Кочугурова А.А. Оценка результативности и эффективности деятельности территориальных органов местного самоуправления (на примере Администрации Ленинского района г.Орска)– Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ – 429, 88 с., 18 ил., 29 табл., библиогр. список – 34 наим.

Объектом дипломной работы является система оценки результативности и эффективности деятельности территориальных органов местного самоуправления.

Предмет исследования – эффективность деятельности Администрации Ленинского района г. Орска.

Цель дипломной работы – изучение порядка оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления.

В дипломном проекте описана методика и методы оценки эффективности деятельности территориальных органов местного самоуправления. Проведен анализ эффективности и результативности деятельности Администрации города Орска и Администрации Ленинского района. Рассмотрены основные направления совершенствования системы оценки эффективности деятельности органов МСУ. Разработана система мониторинга, как условие совершенствования оценки эффективности деятельности органов МСУ.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	8
1 ТЕОРЕТИКО - МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ МСУ	
1.1 Теоретические подходы к оценке эффективности и результативности в государственном секторе.....	11
1.2 Специфика оценки эффективности деятельности территориальных органов МСУ.....	21
1.3 Методические подходы к оценке эффективности и результативности деятельности территориальных органов МСУ.....	29
2 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА)	
2.1 Оценка деятельности Администрации Ленинского района города Орска...	36
2.2 Оценка эффективности деятельности Администрации Ленинского района города Орска.....	51
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ	
3.1 Проблемы и направления повышения эффективности деятельности в органа МСУ.....	65
3.2 Мониторинг предоставления муниципальных услуг как компонент системы оценки эффективности.....	73
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	83
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	85

ВВЕДЕНИЕ

Местное самоуправление занимает особенное пространство в политической и социально-экономической системах общества. Специфичность работы органов местного самоуправления заключается в том, что оно содействует удовлетворению общественных потребностей населения в образовании, культуре, здравоохранении и т.д. Поэтому органы местного самоуправления решают актуально значимые вопросы населения, появляется вопрос о надобности оценки результативности и эффективности их работы. Действительно, уровень довольства населения в размерах и качестве получаемых предложений разрешает расценить система характеристик результативности и эффективности работы органов местного самоуправления.

Аппараты местного самоуправления кроме того действуют согласно общеорганизационным законам. Они приобретают из внешней среды налоги, собираемые с местности, данные о проблемах жителей живущих на этой местности, они получают разрешение о том, что необходимо общественности, все без исключения данные движения обоюдны и взаимодополняемы.

К обязанностям органов местного самоуправления законодательством относится решение вопросов местного значения, которые перечислены в Федеральном законе «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» № 131-ФЗ. На самом деле, эта одна из важнейших функций муниципалитетов, ведь все что происходит на территории муниципального образования, отражается непосредственно на жителях данной территории. Именно муниципальная власть ближе всех других к населению, именно от ее решений зависит жизнь конкретных граждан.

На сегодняшний день приблизительно 80% заключений, принимаемых органами местного самоуправления, или не производятся, или выполняются не целиком. Значительная доля заключений городской власти никак не предусматривает интересов той либо другой категории жителей. А так как это то

общество, которое выплачивает налоги, которые дают доход муниципальному образованию.

Увеличивается интерес страны к проблемам увеличения эффективности работы абсолютно всех уровней общественной власти, в том числе и органов регионального самоуправления. Разработан список характеристик и технология для выполнения оценки эффективности работы организаций регионального самоуправления.

С 1 января 2009 года вступил в полную силу Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». В соответствии с этим документом органы местного самоуправления обязаны исполнять все полномочия по решению вопросов местного значения, а также возложенные бюджетные и налоговые полномочия.

Увеличение эффективности функционирования органов власти считается одним из основных вопросов, стоящих перед государством, от исполнения которой во многом зависит вероятность эффективного финансового увеличения Российской Федерации.

Актуальность исследования состоит в том, что процесс реформирования системы органов исполнительной власти является следствием изменения действующего законодательства, выявления проблем в результате анализа эффективности деятельности органов исполнительной власти и необходимости в управлении общественно значимыми сторонами жизни субъектов Российской Федерации, анализа и оценки текущей экономической ситуации.

Цель работы – рассмотреть порядок оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) изучить понятие и критерии оценки эффективности муниципального управления, рассмотреть нормативно-правовые основы оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления;
- 2) дать общую характеристику Администрации Ленинского района г. Орска;

3) проанализировать эффективность деятельности Администрации Ленинского района г. Орска;

4) разработать общие рекомендации по повышению эффективности деятельности Администрации Ленинского района г. Орска.

Объектом дипломной работы является система оценки результативности и эффективности деятельности территориальных органов местного самоуправления

Предмет исследования работы эффективность деятельности Администрации Ленинского района г. Орска.

1 ТЕОРЕТИКО – МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ МСУ

1.1 Теоретические подходы к оценке эффективности и результативности в государственном секторе

Усовершенствование концепции государственного управления неразрывно связана с определением подходящих характеристик, содействующих развитию правительственного управления как открытой, активной общественной концепции. С целью развития эффективной модели государственного управления нужен систематический анализ соотношения между политической системой, государственной властью, институтами гражданского общества, социально-экономическими стандартами и социокультурными общепризнанными мерками. В условиях перемен общественно-политической и социальной сферы актуализируется вопрос развития соответственной концепции государственного управления, способной эффективно отвечать на вызовы внешней среды, становится очевидной потребностью создание сбалансированной концепции характеристик и критериев эффективности работы организаций государственной власти [5].

Имеются ряд теоретико-методологических подходов к установлению сути эффективности. В различных сферах деятельности представление эффективности содержит собственные характерные черты.

Таким образом, в политике «эффективность» рассматривается как нечто положительное и желательное, приобретая тем самым значение ценностной характеристики работы. В отношении к деятельности органов власти это термин стал действенным политическим символом, способным организовать общественное мнение в поддержку определенных предложений [6].

В самом общем виде эффективность подразумевается как: вероятность достижения итога; важность извлечения итога для тех, кому он рассчитан; отношение важности данного итога к числу усилий, затраченных на его результат.

В изучениях эффективности правительственного управления, общегосударственной бюрократии и институтов государства возможно отметить ряд теоретико-методологических раскладов, объединяющих эффективность с установленными условиями [17] (таблица 1).

Таблица 1 – Теоретико-методологические подходы к понятию эффективности

Название подхода	Суть подхода
Подход, основанный на концепции лидерства	Представители направления увязывают эффективность фирмы с лидерскими вероятностями, манерой управления, персональными особенностями и качествами глав организаций правительства, концепциями подбора, оценки выполнения задач, мотивацией и классным формированием городских служащих.
Подход, развивающий теорию рациональной бюрократии Вебера	С позиции предоставленного расклада внимание акцентируется в иерархической структуре, активной квалификации, наличии конкретных почв регламентации профессиональной работы городских служащих, которые рассматриваются точно также как нужные посылы с целью действенной работа властных структур.
Подход к эффективности деятельности, связанный с теорией жизненных циклов	Заключается в анализе производительности муниципального управления в связи с оценкой влияния периодически и циклично формирующихся коалиций или фирм влияния в органах правительства. Нрав принятия решений в бюрократических структурах и их эффективность рассматриваются в контексте своевременных циклов формирования фирмы.
Экономический подход	Связывает увеличение производительности работы органов гос власти с наличием механизма конкуренции между ведомств, системой внедрения нововведений, а еще политической и общественной подотчетностью муниципальных органов, в первую очередь перед налогоплательщиками.
Экологический подход	В рамках предоставленного расклада подчеркивается, то что выводы работы бюрократии присутствуют в зависимости от нрава внешней сферы (экологии компании) и способности органов общегосударственной власти рулить преобразованиями и нововведениями с целью приспособления к сведениям изменениям.

Окончание таблицы 1

Название подхода	Суть подхода
Подход, основанный на концепции управления качеством	В рамках расклада ключевое внимание акцентируется на формировании в органах общегосударственной власти концепции нескончаемого совершенствования действий и городских услуг; вовлечении в эту работа городских служащих, максимально используя их творческие способности и организуя их глобальную работу. Управление качеством основывается на связи способности организаций общегосударственной власти и результатов работы при нескончаемом соотношении со стратегическими целями и вовлечении служащих в процессы свойства, их обучении, увеличении их компетентности и мотивации.

Исследование теоретико-методологических подходов к установлению эффективности дает возможность сделать заключение о том, что, как правило, выделяют экономическую эффективность и социальную (таблица 2).

Самостоятельность данных видов эффективности, безусловно, относительна, так как они находятся в близком единстве и связи. При рассмотрении эффективности государственного управления особенную значимость представляет социальный эффект. Суть социального эффекта состоит в том, что он обязан являться стабильным, воспроизводимым, нарастающим, включать в себя источник для дальнейшего социального формирования.

Таблица 2 – Понятие эффективности

Виды эффективности	Содержание
Эффективность	Это отношение итогов работы (эффекта) организации (человека) к расходам на достижение данных итогов (ресурсам). Эффективность рассматривается еще, как способность давать эффект, оказывать воздействие.
Экономическая эффективность	Количественная оценка отношения эффекта к расходам в определенных критериях: бережливость, получаемая за счет оптимизации и рационализации работы. Охарактеризовывает сохранение усилий, средств в аутентичный момент при функционировании деятельных систем в данных критериях наружной среды.

Окончание таблицы 2

Виды эффективности	Содержание
Социальная эффективность	Высококачественная оценка работы, выражающая соотношение цели органа власти потребностям ее покупателей.
Техническая эффективность	Ориентируется с точки зрения заслуги целей работы. Подобный расклад, разрешает выражать аспекты производительности и назначать цели по их достижению. Понятие технической производительности для муниципалитетов подразумевает, с чем аспекты оценки обязаны отображать уровень соотношения работы городских служб потребностям населения.
Социально-экономическая эффективность	Соответствие величины достигнутого в итоге реализации программы конечного общественно важного итога и величины расходов на его достижение.

Анализируя эффективность управления, следует:

Для начала, признать, на самом деле ли обретенный результат появился как итог управления, а никоим образом не влияние тех или же других посторонних сил, проявления саморегулятивного приспособления управляемых предметов. Нередко, гарантировать оценку итогам работы индустрии, в собственных заключениях мы закрепляем это событие буквально как определенное завоевание организаций общегосударственной власти и учреждений регионального самоуправления, в реальной же жизни данное есть результат в большей степени таланта топ-менеджера акционерных сообществ, чем учреждений правительства;

Во-вторых, осмыслить перечень источников итога управления. Является ли это итогом работы управляющих, их организаторского и остального таланта, или это итог городских легитимных поступков, в содержании которых зафиксированы требования, способствующие формированию личности, домашнего хозяйства, бизнеса и т. п. Данное важно, так как способно считаться предпосылкой для последующих операций, становления, накопления и использования позитивного опыта;

В-третьих, установить связь между целями, вопросами, технологиями исполнения решений, на самом деле приобретенными результатами. Важность данного тезиса заключается в том, что технология управления носит

закономерный тип и погрешности, возникнувшие на каждом из этапов, проявляют огромное воздействие на результаты, и в зависимости от факторов внешней сферы их влияние осуществляется в разной прогрессии собственного воздействия;

В-четвертых, определить возможности, которым обладает аппарат правительства, и как он был применен. К примеру, большой возможности, которым обладает аппарат правительства, территория, и невысокая эффективность управления, сводящая на нет возможности органа власти, территории.

Большая часть индивидуальных трудностей осуществления правительственного управления, возможно, совместить в одну, более единую и важную как на региональном, федеральном, так и на межгосударственном уровнях — задачу эффективной организации работы концепции административно-государственного управления [9].

Значимость данной проблемы увеличивается в обстоятельствах постиндустриального сообщества, отличительными особенностями которого считаются:

- ускорение темпов научно-технического формирования;
- большие социальные риски, непостоянность социальных взаимосвязей, значительная социальная подвижность;
- резкая конкурентная борьба, как на внешнем, так и на внутреннем рынках;
- глобализация финансовых взаимосвязей;
- регулярно возрастающая необходимость в инновациях.

Все это предопределило отклонение от классического механистического расклада к управлению и спровоцировало отбор новейших теоретических моделей и практических методов осуществления эффективного государственного управления [7].

Из-за своей фактической и абстрактной важности, задачи, сопряженные с концептуализацией установления эффективности правительственного управления, изучением способов увеличения эффективности и ее измерения,

подробно рассматриваются практически во всех общественных науках. Более того, эти проблемы стали главным предметом исследования единичных научных дисциплин (к примеру, экономики социального раздела или муниципального маркетинга). Однако любая наука исследует сведения проблемы под особенным углом зрения.

Само понятие эффективности, благодаря присущей ему многоаспектности, имеет множество трактовок и толкований. Безусловно, выбор одного из них или создание нового будет зависеть от целей конкретного анализа, уровня этого анализа и, наконец, избранной методологии (таблица 3).

Таблица 3 – Понятие эффективности в науке

Научные дисциплины	Содержание понятия
В микроэкономике	Под эффективностью нередко понимают производственную функцию, описывающую подневольность расходов и выпуска или же достижение большего размера изготовления продуктов и предложений с использованием ресурсов конкретной цены
В административной теории	Наряду с экономической составляющей понятия эффективности («отношение объемов предоставленных услуг к стоимости (объему) ресурсов, необходимых для предоставления данного объема услуг») часто выделяют также и техническую (или организационную) составляющую, определяемую с позиций целедостижения. Техническая эффективность обозначает степень соответствия государственных служб потребностям, желаниям и ресурсам их клиентов, т.е. отражает соответствие управленческой организации внешним условиям.

Исторически, в процессе смены одной доминирующей научной парадигмы другой, понятие эффективности изменялось и постепенно приобретало все более широкий круг толкований. Процесс расширения и усложнения значений этого понятия был особенно заметен в ходе методологических изменений внутри организационной теории и теории государственного управления [10].

Приверженцы «классической школы» нередко трактовали «эффективность» как достижение формальных целей, заранее установленными методами в конкретные сроки.

Однако подобного рода механистичный подход к концептуализации установления эффективности предполагал, то, что цели фирмы четко установлены

и измеряемы и для достижения данных целей используются типичные методы. Этот аспект оказался уместен только лишь с целью рассмотрения эффективности простых органов, персонал которых подчинен четким законам и реализовывает простые повседневные операции. Элементарная организация с жесткой иерархической структурой и, как правило, сильными патерналистскими традициями показывала работнику элементарные требования: быть лояльным и реализовывать работу в конкретные сроки отмеченным свыше способом.

Об этом великолепно отдавали себе отчет сторонники механистического, ценностно-нейтрального дела к анализу эффективности организаций, начиная с Фредерика Тэйлора и Макса Вебера, когда рвались избежать в собственных исследовательских работах рассмотрения этических, политических или же психических моментов. В классической, парадигме административной политической деятели, базирующейся на принципах, изложенных в работах Ф.Тэйлора, В.Вильсона и М.Вебера, акцент на эффективность работы аппарата муниципального управления считается решающим [12].

Эффективность в предоставленном случае носит беспристрастный, внеличностный нрав и базируется на 3-х методологических установках:

- отделение администрирования от политики;
- признания того, что «в любом элементе всякой работы всегда есть один способ и один метод выполнения, который быстрее и лучше другого, ежели все остальные»;
- признание бюрократической организации как более действенной для внедрения научных основ управления.

В соответствии с концепцией правительственного управления эффективность (в широком смысле) следует рассматривать точно также как общую характеристику вероятных и реальных результатов функционирования концепции с учетом степени соответствия полученных результатов целям и задачам ее развития. При этом соответствие полученных результатов целям и задачам развития страны должно вырисовываться не только лишь в кратковременной, но

и в среднесрочной и длительной способности. Кроме этого, эффективность правительственного управления должна отражать как конкретные результаты управления, так и не такие важные объективно возникающие результаты.

И в случае если непосредственные итоги отображают всесторонность, рациональность и результаты выраженных в жизненный процесс сообщества установленных целей и задач правительственного управления, то второстепенные итоги дают возможность разглядеть их аргументированность и предопределенность, степень их воздействия на прочие социальные действия. И тут весьма немаловажно разделять получаемые итоги и результаты, как результат правительственного управления, от тех, которые имеют все шансы появляться в следствии воздействия объективных и, вероятно, стихийных механизмов.

Эффективность муниципального управления не имеет возможность отображать итоги лишь только в каком-либо одном направлении или же нюансе (политическом, финансовом, общественном и др.). Она обязана открывать все его многоэлементное оглавление, все разнообразие протекающих процессов и явлений. Она обязана отображать итоги взаимообусловленных процессов становления человека и общества, их взаимодействие с природой. Это говорит о надобности всеохватывающего расклада к оценке производительности муниципального управления [16].

Но одного представления того, что обязана отображать эффективность муниципального управления, мало для решения данной проблемы в практике. И, несмотря на то, что проблема эффективности правительственного управления насчитывает многие десятилетия, она остается незаконченной и вплоть до нынешнего дня. Применительно к любому объекту правительственного управления устанавливается представление эффективности, исполняется подбор критериев и характеристик эффективности и лишь на их базе предоставляется сложная оценка итогов правительственного управления. Нередкого в целом эффективность правительственного управления рассматривается в отношении общественного и финансового формирования страны.

В нынешнем мире с демократическим общественно-политическим механизмом и рыночной экономикой правительство осуществляет, безусловно, большое число функций и обязательств, которым крайне сложно дать оценку с формализованных позиций эффективности. Очевидно, то что, к примеру, роль предоставления духовного и физического здоровья жителей, развития образования, защиты семьи, материнства и детства, воспитания растущего поколения, стимулирования развития науки и национальной культуры с трудом подводятся под характеристики экономической и в том числе и общественной эффективности. Однако это ни в коей мере никак не обязано быть оправданием бездеятельности либо самоустранения государства от ответственности за их высококачественное осуществление.

В последнее время эффективность государственного управления часто рассматривается с позиции двух измеримых составляющих: технической эффективности и экономической эффективности.

Техническая эффективность правительственного управления обуславливается степенью свершения целей работы с учетом социальных заинтересованностей. Техническая эффективность отображает соотношение правительственного управления условиям внешней среды с учетом воздействия, которое оно проявляет на положение сообщества. Она сопряжена и количественными, и качественными признаками, значимыми чертами которых считаются их своевременность и систематичность [15].

Экономическая эффективность государственного управления определяется как отношение стоимости объемов предоставленных услуг к стоимости объемов привлеченных для этого ресурсов.

Как экономическая категория экономическая эффективность отражает отношения по поводу достижения желаемого результата и произведенными при этом затратами. Именно эффективность в наибольшей степени характеризует уровень экономического развития страны, прямо или косвенно отражая качество,

состояние и уровень использования всех видов ресурсов, вовлеченных в процесс производства.

Основное условие к муниципальному управлению экономикой – увеличение эффективности производства, что представляется важной высококачественной чертой производства, отражающая степень формирования производственных сил и уровень обеспечения нужд сообщества.

Экономическая эффективность может рассчитываться на различных уровнях: на уровне национальной экономики, отдельных регионов, отраслей, предприятий, организаций, фирм, домохозяйств, а также на уровне отдельных предпринимательских проектов.

При оценке экономической эффективности на уровне государственной экономики необходимо отталкиваться от двух основных элементов: экономической эффективности и социальной приемлемости. Это свидетельствует о том, что подбор эффективной стратегии стабильного экономического формирования обязан базироваться на действительной ресурсной основе и давать экономическую выгоду целому обществу. В конечном счете, анализ эффективности функционирования экономики обязана быть сопряжена с динамикой благополучия народа, основанной на поочередном росте полезных сил [10].

При этом производительные силы следует рассматривать в широком их понимании – не только как рабочую силу, средства и предметы труда, а как весь производительный потенциал страны, включая научно-творческий потенциал, технологические инновации, предпринимательский ресурс, организационно-структурные факторы и т.д.

Установление каждого типа эффективности правительственного управления опирается на критерии и характеристики, которые отображают положение предмета управления, приобретенного вследствие административного влияния со стороны государства.

Эффективность работы организаций государственной власти обуславливается не только лишь размером экономического эффекта, но и в первую очередь в целом социально-политическими итогами работы организаций власти. Для оценки эффективности правительственного управления и работы организаций общегосударственной власти нужны оценивающие технологические процессы и операции, которые были бы устойчивыми, объективными и позволили вовремя вносить поправки в деятельность организаций государственной власти [16].

Обязательным условием государственного регулирования является формирование системы мониторинга эффективности принимаемых управленческих решений, в том числе и на уровне муниципалитетов. Принятая к настоящему времени система разрозненных показателей оценки деятельности органов местного самоуправления требует дальнейшего совершенствования как по составу и перечню, так и степени агрегирования представленных в ней индикаторов.

1.2 Специфика оценки эффективности на местном уровне

Осуществление государственной деятельности, направленной на составление общественного страны, подразумевает становление районного самоуправления в целях сотворения, на базе действенно функционирующих муниципалитетов конкурентных территориальных образований. При этом одним из критериев заслуги установленной цели считается организация системы эффективной оценки результативности управления государственными образованиями

Местное самоуправление составляет одну из основ конституционного строя Российской Федерации, признается, гарантируется и осуществляется на всей территории Российской Федерации [9].

Муниципальное управление вызвано сформировать условия для развития, формирования и реализации потенциала личности, домашнего, городского хозяйства, бизнеса и т.п., уменьшить финансовую взаимозависимость городского

образования от социально-экономической политики органов общегосударственной власти. Муниципальное управление вызвано сформировать условия с целью предоставления самостоятельности личности, домашнего хозяйства, малого бизнеса за счет имущества, пребывающего в городской собственности, средств регионального бюджета, имущественных прав городского образования, в согласовании с действующим законодательством, решая проблемы региональной значимости [21].

Цель управленческой деятельности – получение большего эффекта с наименьшими затратами. Поэтому необходимо полученный результат сравнить с теми затратами, с помощью которых он получен, т. е. отнести эффект к затратам, сопоставить одну абсолютную величину - эффект с другой абсолютной величиной - затраты.

Основной задачей работы организаций регионального самоуправления считается обеспечение общественности высококачественных, экономически обоснованных услуг при неукоснительном соблюдении законодательства, основ справедливости и разумности. Разрешение данной задачи определяют муниципальные органы власти перед потребностью эффективного управления ресурсной базой и процессами, проходящими под их управлением.

Оценивая качество муниципального управления, как правило, говорят о его результативности и эффективности [13].

Результативность – это достижение в итоге деятельности планируемых и желаемых целей и результатов, решение поставленных задач.

Эффективность – получение результатов с наименьшими затратами ресурсов (финансовых, материальных, человеческих, временных и т. п.) либо получение более высоких результатов при одном и том же объеме ресурсов.

Эффективность городского управления - это результат управления, который предполагает перемену формы, свойств, нрава событий, которые обеспечивают становление, наращивание и реализацию потенциала личности, бытового хозяйства, бизнеса, отнесенный к затратам на его итог.

Эффективность городского управления не имеет возможность быть измерена любым одним показателем и ориентируется как итог трудного взаимодействия всевозможных моментов: природных, человеческих, социально-экономических, экологических и др., оказывающих воздействие на принятие и реализацию управленческих заключений.

Можно установить эффективность деятельности организаций регионального самоуправления и единую эффективность управления как определенную накопленную необходимую сумму эффективностей. Отличают внутреннюю и внешнюю эффективность городского управления [12].

Внутренняя эффективность – это эффективность работы органов, которая состоит в разработке, принятии и организации выполнения управленческих заключений, содействующих увеличению свойства жизни населения.

Внешняя эффективность – это уровень удовлетворения запросов населения, проживающего на территории муниципального образования.

Возможно, отметить составляющие оценки производительности городского управления:

- обоснование и выбор системы и структуры характеристик производительности городского управления, при этом как для текущего функционирования, например и для стратегического становления городского образования;

- определение критериев и измерителей производительности городского управления;

- разработка способов расчета отдельных характеристик.

При определении системы критериев и измерителей эффективности муниципального управления можно выделить следующие критерии оценки муниципального управления (таблица 4).

Таблица 4 – Критерии оценки

Критерий оценки	Суть критерия
Действенность	Уровень достижения концепцией городского управления установленных перед ней целей. Для того чтобы её определить, следует сопоставлять предполагаемые итоги управления с подлинными. Определение действенности ориентировано на оценку, как единичного исполнителя, так и наиболее больших степеней управления
Экономичность	Определяется путем сопоставления ресурсов, которые предполагалось израсходовать для достижения определенных целей и выполнения конкретных работ, с фактическими потребленными ресурсами.
Качество	Степень соответствия системы управления предъявляемым к ней требованиям и ожиданиям.
Соотношение результатов и затрат применительно к муниципальному управлению	Соотношение объема муниципальных услуг системы (действенность) и затрат на оказание этих услуг (экономичность).
Удовлетворенность работой	Престиж деятельности в сфере городского управления, ощущение защищенности, решительности. Способы измерения данного признака базируются на установлении уровня соотношения взглядов сотрудников о социально-психологических обстоятельствах с подлинными критериями
Внедрение инноваций	Отражает реальное использование новых достижений в области организации управления для достижения поставленных целей.

Измерителями эффективности муниципального управления могут быть: общая социальная эффективность, эффективность организации муниципального управления и эффективность системы муниципального управления. В качестве измерителя общей социальной эффективности муниципального управления выступает динамика уровня и качества жизни населения с учетом сделанных выше оговорок [11].

С целью оценки эффективности управления необходимо время от времени приобретать сведения, которые устанавливают общественно - финансовое положение исследуемой территории в конкретный промежуток периода. С целью постановления этой проблемы необходимо реализовать теорию информационно-аналитического поддержания управленческой деятельности. Конкретным олицетворением такого рода концепции может являться теория прогноза, под

которой, в свою очередь, предполагается деятельность по периодическому сбору и обсуждению сведений в основе специально исследованной концепции данных.

Качественное и количественное исследование потенциала и динамики становления земель, основанного на всеохватывающем прогнозе социально-экономических характеристик, а еще простота и краткость представления информации имеет возможность кардинально поменять оглавление управленческой работы. Определенное воплощение данный тезис находит в урезании времени, требующегося для анализа истории в определенном городском образовании, и переходе от рутинной работы городских служащих к творческой, направленной на становление городского образования. Это, в свою очередь, позволит в краткие сроки брать на себя верные управленческие заключения, а еще предопределять проблемные участки в системе городского управления.

Таким образом, эффективность городского управления - многогранное представление. Она может быть измерена только лишь концепцией показателей. С целью измерения эффективности городского управления потребуются комплекс нескольких методических подходов, при любом из которых эффективность имеет собственное качественное содержание. По этой причине в любом определенном случае следует аргументировать и создавать концепцию критериев и характеристик, которая по своей трудности отвечала бы сложности самого предмета управления. При данном наряду с местными и индивидуальными критериями, отражающими единичные стороны и степени управления, необходимы обобщающие аспекты и интегрированные характеристики эффективности.



Рисунок 1 – Система показателей эффективности муниципального управления

Основой нормативно-правового регулирования деятельности органов местного самоуправления составляет система нормативных правовых актов, которые определяют формы осуществления, организацию, гарантии местного самоуправления, его функции и задачи, ответственность и компетенцию органов и должностных лиц местного самоуправления, а также их взаимоотношения с органами государственной власти, гражданами и их объединениями в РФ. На законодательном уровне деятельность по оценке эффективности органов муниципального самоуправления регламентируется, прежде всего, следующими документами:

1. Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» № 131-ФЗ от 06.10.2003г (Статья 18.1.);

2. Указ Президента РФ от 28 апреля 2008г. № 607 «Об оценке эффективности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 11.09.2008 № 1313-р, в целях реализации указа Президента РФ от 28 апреля 2008г. № 607 (содержит методику мониторинга эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов);

4. Региональные нормативные правовые акты.

С целью оценки эффективности, в согласовании с рассматриваемыми документами, используются численные характеристики (к примеру, число городских общеобразовательных органов, в том числе в муниципальной и сельской местности) и условные характеристики, которые доводятся в расчете на 1-го жителя либо рассчитываются как доля с определенного объема либо количества [19].

На современном этапе многие исследователи предлагают использовать критериальный и индикативный подходы к оценке эффективности системы местного самоуправления. На практике часто используется метод расчета частного критерия (K_i) и обобщенного критерия (K).

Частный критерий оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления в сфере развития городских и сельских поселений определяется по специальным оценочным показателям, указанных в системе показателей для оценки эффективности деятельности того или иного органа местного самоуправления.

Частный критерий оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления рассчитывается по формуле :

$$K_i = \frac{\Phi_i}{\Pi_i}, \quad (1)$$

где K_i — частный критерий оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления;

Φ_i — фактически достигнутое значение i -го показателя;

Π_i — запланированное значение i -го показателя.

В случае, когда желаемым результатом является снижение значения какого-либо показателя (например, уровня дотационности бюджета или уровня

зарегистрированной безработицы, расчет частного критерия производится по формуле):

$$K_i = \frac{\Pi_i}{\Phi_i}, \quad (2)$$

Проблемы оценки эффективности деятельности органов муниципального управления.

Первой проблемой оценки эффективности работы организаций регионального самоуправления считается неудовлетворительная эффективность определенных характеристик, применяемых с целью такой оценки. Определенные характеристики пребывают под большим воздействием конкретных внешних условий, к примеру, формирование предпринимательской деятельности.

Существует позиция, что в формирование малого предпринимательства непосредственно влияет объем денег, выделяемых органами городского управления для этой цели. Но данное утверждение неоднозначно. В качестве наиболее значимых стимулов формирования предпринимательства выступают такие мероприятия как: усовершенствование законодательства, сокращение управленческих барьеров на федеральном, региональном и муниципальном уровне и т. д. Не менее отрицательно следует производить оценку и прочие характеристики эффективности работы организаций городского управления, начиная от обеспечения жителей муниципального образования медицинскими услугами и завершая степень собираемости платежей за жилищно-коммунальные услуги [9].

Ещё одной задачей оценки эффективности работы организаций городского управления считается дефицитность и дотационность городских бюджетов. Большая часть городских образований сталкивается с тем, что в настоящий период практические затраты городских бюджетов никак не отвечают действительным нуждам органов городского управления в экономических ресурсах, требуемых с целью реализации возложенных на них полномочий. Многочисленные потребности городских образований финансируются согласно остаточному принципу.

Кроме этого, к числу проблем оценки эффективности деятельности органов муниципального управления следует отнести неурегулированность правовой базы, отсутствие в методике оценки показателей материально-технического обеспечения деятельности различных органов (ЗАГС, органы, работающие с несовершеннолетними и прочие), неурегулированность процедур, которые связаны с обеспечением расходов муниципальных образований по реализации делегированных государственных полномочий и так далее.

Зачастую статистическая информация, характеризующая деятельность муниципальных образований и местных властей, практически отсутствует, а имеющаяся информация не отвечает требованиям достоверности и полноты. При этом отсутствует служба муниципальной статистики, способная решить эти проблемы. Это обусловлено тем, что сбор статистических данных не входит в перечень вопросов местного значения, следовательно, муниципалитеты не могут обеспечить его финансирование по собственному желанию.

1.3 Методические подходы к оценке эффективности и результативности деятельности территориальных органов МСУ

Важной современной задачей управления организациями абсолютно всех конфигураций имущества считается анализ его эффективности. Данная проблема ценна как для коммерческих структур, так и с целью организаций правительственного управления. На законодательном уровне работа согласно оценке эффективности организаций городского самоуправления регламентируется, в первую очередь, соответствующими документами:

- Указ Президента РФ от 28 апреля 2008г. № 607 «Об оценке эффективности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»;
- Распоряжение Правительства РФ от 11.09.2008 № 1313-р, в целях реализации указа Президента РФ от 28 апреля 2008г. № 607 (содержит методику мониторинга

эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов).

Указ Президента РФ № 607 определяет необходимость для глав администраций ежегодно до 1 мая года, следующего за отчетным, проводить оценку деятельности по 14 показателям с предоставлением отчетов в высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, в границах которого расположен городской округ или муниципальный район [3].

Распоряжение Правительства № 1313-р дополняет предлагаемый перечень показателей за счет следующего: расширен круг показателей, характеризующих, например, развитие малого и среднего предпринимательства; определены новые группы показателей, например, в области энергетической эффективности и инвестиционной привлекательности территорий.

Методика мониторинга эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов.

1). Целью данной методики считается определение единых методических раскладов к организации прогноза производительности работы органов районного самоуправления городских округов и городских районов для оценки динамики конфигурации характеристик, характеризующих качество жизни, значения социально-экономического становления городского образования, степени внедрения способов и основ управления, обеспечивающих переход к более действенным моделям городского управления.

Итоги прогноза эффективности работы организаций регионального самоуправления дают возможность установить области, требующие приоритетного интереса организаций регионального самоуправления, создать список событий по увеличению результативности работы организаций регионального самоуправления, а кроме того обнаружить внутренние ресурсы с целью увеличения качества и размера предоставляемых общественности услуг.

2). Предметом оценки являются результаты деятельности органов местного самоуправления в следующих сферах:

- 1) экономическое развитие;
- 2) дошкольное образование;
- 3) общее и дополнительное образование;
- 4) культура;
- 5) физическая культура и спорт;
- 6) жилищное строительство и обеспечение граждан жильем;
- 7) жилищно-коммунальное хозяйство;
- 8) организация муниципального управления;
- 9) энергосбережение и повышение энергетической эффективности;
- 10) проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания.

3). Мониторинг эффективности деятельности органов местного самоуправления осуществляется в соответствии с перечнем показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 года N 607 "Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов", а также перечнем дополнительных показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 года N 1317.

4). В качестве начальных данных для проведения прогноза производительности работы органов районного самоуправления применяются официальные данные, выставленные в докладах глав районных администраций городских округов и городских районов.

Оценка производительности работы органов районного самоуправления городских районов по показателям, отражающим возможности органов районного самоуправления поселений, находящихся на земли надлежащих

городских районов, исполняется при условии передачи органам районного самоуправления городских районов надлежащих возможностей.

5). Прогноз производительности работы органов районного самоуправления делает посылка для системного изучения результативности управления государственными образованиями, принятия заключений и мер по предстоящему совершенствованию городского управления, а еще для одобрения городских образований, достигших лучших значений характеристик.

В настоящее время данная методика подвергается критике со стороны экспертов по следующему аспекту: в отличие от органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации органы местного самоуправления не входят в систему органов государственной власти (статья 12 Конституции РФ)[1].

В связи с этим, согласно статье 18.1 Федерального закона № 131-ФЗ, возникает противоречия, что органы государственной оценивают работу независимых органов местного самоуправления, а федеральный центр устанавливает перечень критериев для оценки. Так же анализ перечня показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления позволяет сделать вывод о наличии некоторой разобщенности между показателями и полномочиями органов местного самоуправления. Поэтому можно сделать вывод, что совершенствование методических основ оценки эффективности деятельности органов муниципального управления является востребованной и актуальной темой научных исследований, в связи с чем целесообразно рассмотреть и обобщить уже существующие подходы к оценке этой сферы деятельности [2].

При оценке производительности работы организаций городского самоуправления важно обратить внимание на наружные «косвенные» выводы, такие как, увеличение качества жизни людей, динамику смертности, рождаемости, обычного формирования объектов управления (коммерческих и некоммерческих учреждений), морально-идеологическое влияние административной работы на «внешнюю» сферу, на предмет управления. Оценку

«косвенных» результатов правильно воплотить в жизнь сообразно нюансам технической производительности. Техническая эффективность связана с завершающим результатом — продвижением к целям — и обуславливается степенью свершения целей работы чиновника в балансе с потраченными на их итог ресурсами [14].

Таким образом, при оценке экономической эффективности предусматривается «внутренние условия», личная работа чиновника, в тот период как при оценке технической эффективности разбирается соотношение данной работы условиям внешней сферы с учетом воздействия, которое деятельность чиновника оказывает на предмет управления. Обширное представление технической эффективности почти сходится с 3 типом эффективности, зачастую оттеняемой в научной литературе — социальной эффективностью. Вероятность оценки эффективности концепции городского управления рассматривается на базе последующих способов (таблица 5).

Таблица 5 – Методы оценки эффективности

Метод	Суть метода
Оценка степени достижения основных целей муниципального управления[17]	<p>Эффективность системы муниципального управления по данному методу рассчитывается по формуле (1): $Эц = Kув \times Kуж \times Kунпч \quad (1)$ Эц — обобщенный коэффициент достижения целей системы муниципального управления. Кув — коэффициент уровня выживания населения соответствующего муниципального образования. Характеризует условия выживания, сложившиеся в результате деятельности органов муниципальной власти, действующих на территории муниципального образования. Куж — коэффициент уровня жизни населения на соответствующей территории. Кунпч — коэффициент уровня нарушений прав человека в соответствующем муниципальном образовании за определенный период.</p>

Окончание таблицы 5

Метод	Суть метода
Метод соотношения потребностной, результативной и затратной эффективности[17]	Подход достигнутых итогов к установленной цели (целевая эффективность) и отношение ресурсов к данным итогам (расходная и ресурсная эффективность) ограничивают эффективность управления. Тем не менее, мало отличать эффективность продуктивную (целесообразную) и финансовую (расходную). Мало сказать о необходимости и результативности расходов. Необходим ещё и анализ обоснованности самих целей работы, т. е. эффективности городской работы с точки зрения соотношения её целей нормативным эталонам и ценностным общепризнанным меркам, принимаемым районным обществом на конкретном этапе его формирования, данная результативность наименована потребностной.
Метод оценки эффективности системы муниципального управления на основе оценки эффективности управления в каждой входящей в нее подсистеме[17]	Цель сводится к заключению индивидуальных вопросов оценки эффективности концепции управления в единичных областях городской работы и выведению общей оценки на базе рейтинговых значений важности единичных областей. Рейтинговые значимости в любом случае имеют все шансы быть установлены консультационно, отталкиваясь от уровня остроты единичных проблем в определенном городском образовании и в конкретный промежуток периода.

Выводы по разделу 1

Таким образом, с одной стороны, необходимость оценки эффективности муниципального управления совсем не порождает сомнений; с иной стороны, существующие в данный промежуток абстрактные, методичные и практические изучения в данной области весьма разнообразны, что отражает сложность исследуемого действия в управлении. В целом с целью абсолютно всех упомянутых раскладов характерно формирование конкретной концепции данных и указателей и законов их агрегирования [16].

Дальнейшее формирование методов оценки эффективности организаций городского самоуправления сопряжено с значением целей оценки (к примеру, в базе стратегических программ формирования, установленных на муниципальном уровне, подобными как Политика социально-экономического

формирования государства до 2020 г.), а кроме того ключевых основ выполнения оценки с целью подбора рационального количества важных характеристик и более оптимального метода их агрегирования.

2 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ОРСКА)

2.1 Оценка деятельности Администрации Ленинского района города Орска

Оценка эффективности управления в органах власти — явление достаточно сложное, и связано с тем, что тип управления подразумевает собою комплекс «субъектов управления», любой из которых воплотит в жизнь строго определенные функции. В органах районного самоуправления в качестве компонентов общего субъекта управления выступают: представительный аппарат, начальник городского образования, начальник районной администрации, контрольный аппарат городского образования, иные аппараты регионального самоуправления, предустановленные статусом городского образования и владеющие надлежащими возможностями по решению вопросов районного смысла.

Совокупный субъект управления — это не простая сумма действий каждого из вышеназванных элементов, а их интегральная сумма; лишь в совокупности они представляют собой полноценный субъект управления. Однако совокупный субъект управления муниципальным образованием, одной из основных задач которого является выработка и принятие решений и организация их исполнения, несет в себе множество специфических черт.

Местное самоуправление — система организации и деятельности граждан, обеспечивающая самостоятельное решение населением вопросов местного значения, управление муниципальной собственностью, исходя из интересов всех жителей данной территории.

Цели, задачи и функции муниципального управления непосредственно влияют на структуру местной администрации и являются основой для выделения в ее

структуре самостоятельных подразделений, отвечающих за достижение конкретных целей и решение отдельных конкретных задач.

Администрация города Орска является исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления, осуществляющим исполнительные и распорядительные функции в целях организации выполнения законов, иных нормативных актов органов государственной власти, правовых актов городского Совета, обеспечивающим при этом законные права и интересы всего городского населения и отдельных граждан, органов местного самоуправления города, а также является органом, осуществляющим муниципальный контроль. Администрация города Орска осуществляет свою деятельность на основании Положения об администрации города Орска, утверждаемого городским Советом[5].

С точки зрения изложенного выше распределения задач и целей деятельности структурные подразделения администрации разделяются на четыре группы: отраслевые, функциональные, территориальные и вспомогательные (таблица 6).

Таблица 6 – Структурные подразделения

Структурное подразделение	Сущность подразделения
Отраслевые структурные подразделения	К ведению отраслевых структурных подразделений относятся вопросы, связанные с управлением конкретными отраслями (сферами) муниципальной деятельности. Они выполняют функции заказчика на выполнение работ и оказание муниципальных услуг. Их основная роль проявляется на этапе реализации целей и задач жизнеобеспечения и развития территории.
Функциональные (штабных, общей компетенции) структурные подразделения	Предметы деятельности функциональных (штабных, общей компетенции) структурных подразделений охватывают определенную функцию для всей администрации и ее структурных подразделений. Основной их особенностью является использование преимуществ, связанных со специализацией функций, и способность администрации рассматривать в рамках своей функции территорию целиком. По классификации целей муниципальной деятельности функциональные подразделения относятся к обеспечивающим. Обычно они наделяются правом согласования решений других структурных подразделений, например, по соблюдению законности или возможности финансирования.

Окончание таблицы 6

Структурное подразделение	Сущность подразделения
Территориальные структурные подразделения	Создание территориальных структурных подразделений (районные в крупных городах и др.) связано с необходимостью приближения органов местного самоуправления к населению и позволяет сочетать централизацию важнейших функций на высшем уровне муниципального управления с повышением оперативности при решении текущих вопросов. При этом важно не допускать раздробления функций органов муниципального управления и потери преимуществ, связанных со специализацией. Для стимулирования инициативы территориальных структурных подразделений им может предоставляться автономия в рамках сметы расходов.
Вспомогательные подразделения	Вспомогательные подразделения (аппарат) не обладают собственной компетенцией по решению вопросов местного значения и выполняют функции обеспечения деятельности руководства администрации и ее структурных подразделений. Аппарат играет важную роль в организации работы администрации. Будучи ее подсистемой, он выполняет ту же роль, что и муниципальная власть по отношению к другим подсистемам муниципального образования.

Глава администрации и его заместители могут иметь свой аппарат, в состав которого входят, в частности, секретари, помощники, референты, советники.

Такие организационные структуры получили название линейно-функциональных, поскольку они основаны на определенной системе взаимодействия линейных (отраслевых) и функциональных структурных подразделений и принятия решений линейными подразделениями по согласованию с функциональными.

Администрация города Орска осуществляет исполнительно-распорядительные полномочия по решению вопросов местного значения и осуществлению отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления города Орска федеральными законами и законами Оренбургской области, в соответствии с федеральным и областным законодательством, правовыми актами Орского городского Совета депутатов, главы города Орска, администрации города Орска.

Полномочия местной администрации закрепляются в Уставе муниципального образования[4]. Местная администрация разрабатывает проекты бюджета, смет

внебюджетных фондов, планов и программ социально-экономического развития города и представляет их на утверждение представительному органу.

Кроме того, администрация:

- исполняет бюджет и представляет на утверждение представительному органу отчет о его исполнении;

- обеспечивает функционирование муниципального жилищно-коммунального хозяйства и транспорта, муниципальных учреждений, здравоохранения, образования, культуры, других муниципальных учреждений;

- распоряжается и управляет муниципальной и иной переданной в управление города собственностью в порядке, установленном представительному органу;

- ведет территориальный кадастр, техническую инвентаризацию движимого и недвижимого имущества;

- разрабатывает предложения о создании, реорганизации и ликвидации муниципальных предприятий и учреждений;

- утверждает уставы муниципальных предприятий, организаций, учреждений;

- осуществляет исполнение государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления города;

- выполняет в случаях и порядке, установленных представительным органом, функции заказчика по муниципальным контрактам на выполнение подрядных работ (оказание услуг, поставку товаров) для нужд муниципального образования города;

- в случаях, установленных представительным органом, готовит и представляет на его рассмотрение проекты правовых актов;

- создает в установленном порядке рабочие группы и коллегии, консультативные общественные и экспертные советы, привлекает на договорной основе научные организации, ученых и специалистов к решению проблем по вопросам местного значения;

– взаимодействует с органами государственной власти, местного самоуправления, предприятиями, учреждениями, организациями, а также с должностными лицами и гражданами по предметам своего ведения;

– участвует в разработке проектов соглашений, договоров муниципального образования города с другими муниципальными образованиями, органами исполнительной власти по вопросам местного значения и другие [4].

Эффективное функционирование системы местного самоуправления во многом определяется уровнем развития его правовой базы.

Правовая база местного самоуправления — это система законодательных и иных нормативных актов, на основе которых функционирует местное самоуправление.

Рассмотрим социально-экономические показатели муниципального образования «город Орск» за период 2015-2017 гг. в таблице 7.

Таблица 7 – Социально-экономические показатели по г. Орску за 2015 -2017 гг.

Показатели	2015 г.	2016 г.	2017 г.	Абсолютное отклонение		Темпы роста, %	
				2016 г. от 2015 г.	2017г. от 2016 г.	2016 г. к 2015 г.	2017 г. к 2016 г.
Объем отгруженных товаров собственного производства, выполненных работ и услуг, млн. руб.	32700,2	36699,2	37938,8	3999	1239,5	112,2	103,4
Инвестиции в основной капитал, млн. руб.	14100,6	13899,5	21216,9	-201,1	7317,4	98,5	152,6
-на душу населения	59971,7	59296,2	90962,8	-675,5	31666,6	98,8	153,4
Объем производства продукции сельского хозяйства, в том числе:	1827,1	834,3	797,0	-992,8	-37,3	45,6	95,5
-растениеводство, млн. руб.	752,6	353,7	334,7	-398,9	-19,0	47,0	94,6
-животноводство, млн. руб.	1074,5	480,6	462,3	-593,9	-18,3	46,9	96,2
Оборот розничной торговли, млн. руб.	29273,7	28471,8	31157,1	-801,9	2685,3	97,2	109,4
Оборот общественного питания, млн. руб.	901,5	933,2	1007,3	31,7	74,1	103,5	107,9

Окончание таблицы 7

Показатели	2015 г.	2016 г.	2017 г.	Абсолютное отклонение		Темпы роста, %	
				2016 г. от 2015 г.	2017г. от 2016 г.	2016 г. к 2015 г.	2017 г. к 2016 г.
Объём платных услуг, млн. руб.	3584,8	3746,2	3959,02	161,4	212,8	104,5	105,7
Доходная часть бюджета города, млн. руб.	3589,6	3567,7	3661,3	-21,9	93,6	99,3	102,6
Налоговые поступления в бюджет по специальным налоговым режимам, млн.руб.	342,6	346,7	408,9	4,1	62,2	101,1	119,3
Финансовый результат деятельности крупных и средних предприятий, млн. руб.	-3271,2	6517,5	171,2	-9788,2	-6346,3	-	-
Прибыль прибыльных предприятий, млн. руб.	3186,4	6935,9	3148,9	3749,5	-3787	217,6	45,5
Среднемесячная заработная плата 1 работника: - по крупным и средним предприятиям, руб.	22760,3	24809,6	27129,7	2063,9	2320,1	109,0	109,4
- в промышленности, руб.	28552,4	24477,0	26580,3	2272,5	2103,3	85,7	107,4
Просроченная задолженность по выплате заработной платы, тыс. руб.	4872,0	3200,0	-	-1672	-	65,6	-
Задолженность организаций по заработной плате в расчете на одного работающего, руб.	100,6	67,8	-	-32,8	-	67,3	-
Естественное движение населения, чел: - родившиеся	2940	2797	2355	-143	-442	93,4	84,2
-умершие	3849	3516	3331	-333	-185	91,3	94,7

Сведения, приведенные в таблице показывают нестабильность в экономике города. Размер отгруженных продуктов собственного изготовления, произведенных работ и услуг (рисунок 2) уменьшился в 2016 г. на 1,5 % согласно

сопоставлению с 2015 годом и составил 36 669,2 миллионов. руб., а в 2017 г. происходит небольшое увеличение этого показателя (3,4%)

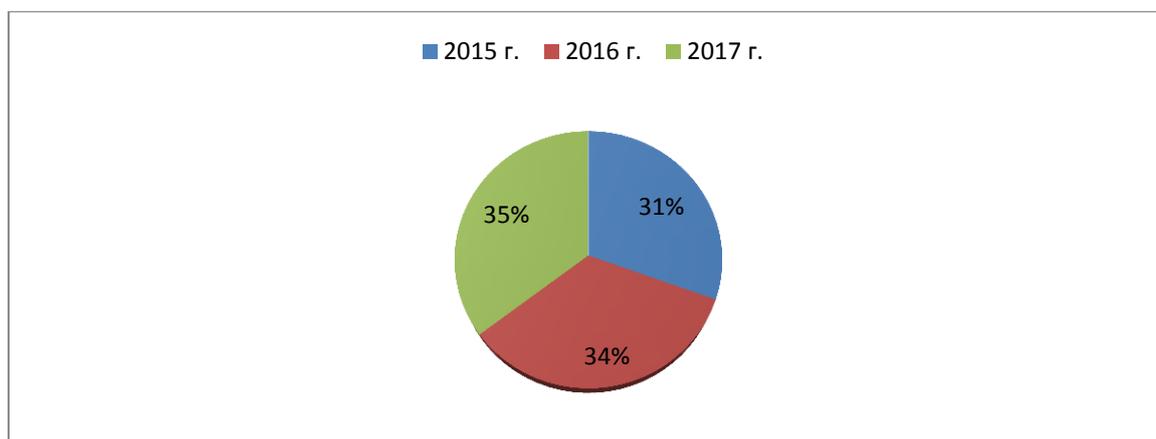


Рисунок 2 - Объем отгруженных товаров собственного производства, выполненных работ и услуг в 2015-2017 гг., млн. руб.

Значительный спад происходит в сельском хозяйстве (рисунок 3) в 2016 году объём производства данной отрасли снизился на 45,6 %, далее в 2017 году данный показатель снизился на 4,5 % и составил 843,3 млн. руб..

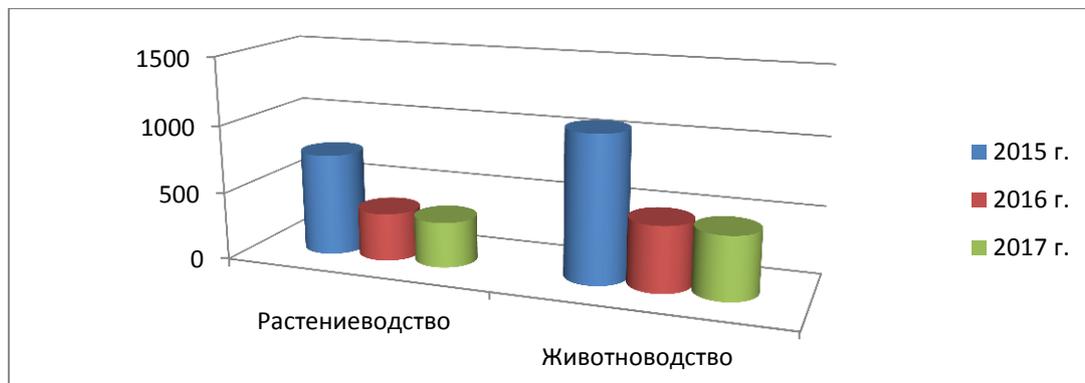


Рисунок 3 – Объем производства продукции сельского хозяйства, 2015-2017 гг., млн. руб.

Проведя анализ социально-экономических показателей можно сделать вывод, что за 2017 год сохранилось сокращение единичных макроэкономических характеристик общественно-финансового формирования г. Орска. На замедление динамики финансового увеличения основное воздействие проявило снижение

темпов роста в промышленном производстве, аграрном хозяйстве, розничной торговле к соответствующим периодам 2015- 2016 гг..

В целях обеспечения долгосрочной сбалансированности и устойчивости бюджета города и повышения качества управления муниципальными финансами города Орска была утверждена подпрограмма «Организация и осуществление бюджетного процесса в городе Орске» муниципальной программы «Эффективное управление и распоряжение муниципальной казной на 2014-2020 годы».

В рамках этой Подпрограммы в течение 2015 - 2017 гг. финансовым управлением в целях увеличения качества управления муниципальными финансами, а также недопущения нарушений бюджетного законодательства исполнялся подготовительный и настоящий надзор выполнения бюджета.

В таблицах ниже приведем данные годовых отчетов об исполнении бюджета муниципального образования городской округ «город Орск».

Таблица 8 – Данные годового отчета об исполнении бюджета муниципального образования городской округ «город Орск» за 2015 год

Показатели	Утверждено, млрд.руб.	Исполнено, млрд.руб.	Отклонение, млрд.руб.
Доходы	3609565870,16	3589609296,12	-19947574,04
Расходы	3749125170,13	3710746752,08	-39041175,28
Дефицит	140231057,2	121137455,96	-19093601,24

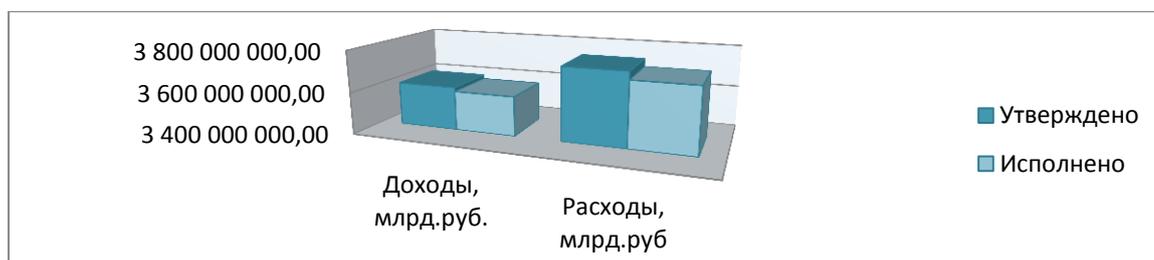


Рисунок 4 – Исполнение бюджета муниципального образования городской округ «город Орск» за 2015 год

Таблица 9 – Данные годового отчета об исполнении бюджета муниципального образования городской округ «город Орск» за 2016 год

Показатели	Утверждено, млрд.руб.	Исполнено, млрд.руб.	Отклонение, млрд.руб.
Доходы	3576012459,33	3567724616,81	-827842,52
Расходы	3661737259,33	3617506965,98	-44230293,35
Дефицит	85724800,00	49782349,17	35942450,83

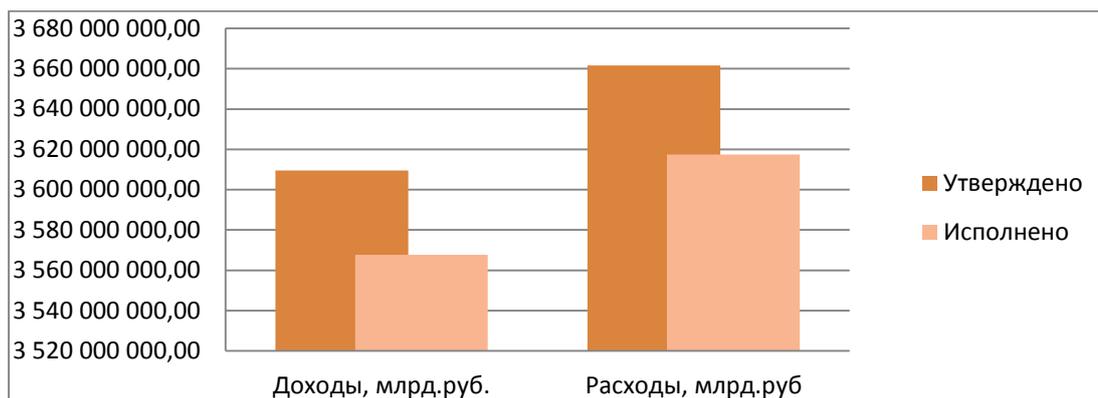


Рисунок 5 – Исполнение бюджета муниципального образования городской округ «город Орск» за 2016 год

Таблица 10 – Данные годового отчета об исполнении бюджета муниципального образования городской округ «город Орск» за 2017 год

Показатели	Утверждено, млрд.руб.	Исполнено, млрд.руб.	Отклонение, млрд.руб.
Доходы	3 640 492 300,00	3 661 354 201,38	20 861 901,38
Расходы	3 621 881 900,00	3 594 508 133,26	-27 373 766,74
Профицит	18 610 400,00	66 846 068,12	48 235 668,12

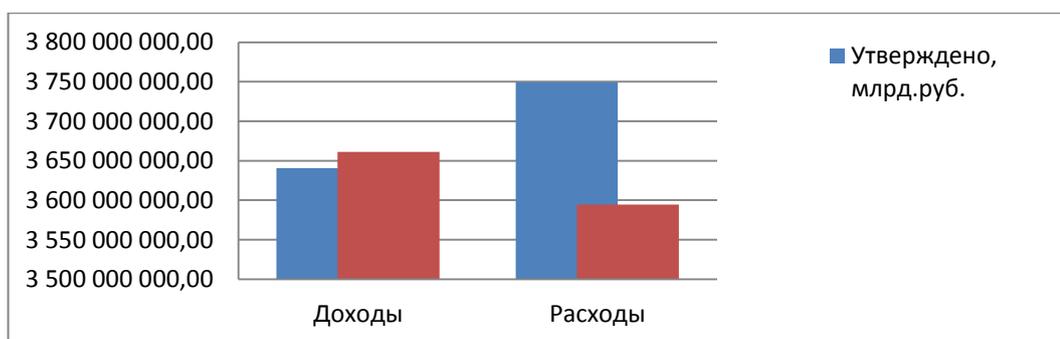


Рисунок 6 – Исполнение бюджета муниципального образования городской округ «город Орск» за 2017 год

Качество финансового менеджмента главных распорядителей средств городского бюджета города Орска оценивается ежегодно на основании Методики балльной оценки качества финансового менеджмента главных распорядителей средств городского бюджета, утвержденной постановлением администрации г. Орска от 20.12.2009 года № 7437-п.

Оценка качества финансового менеджмента конкретного главного распорядителя бюджетных средств определялась как сумма итоговых оценок по каждому показателю.

Уровень наиболее высокого показателя качества составляет 4,84 балла, или 96,8% от максимума, наиболее низкого – 4,14 балла, или 82,8% от максимума.

Таким образом, поскольку максимальная оценка качества финансового менеджмента в 5 баллов не была достигнута администрацией города Орска, для данного органа сохраняется необходимость работы над уровнем качества финансового менеджмента.

В современной муниципальной практике типичными звеньями организационной структуры местной администрации являются: (рисунок 7).

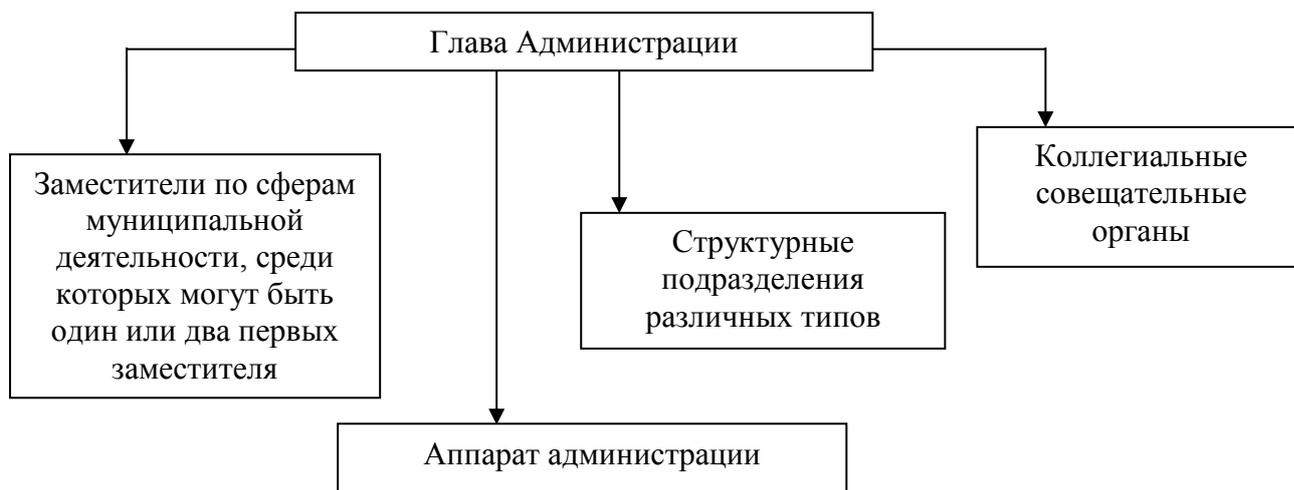


Рисунок 7 – Организационная структура местной администрации

В подчинении Администрации города находится три районных администрации: Советская, Ленинская и Октябрьская.

В дипломной работе проведён анализ на примере Администрации Ленинского района.

Администрация Ленинского района города Орска (далее по тексту – администрация района) является территориальным органом управления администрации города Орска, осуществляющим исполнительно-распорядительные функции в пределах полномочий предусмотренных Положением «Об администрации района города Орска»[6].

К полномочиям Администрации Ленинского района города Орска относятся:

- Осуществление функций главного распорядителя и получателя средств бюджета города Орска, предусмотренных на содержание администрации района и реализацию возложенных на нее полномочий.

- Организация содержания и эксплуатация муниципального имущества переданного администрации района в оперативное управление.

- В порядке и на основаниях, установленных действующими нормативно-правовыми актами, содействие бесперебойному коммунальному обеспечению населения, устойчивой работе объектов водо-, газо-, тепло-, энергоснабжения, обеспечению населения топливом.

– Взаимодействие с учреждениями социальной защиты населения, находящимся на территории района.

– И другие.

Организационная структура Администрации Ленинского района города Орска (рисунок 3).

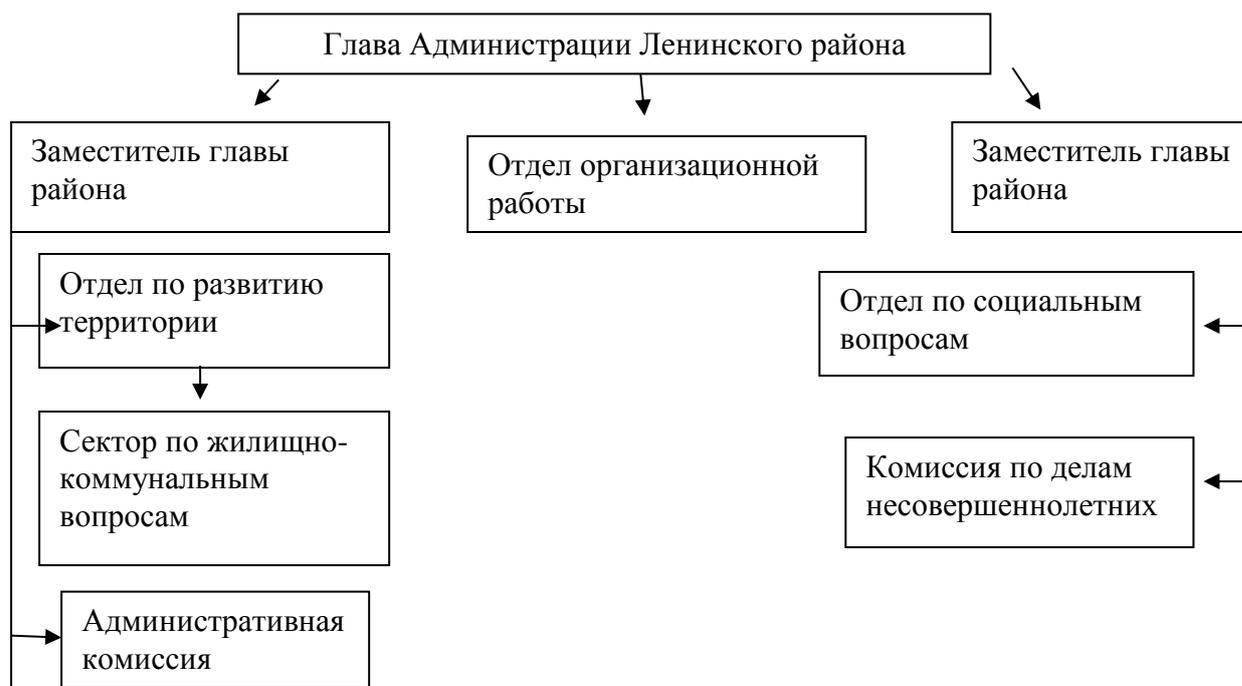


Рисунок 8 – Организационная структура Администрации Ленинского района

Администрация района – это одно из отделений администрации города, которое возглавляет её глава. Она может решать вопросы в следующих сферах:

1. Жилищно-коммунальное обслуживание.
2. Транспорт, связь.
3. Поддержка предпринимательской деятельности и развитие малого бизнеса.
4. Торговля и бытовое обслуживание.
5. Образование, культура, здравоохранение.
6. Социальная защита населения.
7. Охрана общественного порядка.
8. Управление и контроль районной собственности.

9. Экономика и планирование.
10. Бюджетно-финансовая деятельность.
11. Молодёжная политика и направленность.
12. Использование земельных ресурсов и охрана природы.
13. Охрана труда и занятость населения.
14. Благоустройство подчинённых им районных территорий.
15. Гражданская оборона, мобилизация и оборонная работа и многое другое.

Компетенции Администрации района:

- 1) составляет проект бюджета района и исполняет бюджет района;
- 2) управляет и распоряжается имуществом, находящимся в собственности района в порядке, утвержденном Районным Советом;
- 3) разрабатывает и выполняет планы и программы развития района;
- 4) осуществляет создание муниципальных предприятий и учреждений, осуществляет финансовое обеспечение деятельности муниципальных казенных учреждений и финансовое обеспечение выполнения муниципального задания бюджетными и автономными муниципальными учреждениями, а также осуществляет закупки товаров, работ, услуг для обеспечения муниципальных нужд;
- 5) учреждает печатное средство массовой информации для опубликования муниципальных правовых актов по вопросам местного значения, доведения до сведения жителей района официальной информации о социально-экономическом и культурном развитии района, о развитии его общественной инфраструктуры и иной официальной информации;
- 6) осуществляет полномочия в области использования автомобильных дорог и осуществления дорожной деятельности в соответствии с федеральным законом и Уставом в отношении автомобильных дорог местного значения в границах района и в границах населенных пунктов района, а также осуществляет полномочия по иным вопросам;
- 7) сдает в аренду муниципальное имущество;

8) управляет и распоряжается в установленном порядке земельными участками, находящимися в муниципальной собственности района, осуществляет полномочия по резервированию и изъятию земельных участков для муниципальных нужд, осуществляет муниципальный земельный контроль в границах населенных пунктов района и вне границ населенных пунктов в границах района;

9) осуществляет выдачу разрешений на строительство (за исключением случаев, предусмотренных Градостроительным кодексом Российской Федерации, иными федеральными законами), разрешений на ввод объектов в эксплуатацию при осуществлении строительства, реконструкции объектов капитального строительства, расположенных на территории района, включая территории населенных пунктов района, разрешений на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории района;

10) ведет информационную систему обеспечения градостроительной деятельности, осуществляемой на территории района, утверждает документацию по планировке территории, подготовленную на основе схемы территориального планирования района и (или) на основе генеральных планов населенных пунктов района;

11) организует работу архивной службы района;

12) реализует полномочия по присвоению адресов объектам адресации, изменению, аннулированию адресов, присвоению наименований элементам улично-дорожной сети (за исключением автомобильных дорог федерального значения, автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения), наименований элементам планировочной структуры в границах населенных пунктов и межселенной территории муниципального района, изменению, аннулированию таких наименований, размещению информации в государственном адресном реестре;

13) ведет учет граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий; осуществляет обеспечение малоимущих граждан, проживающих в районе и

нуждающихся в улучшении жилищных условий, жилыми помещениями в соответствии с жилищным законодательством;

14) осуществляет управление муниципальным долгом в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации;

15) в пределах своей компетенции осуществляет материально-техническое, организационное и иное обеспечение деятельности Районного Совета, иных органов и должностных лиц местного самоуправления в соответствии с порядком материально-технического обеспечения, определенным Районным Советом;

16) организует профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование выборных должностных лиц местного самоуправления района, членов выборных органов местного самоуправления района, депутатов Районного Совета, муниципальных служащих района и работников муниципальных учреждений района;

17) принимает решения о привлечении граждан к выполнению на добровольной основе социально значимых работ (в том числе дежурств) в целях решения вопросов местного значения поселения, предусмотренных пунктами 7.1 - 9, 15 и 19 части 1 статьи 14 Федерального закона от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

18) решает иные вопросы местного значения, находящиеся в ведении района и не отнесенные законом или настоящим Уставом непосредственно к компетенции Районного Совета или Главы района;

19) осуществляет иные полномочия в соответствии с законодательством и настоящим Уставом, а также государственные полномочия, возложенные на нее федеральными и краевыми законами.

Деятельность администрации района заключается в предоставлении муниципальных услуг.

Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая

осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения.

Администрация предоставляет следующие виды муниципальных услуг:

(рисунок 4)



Рисунок 9 – Виды муниципальных услуг, оказываемых Администрацией Ленинского района

Администрация района осуществляет свою деятельность в соответствии с федеральными законами, законами края и Уставом и не может принимать решений по вопросам, входящим в компетенцию других муниципальных образований, а также органов государственной власти.

2.2 Оценка эффективности деятельности Администрации Ленинского района города Орска.

Эффективность исполнительных органов муниципального управления предполагает собою результативность работы самого городского образования, которая обуславливается как итог взаимодействия разных условий, оказывающих воздействие на утверждение и реализацию административных решений.

Комплексный характер оценки эффективности муниципальной управленческой деятельности определяется как форма активного отношения объекта управления к субъекту и реализуется через систему показателей внутренней и внешней эффективности.

Проведение оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления позволяет:

- определить приоритеты социально-экономического развития муниципального образования;
- выявить проблемы, требующие решения программным методом;
- определить направления муниципальной социальной политики.

Эффективность работы местной власти находится в зависимости не только лишь от эффективности деятельности её подразделений, принимаемых заключений и следования закону, но и от организационной структуры. Применение наиболее современных видов организационных структур (матричной, дивизиональной) в городском управлении ограничено либо невозможно, поэтому следует расценивать разнообразные виды улучшения применяемых структур управления.

Администрация района принимает участие в реализации федеральных программ, целевых благотворительных программ и в операциях.

Таблица 11 – Результаты проведенных программ

Наименование программ	Результаты программ
Федеральная программа «Формирование комфортной городской среды»	В 2018 году завершён первый этап работ по реконструкции и благоустройству парка Строителей: - Установлена детская игровая площадка, с игровым оборудованием для детей с ограниченными возможностями;

	-Смонтирован велосипедный памп трек; - Сделаны прогулочные пешеходные дорожки и установлены скамейки для отдыхающих. - Вдоль пешеходных дорожек смонтировано световое оборудование.
Целевая программа «Раскрасим город»	На территории района проведено художественное оформление фасадов 10 многоквартирных домов.
Операция «Жилище 2018»	Проведение инструктажа о мерах предотвращения возникновения и развития пожара и правилах поведения при пожаре.

Оценка эффективности программы проводится по критерию результативности. Результативность определяется как степень достижения поставленных целей программы и является основным конечным показателем эффективности. Данные программы рассчитаны до 2020 года и оценить эффективность в полной мере нельзя.

Исходя из промежуточных результатов можно сделать вывод, что эффективность реализации данных программ на сегодняшний день равна 100%.

1 блок. Анализ деятельности Администрации Ленинского района и оценка ее эффективности осуществляющиеся на основе показателей результативности, характеризующие оказание муниципальных услуг.

Администрацией района предоставляются муниципальные услуги: «Выдача выписки из похозяйственной книги», «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)».

Таблица 12 – Показатели, характеризующие результаты оказания

Администрацией муниципальных услуг за период 2016-2018 гг..

Наименование показателя	2016	2017	2018
Выдача справок (количество выданных справок всех видов)	1256	1417	1620
Количество жалоб и заявлений по некачественному предоставлению услуг	28	20	10



Рисунок 10 – Количество справок

Жалоб и заявлений по некачественному предоставлению муниципальных услуг в течение периода было не более 30. За 2018 год населению выдано на 228 % выше показателя 2017 года. По итогам проведенного мониторинга (анкетирования) уровень качества предоставления муниципальных услуг оценка положительная.

В Администрации Ленинского района 45 сотрудников, из них 5 выдают справки. Для того чтобы оценить эффективность их деятельности необходимо рассчитать какое количество справок приходится на одного работника. В таблице 12 представлены данные расчетов.

Таблица 13 – Эффективность деятельности Администрации в разрезе показателя «Количество справок на одного сотрудника»

Наименование показателя	2016	2017	2018
Количество справок на одного сотрудника	251,2	283,4	324

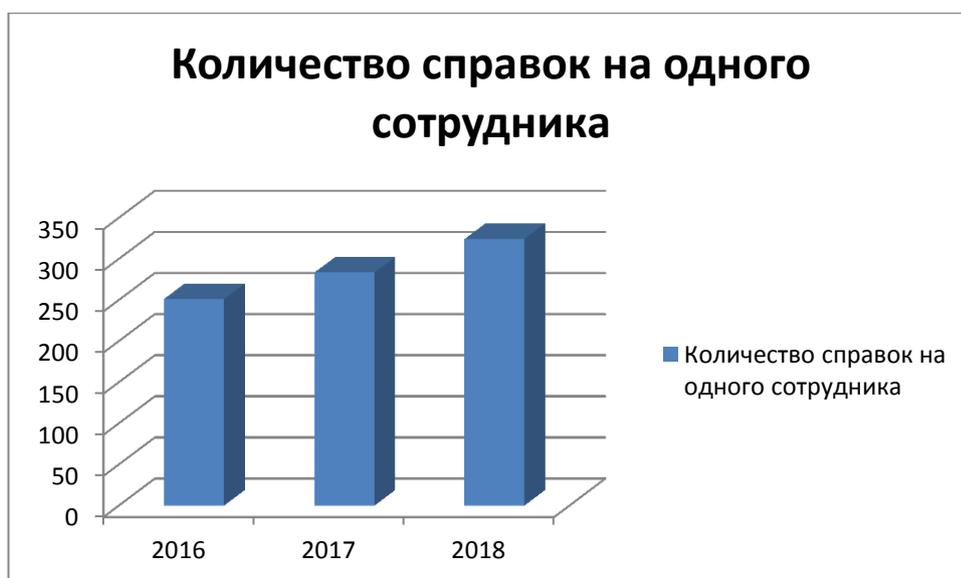


Рисунок 11– Количество справок на одного сотрудника

Увеличивается производительность труда сотрудников Администрации Ленинского района, что свидетельствует об увеличении эффективности деятельности Администрации в целом.

2 блок. Анализ деятельности Администрации Ленинского района на основе оценки результатов и эффективности деятельности Административной комиссии.

В соответствии с Законом Оренбургской области от 16.03.2009 г. № 2818/606-IV-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления Оренбургской области государственными полномочиями по созданию административных комиссий» создана и действует административная комиссия города Орска.

Административная комиссия – это орган, уполномоченный рассматривать дела об административных правонарушениях. Административные комиссии являются единственными органами, наделенными юрисдикционными полномочиями, которые специально образованы для рассмотрения всех категорий дел об административных правонарушениях, за исключением тех, которые отнесены законодательством к компетенции других органов.

Основными задачами административной комиссии являются:

– своевременное, всестороннее, полное и объективное выяснение обстоятельств каждого дела об административном правонарушении;

- разрешение дела об административном правонарушении в точном соответствии с действующим законодательством;
- обеспечение исполнения вынесенного постановления по делу об административном правонарушении;
- выявление причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений;
- профилактика административных правонарушений, воспитание граждан в духе соблюдения законов и веры в справедливость.

Таблица 14 – Показатели результативности работы административной комиссии за период 2017-2018 гг.

Показатели АК	2017 г.	2018 г.	Темп роста, %
Заседания АК, шт.	40	46	15
Количество материалов административных правонарушений (АП), шт.	226	415	84
Количество протоколов об АП, шт.	196	336	71
Назначено штрафов, руб.	140 000	398 000	284
Взыскано, руб.	50 910	166 197	326

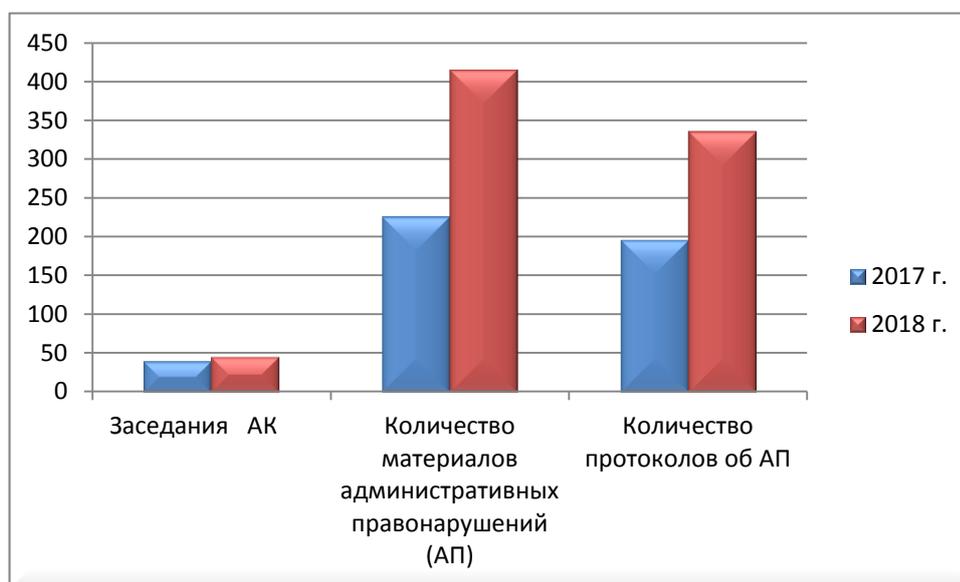


Рисунок 12 – Показатели результативности работы административной комиссии за период 2017-2018 гг.

Эффективность работы административной комиссии может быть оценена на основе анализа следующих показателей (таблица 15,16)

Таблица 15 – Эффективность деятельности Администрации по показателю «Количество протоколов на 1 заседание»

Наименование показателя	2017	2018
Количество протоколов на 1 заседание, шт.	5	7

Увеличивается нагрузка на сотрудников Административной комиссии, соответственно, увеличивается продуктивность деятельности в целом.

Таблица 16 – Эффективность деятельности Администрации по показателю «Количество протоколов об АП к количеству материалов АП»

Наименование показателя	2017	2018
Количество протоколов об АП к количеству материалов АП,%	0,9	0,8

Однако соотношение количества протоколов об административных правонарушениях к количеству материалов идет на снижение. Это свидетельствует о некачественном подготовительном этапе, некачественном сборе документов в административные дела. Следовательно, необходимо принять меры по улучшению качества сбора информации о правонарушениях, принять дополнительные меры по усовершенствованию этапов работы Административной комиссии.

3 блок. Анализ деятельности Администрации Ленинского района на основе оценки результативности и эффективности деятельности Комиссии по делам несовершеннолетних.

Администрация района проводит заседания комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав. В период 2015-2017 гг. было проведено более 50 заседаний. Проведем анализ эффективности работы комиссии по следующим данным.

Таблица 17 – Показатели результатов деятельности Комиссии по делам несовершеннолетних

Показатели	2015	2016	2017
Количество заседаний	24	29	39
Количество рассмотренных административных дел	396	388	405
Предупреждения	113	136	145
Количество штрафов, шт.	241	250	249
Сумма штрафов, руб.	262 100	193 900	154 620

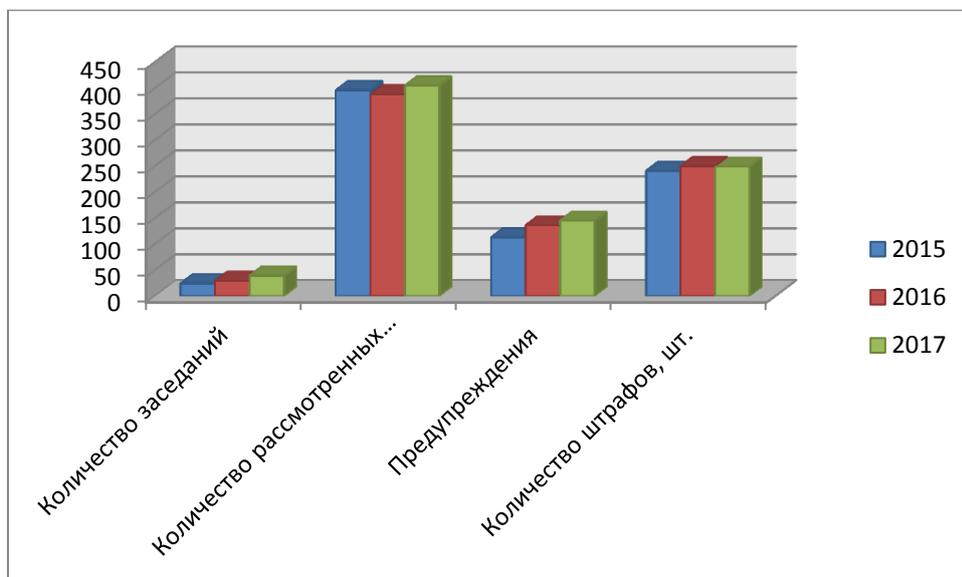


Рисунок 13 – Показатели результатов деятельности Комиссии по делам несовершеннолетних

Из представленных данных можно сделать вывод, что количество дел по несовершеннолетним увеличивалось с каждым годом. В 2017 году результативность деятельности комиссии пошла на спад по сравнению с 2015 годом, об этом свидетельствует увеличение количества заседаний и административных дел.

Эффективность работы Комиссии по делам несовершеннолетних может быть оценена на основе следующих показателей.

1. Количество рассмотренных дел на одно заседание (таблица 18)

Таблица 18 – Эффективность деятельности Администрации в разрезе показателя «Количество рассмотренных дел на одно заседание»

Наименование показателя	2015	2016	2017
Количество рассмотренных дел на одно заседание	17	13	10

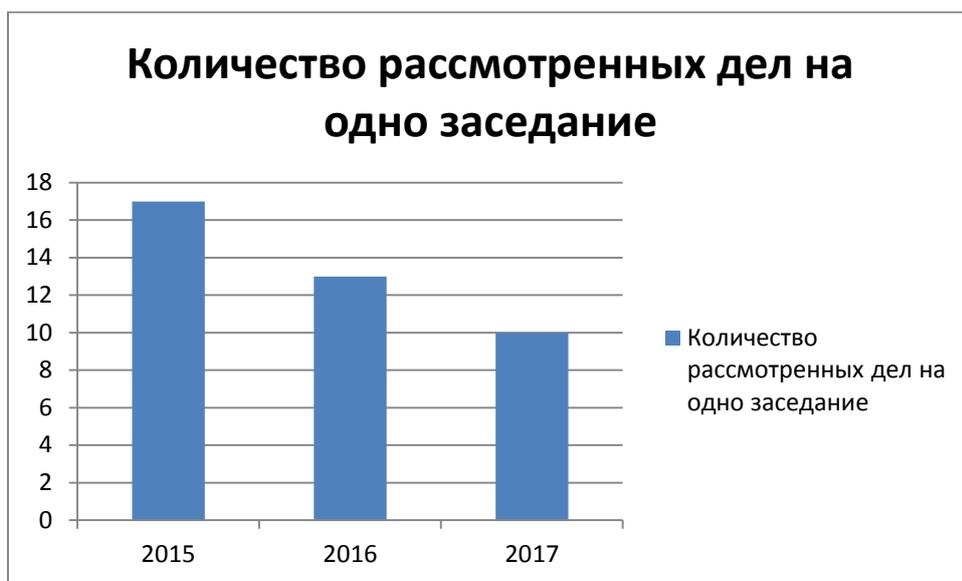


Рисунок 14 – Количество рассмотренных дел на одно заседание

2.Количество штрафов на количество дел (таблица 19)

Таблица 19– Эффективность работы Администрации в разрезе показателя «Количество штрафов на количество дел»

Наименование показателя	2015	2016	2017
Количество штрафов на количество дел, %	0,609	0,644	0,614

3.Количество вынесенных предупреждений на количество дел

Таблица 20– Эффективность работы Администрации в разрезе показателя «Количество вынесенных предупреждений на количество дел»

Наименование показателя	2015	2016	2017
Количество вынесенных предупреждений на количество дел, %	0,3	0,4	0,4

Для более эффективной работы комиссии необходимо реализовывать эффективные меры межведомственного комплексного плана по предупреждению безнадзорности, беспризорности, правонарушений, антиобщественных действий несовершеннолетних, других асоциальных явлений в детской и подростковой среде, защите их прав и законных интересов на 2019-2020 годы.

Поскольку деятельность Администрации Ленинского района должна носить открытый характер ввиду её нацеленности на конкретных жителей района, то целесообразно оценка результатов опросов населения района.

Рассмотрим результаты опроса населения по вопросу «Удовлетворены ли Вы деятельностью Администрации Ленинского района?»

В таблице 20 имеются данные о количестве опрошенных граждан за период 2016-2018 гг..

Таблица 21 – Количество опрошенных граждан

Наименование показателя	2016	2017	2018
Количество опрошенных граждан	1452	1500	1594

Результаты анализа опроса приведены в таблице 21.

Таблица 22 – Анализ опроса по вопросу «Удовлетворены ли Вы деятельностью Администрации Ленинского района?»

Фактор удовлетворенности, в %	2016	2017	2018
Полностью удовлетворены	67	74	90
Частично удовлетворены	30	25	9
Не удовлетворены	3	1	1

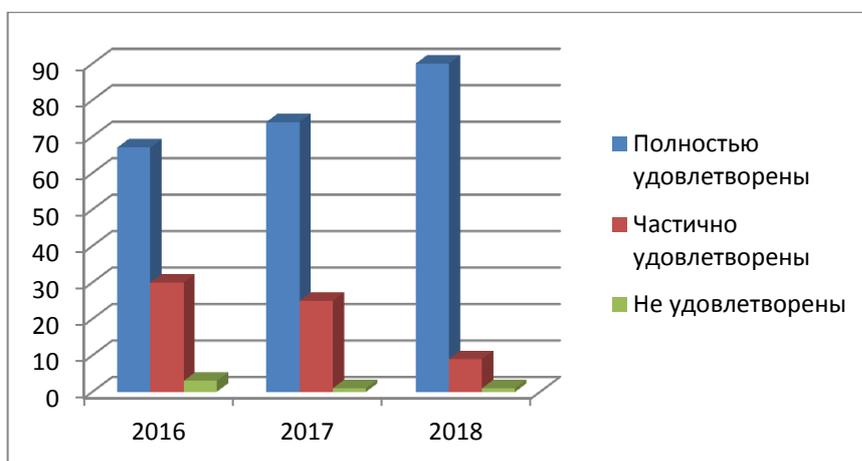


Рисунок 15 – Результаты опроса «Удовлетворены ли Вы деятельностью Администрации Ленинского района?»

Исходя из данных опроса, можно сделать вывод, что в основном население Ленинского района удовлетворено работой Администрации. Высокая оценка

удовлетворенности означает, что деятельность администрации является эффективной благодаря улучшенному информационному обмену, при котором у граждан формируются адекватные и обоснованные ожидания от деятельности Администрации.

Приведем результаты опроса населения, который проводится в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», постановлением Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

Целью опроса является изучение мнения орчан об эффективности деятельности исполнительных органов муниципального управления в таких сферах, как организация транспортного обслуживания в муниципальном образовании.

Таблица 23 – Организация транспортного обслуживания населения и качество автомобильных дорог г. Орска в 2015-2017 гг.

Организация транспортного обслуживания населения												
Критерии	"1-2 балла" (не удовлетворён), %			"3 балла" (частично удовлетворён), %			"4-5 баллов" (в целом удовлетворён),%			Не могу оценить,%		
	2015г	2016г	2017г	2015г	2016г	2017г	2015г	2016г	2017г	2015г	2016г	2017г
Безопасность движения	45	31	38	38	32	35	13	34	24	4	4	3
График движения	21	11	33	28	37	41	48	7	22	4	4	3
Культура обслуживания	45	28	37	41	41	40	11	27	19	2	4	5
Техническое состояние т/с	57	34	52	32	44	40	2	20	3	9	3	5

Окончание таблицы 23

Качество дорог в муниципальном образовании												
Критерии	"1-2 балла" (не удовлетворён), %			"3 балла" (частично удовлетворён), %			"4-5 баллов" (в целом удовлетворён),%			Не могу оценить,%		
	2015г	2016г	2017г	2015г	2016г	2017г	2015г	2016г	2017г	2015г	2016г	2017г
Количество дорожной разметки	39	29	27	38	32	49	23	37	21	0	2	3
Кол-во тротуаров	41	28	23	39	36	51	19	34	25	2	1	1
Состояние дорог в зимний период	89	72	84	11	20	14	0	8	1	0	0	1
Состояние дорожного покрытия	77	75	81	23	18	15	0	7	1	0	0	3
Степень освещённости дорог	47	32	47	44	37	47	8	30	4	2	0	3



Рисунок 16 – Результаты опроса населения об организации транспортного обслуживания г. Орска в 2015-2017 гг.

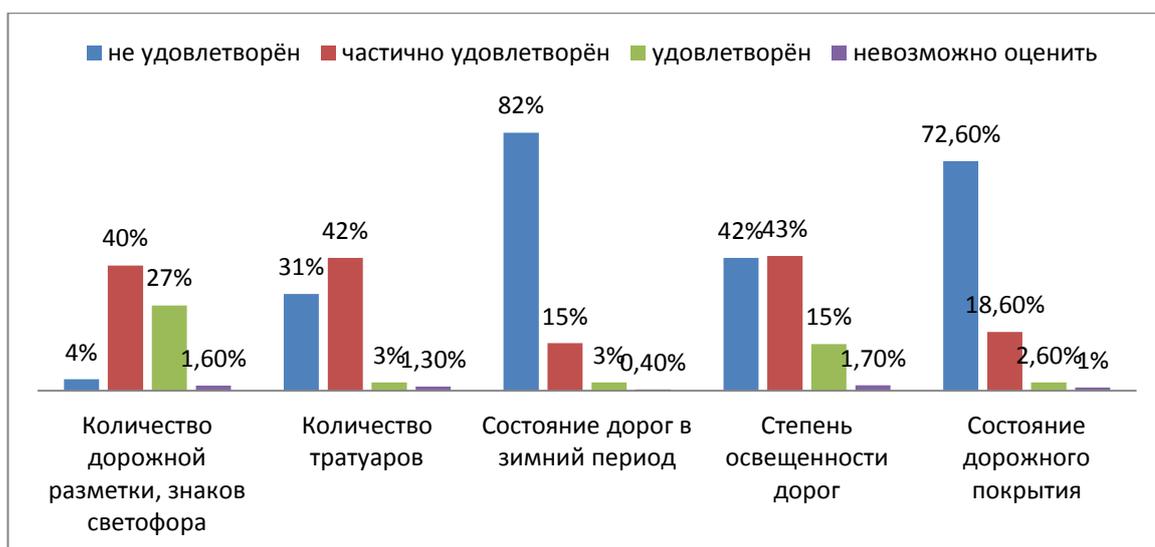


Рисунок 17 – Результаты опроса населения о качестве автомобильных дорог г. Орска в 2015-2017 гг.

На основании приведенных данных по направлениям «Организация транспортного обслуживания в муниципальном образовании» и «качество автомобильных дорог в муниципальном образовании» можно сделать вывод о том, что большинство населения либо не удовлетворены услугами транспорта и дорогами города, либо удовлетворены частично.

Итоги анализа и оценки эффективности работы отдела транспорта и связи администрации района, позволили сделать следующие выводы:

1) Анализ и оценка эффективности управления транспортным обслуживанием способна преобразовать деятельность муниципального органа и муниципальных служащих как внутри самого органа так и за его пределами.

2) Конечным результатом такого преобразования должно стать повышение комфортных условий проживания жителей города на территории муниципального района.

Выводы по разделу 2

Анализ эффективности работы Администрации Ленинского района в основном носит результативный вид. Главной минус сведений и отчетов руководителя

администрации в том, что в них отчетливо наблюдается равенство определений «результативность» и «эффективность», т.е. предоставляется оценка численных характеристик без учета экономичности их исполнения.

Отсутствие специальных программно-методических материалов по оценке эффективности деятельности органов администрации района не позволяют дать своевременную и объективную оценку.

В результате было выявлено, что на эффективность деятельности Администрации Ленинского района влияет недостаточное использование информационных технологий в деятельности. Большая часть рабочего времени сотрудников Администрации тратится на выполнение функций, которые осуществляются вручную.

Увеличить эффективность оценки работы Администрации возможно за счет проведения прогноза главных характеристик чаще, чем раз один в году. Получаемой информации в данном случае должно быть довольно для принятия заключений по помощи более «проблемным» характеристикам производительности работы, не дожидаясь формирования годичного отчета.

Исходя из итогов проделанного анализа, необходимо выделить некоторые мероприятия по совершенствованию производительности работы Администрации:

1) Организация системы увеличения квалификации глав отделов Администрации в области применения информационных технологий.

2) Создание особого комитета по информационным ресурсам внутри организационной структуры Администрации.

3) Внедрение системы автоматизации управления.

4) Внедрение системы мониторинга показателей эффективности и результативности деятельности администрации и ее отделов.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

3.1 Проблемы и направления повышения эффективности деятельности в органах МСУ

В настоящее время совершенствование и повышение эффективности муниципального управления является одной из самых важных проблем, стоящих как перед органами муниципальной власти, так и перед государством в целом.

Данная проблема является очень актуальной, так как улучшение качества жизни и благосостояния местного населения напрямую зависит от того, насколько эффективно реализуется муниципальное управление.

Повышение эффективности функционирования органов власти является одной из важнейших задач, стоящих перед страной, от выполнения которой во многом зависит возможность эффективного экономического роста Российской Федерации. Развитие страны в целом невозможно без социально-экономического благосостояния ее территорий, которое находится в прямой зависимости от эффективности деятельности органов местного самоуправления, профессионализма государственных служащих и рациональности их решений.

Под эффективностью деятельности органов местного самоуправления предполагается понимать уровень соответствия результатов деятельности по решению вопросов местного значения поставленным целям и задачам.

В ходе реализации административной реформы в России особое значение приобретает направление исследований по оценке эффективности (качества) деятельности органов местного самоуправления.

Оценивая качество городского управления, как правило, говорят о его результативности и производительности. Эти мнения нередко соединяют. В

собственной публикации А. Широков и С. Юркова дали, по сущности, довольно точное определение данных категорий [32]:

– результативность – это достижение в итоге деятельности планируемых и желаемых целей и результатов, решение поставленных задач;

– эффективность – получение результатов с наименьшими затратами ресурсов (финансовых, материальных, человеческих, временных и т. п.) либо получение более высоких результатов при одном и том же объеме ресурсов.

Государственные органы власти из года в год корректируют и совершенствуют ранее принятые Указы и постановления относительно эффективности муниципального управления. Это, в свою очередь, подчеркивает постоянное совершенствование законодательства в вопросах местного самоуправления, что бесспорно связано и с нерешенностью проблемы на достаточно высоком уровне.

Исследователи в области муниципального управления отмечают множество недостатков действующей методики оценки эффективности муниципального управления. В таблице ниже представим точки зрения различных авторов по данной проблеме .

Таблица 24 – Точки зрения различных авторов относительно действующей методики оценки эффективности муниципального управления

Автор, источник	Содержание проблемы
Лобушева А.Д. [25]	Главным недостатком предложенной правительством методики, является отсутствие обоснованной концепции оценки. Автор указывает на общие недостатки методического инструментария, среди которых нецелесообразность применения интегрального показателя оценки сложных социально-экономических объектов; недопустимость сравнения регионов между собой, так как они изначально различаются по своему социально-экономическому потенциалу, уровню энергетической и транспортной доступности; в показателях оценки никак не отражён рост сервисной составляющей, которая непосредственно связана с деятельностью исполнительной власти; в перечне показателей отсутствует оценка деятельности органов исполнительной власти; предложенная система показателей касается далеко не всех сфер деятельности исполнительной власти

Окончание таблицы 24

Автор, источник	Содержание проблемы
Преснякова, Т.С. [27]	Ряд включенных в перечень показателей позволяет дать оценку уровня социально-экономического развития территории, но не оценку эффективности деятельности ее органов местного самоуправления. Авторы выделили три блока основной деятельности местного самоуправления (административный, финансовый, методический) в каждом из которых подробно представлены проблемы и недостатки действующей методики оценки эффективности муниципального управления. Исследователи сомневаются в целесообразности оценки эффективности с помощью исключительно количественных (как и только качественных) показателей и это, по их мнению, снижает объективность результатов применения подобной методики
Корчагина Т.С. [24]	Критикуется унифицированная система показателей, заложенная в основу методики оценки эффективности органов местного самоуправления, которая не учитывает особенности развития территорий. В числе недостатков и другие: <ul style="list-style-type: none"> – стремление органов местного самоуправления к формальному достижению показателей, а не к повышению эффективности своей работы («работа на показатель»); – негативные причинно-следственные связи между показателями оценки эффективности. Данная методика, по мнению автора не позволяет в полной мере повысить эффективность собственной работы муниципальных служащих, так как они в большей степени стремятся к формальному достижению показателей (результативности)
Якимчук Н.Н.	Существующая методика оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления при всех её позитивных сторонах не имеет комплексного характера и остается механизмом сбора информации об основных результатах развития ряда отраслей муниципального образования. В большинстве случаев оценка эффективности сводится к формальному достижению показателей, а не к повышению эффективности деятельности местной власти. Возможным способом решения данной проблемы является предоставление муниципальной власти большей самостоятельности в выборе показателей и методики оценки эффективности деятельности с учетом особенностей территориального развития на основе оценки потенциала социально-экономического развития муниципального образования, но в рамках ключевых ориентиров, обозначенных федеральной и региональной властью.

Представленные расклады к проблематике оценки производительности городского управления не исчерпывают его абсолютный список, и это говорит о том, что вопросы улучшения городского управления довольно важны и настоятельно требуют проработки со стороны органов районной власти.

Разбирая трудности оценки производительности городского управления, в частности исполнительно-распорядительного органа, охота обозначить, что гигантская доля задач связана с определением характеристик производительности городского управления.

Рассмотрим непосредственно те проблемы, которые на наш взгляд делают существующую систему оценки эффективности менее результативной.

Базисной задачей этой концепции считается ее наличие за пределами какой либо наиболее единой концепции, такого рода, как концепция управления эффективностью.

Являясь согласно сущности изолированной концепции, анализ эффективности деятельности органов местного самоуправления направлен на точное получение данных об основных итогах работы отдельных муниципальных образований, при том, что в совершенстве концепция оценки эффективности обязана быть звеном в общей цепочки процесса управления эффективностью [22].

Одной с ключевых проблем также можно охарактеризовать то, что органы власти, основываясь на имеющейся концепции оценки эффективности, нередко ставят перед собою основной целью формальное достижение показателей, а не повышению эффективности самой деятельности в целом. В таком случае наступает так называемая «работа на коэффициент».

Последующей задачей можно отметить стандартизованность официальной методики выполнения оценки. Технология исходит из базисного комплекта характеристик, что никак не дает возможность производить оценку работы органов местного самоуправления относительно отличительных черт местности, без учета особенности местности. Тем не менее, этот формат технологии возможно охарактеризовать многоцелевым, что упрощает процедуру сопоставления эффективности работы разных городских образований[25].

Проблема также заключается в том, что большинство показателей оценки эффективности не зависят напрямую от деятельности органов местного

самоуправления и повлиять на них местным властям достаточно сложно, поскольку это не входит в их предмет ведения.

Отметим также еще одну проблему, связанную с разрывом в управленческой цепочке: ответственными за развитие налогооблагаемой базы местных налогов, являются органы местного самоуправления, при этом функции по администрированию данной области закреплены за органами государственной власти. То есть, обладая информацией по состоянию налогооблагаемой базы, органы местного самоуправления не могут напрямую повлиять на степень собираемости налогов, так как в данном направлении деятельность органов местной власти крайне ограничена.

Качество городского управления, с точки зрения конечного итога, имеет место быть в его воздействии на социально-экономическое становление городских земель. Впрочем, в передовых критериях одной из ведущих задач считается сложность проведения количественной оценки работы органов исполнительной власти. В связи с чем к возможностям органов районного самоуправления определены «организация сбора статистических характеристик, характеризующих положение экономики и общественной сферы городского образования, и передача обозначенных данных органам госвласти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации».

Отсюда, мы можем сделать заключение о том, что аппараты регионального самоуправления ограничены в способности результативного воздействия на прибыльные статьи районных бюджетов. Подобным способом один из рекомендованных путей реформирования концепции оценки эффективности деятельности организаций регионального самоуправления станет связан с необходимостью совершенствования законодательства, стабилизирующего проблемы регистрации земельных зон и иной собственности, которое бы включало законодательно конкретную обязанность потенциальных налогоплательщиков районных налогов.

К сожалению, это не все проблемы, которые существуют на сегодняшний день в системе оценки деятельности органов местного самоуправления. Так сам процесс проведения оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления в идеале не должен приводить к дополнительным затратам. При этом на практике небольшие муниципалитеты сталкиваются с такими проблемами, поскольку не обладают всеми необходимыми ресурсами. Процесс проведения мониторинга достаточно трудоемкий, он требует большого количества данных, времени, а также высококвалифицированных специалистов. Иначе данный мониторинг станет не больше чем формальной отчетной работой, которая не предполагает дальнейшего положительного эффекта.

Виной данной трудности также считается и недостаточность доступа органам регионального самоуправления к общегосударственной статистике. Органы статистики и органы регионального самоуправления взаимодействуют только в общих принципах, то есть для извлечения статистических данных органам местной власти требуется вводить вспомогательные средства. На безвозмездной же основе данные доступны лишь федеральным органам общегосударственной власти и управления, территориальным комитетам Госкомстата Российской Федерации и муниципальным учреждениям, обладающим возможностью на приобретение данных Госкомстата Российской Федерации [9].

Ещё один минус, который необходимо отметить, это ежегодный характер прогноза, что напрямую оказывает большое влияние на полезность и значимость используемых результатов.

Проводя оценку работы организаций регионального самоуправления лишь по истечению отчетного года, итоги этой оценки теряют эффективность в оперативной поддержке усилий муниципалитетов в постановлении вопросов региональной значимости. В согласовании с Указом Президента № 607 Доклады о достигнутых показателях представляются до 1 мая года, последующего за отчетным, т.е. итоги работы невозможно учитывать в процессе бюджетного планирования на следующий год. Органы правительства субъекта Российской

Федерации не имеют способности осуществить мероприятия к оказанию поддержки муниципалитетам в достижении наиболее высоких целевых характеристик [21].

Отсюда, направление повышения эффективности оценки деятельности органов местного самоуправления в России, которое будет предложено нами в рамках данной работы, это рассмотрение сроков проведения мониторинга оценки эффективности. Иными словами, мы предлагаем проводить мониторинг отдельных ключевых показателей эффективности чаще, чем один раз в году, при этом получаемой информации при таком способе мониторинга должно быть достаточно для оперативного управления и решения актуальных задач.

Таким образом, оперативная информация по показателям, характеризующимся активной динамикой перемен в течение года, поспособствует получению органами регионального самоуправления предварительных данных об эффективности выполнения собственных функций. При этом итоги, приобретенные путем оперативного мониторинга, имеют все шансы применяться с целью установления размеров финансовой поддержки бюджетам городских образований на следующий финансовый год, принятия решений согласно содействию муниципальным образованиям в достижении целевых характеристик и увеличению эффективности работы в целом. На областном уровне эта концепция даст возможность наиболее эффективно разделять бюджетные ресурсы среди муниципалитетов.

Еще одно направление увеличения эффективности оценки деятельности органов местного самоуправления в Российской Федерации, которое мы можем предложить, связано с автоматизацией данного процесса, что могло бы поспособствовать облегчению процесса сложных расчетов показателей. Как известно, на сегодняшний день на рынке программных товаров показано огромное количество разных информационно-аналитических систем (ИАС), которые дают возможность в автоматизированном порядке осуществлять разнообразные работы с базами данных. К сожалению, среди них пока что нет

специализированных проектов, которые имели возможность бы угодить потребностям в области оценки эффективности работы органов регионального самоуправления. Отсюда мы видим потребность в разработке такого рода программы, в которую бы были приняты характеристики на работу со статистическими данными городских образований, формулы, по расчету показателей и т.д. На наш взгляд, подобный проект имел бы возможность уменьшить период на осуществление прогноза, исключить погрешности процесса оценки и упростить формирование отчетных трудов, другими словами использование общей ИАС в сфере оценки деятельности организаций регионального самоуправления во многом бы облегчило работу самих организаций власти и повысило эффективность самой оценки [28].

Ещё одна проблема связана с несовершенством нормативно-правовой базы, строго регламентирующей предоставление муниципальных общественных услуг. Это связано с тем, что функционирующая в реальное время законодательная система создана в таких социально-финансовых критериях, которые достаточно отличаются от сегодняшних.

Основная масса созданных в реальное время регламентов считаются набором предписаний, которые отображают образовавшуюся практику в муниципальных общественных учреждениях, а не оптимизированные процедуры. Вследствие этого к этим регламентам не имеют права обращаться получатели услуг, т.к. они не отстаивают их права, а еще поставщики услуг, для получения чётких правил их действий.

В соответствии с этим законодательная система настоятельно просит модернизации, т.е. передовых раскладов к развитию и принципа оптимальности предоставления муниципальных услуг.

Предложенный нами список проблем и направлений увеличения эффективности оценки работы организаций регионального самоуправления не является полным. При этом, необходимо выделить, что сама концепция оценки работы организаций регионального самоуправления в Российской Федерации

регулярно реформируется. Актуальность данной проблемы, предоставляет надежду на то, что посредством нововведений и реформаций, в скором времени концепция оценки работы организаций регионального самоуправления в Российской Федерации приобретет такого рода тип, который даст возможность говорить на самом деле о ее результативности и нужном эффекте.

Таким образом, согласно результату выпускной квалификационной работы мы собрали несколько рекомендаций, которые в последствии имели бы возможность применяться органами власти субъектов Российской Федерации в процессе принятия административных решений по увеличению эффективности работы организаций регионального самоуправления.

Тем не менее, вопрос эффективности выполнения оценки работы организаций регионального самоуправления остается важной и по нынешний день. Но мы будем рассчитывать, то, что в скором времени, посредством нововведений и реформаций, эта концепция приобретет соответствующее положение, что в свою очередь благоприятно скажется на эффективность работы самих организаций регионального самоуправления [24].

3.2 Мониторинг предоставления муниципальных услуг как компонент системы оценки эффективности

Муниципальная услуга – это деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставами муниципальных образований.

Результатом оказания государственной услуги будет являться факт оказания услуги или же ее конечный результат.

Для оценки результатов работы по увеличению качества предоставления муниципальных услуг ведется регулярный мониторинг качества предоставления муниципальных услуг, который являясь неотъемлемым инструментом рассмотрения текущей практики предоставления услуг, как органами общегосударственной власти, так и органами регионального самоуправления направлен на обнаружение более проблематичных областей оказания муниципальных услуг, наблюдение динамики характеристик оказания более многочисленных услуг и получения объективной информации о степени удовлетворенности граждан.

Мониторинг — непрерывный процесс наблюдения и регистрации параметров объекта, в сравнении с заданными критериями.

Главная задача мониторинга – постоянное выявление более проблемных сфер предложения муниципальных и городских услуг.

Объектом мониторинга считаются более глобальные, социально важные городские услуги.

Предметом мониторинга считается качество и доступность городских услуг, предоставляемых на территории городского района и эффективность процесса их предложения для покупателей.

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления государственных или муниципальных услуг:

- соблюдение стандартов качества государственных или муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных либо муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной, либо муниципальной услуги;

- удовлетворенность получателей государственной или муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их

ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной (муниципальной) услуги;

– обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата государственной или муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

– финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата от государственной или муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение государственной или муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений.

Мониторинг проводится в несколько этапов:

1. Организация мониторинга и подготовка к его проведению

Данный этап включает в себя:

1) формирование перечня государственных услуг, по которым проводится мониторинг;

2) формирование и одобрение Комиссией по повышению качества услуг системы показателей качества и доступности государственных услуг и их индикаторов;

3) выбор методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения, определение методов обработки и анализа информации;

4) разработка инструментария для исследования, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;

5) формирование (уточнение) выборок для проведения мониторинга;

6) подготовка технического задания на проведение мониторинга.

2. Этап выявления нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых государственных услуг включает в себя:

1) предварительный анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление исследуемых государственных услуг, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения, уточнения, учета динамики нормативно установленных значений параметров качества предоставления государственных услуг, а также выявления проблем, возникающих при предоставлении государственных услуг;

2) сбор первичной информации (количественных и качественных данных) в соответствии с отобранными методами, выбранными или разработанными методиками и утвержденным инструментарием;

3) формирование общего массива данных мониторинга, осуществляемое путем перевода заполненных обезличенных опросных листов (анкет) в электронный вид, проверка и корректировка массива данных;

4) заполнение отчетных форм представления первичной информации для последующего анализа и интерпретации.

На данном этапе при необходимости проводится также уточнение у респондентов ответов на некоторые вопросы, выявление и выяснение причин отклонений от наиболее распространенных значений.

3. Этап анализа и оценки выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых государственных услуг включает в себя:

1) выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества предоставления государственных услуг, имеющих количественное значение;

2) систематизация проблем, влияющих на качество предоставления государственных услуг;

3) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров, их средних значений и отклонений;

4) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров качества предоставления государственных услуг;

5) сравнение выявленных значений параметров с данными предыдущего мониторинга;

б) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров качества предоставления государственных услуг с выявленными проблемами качества их предоставления и ожиданиями заявителей.

4. На этапе подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления государственных услуг, повышению качества их предоставления проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности государственных услуг гражданам и организациям, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление государственных услуг.

Для мониторинга качества предоставления муниципальных услуг мы предлагаем выбрать анкетирование.

Для оценки качества предоставления услуги в анкету заявителей включить следующие параметры услуг:

– количество обращений в структурное подразделение для получения муниципальной услуги;

– удовлетворенность заявителя местом нахождения пункта предоставления муниципальной услуги;

– удовлетворенность заявителя графиком работы пункта предоставления муниципальной услуги;

– удовлетворенность заявителя предоставляемой информацией о муниципальной услуге (полнота информации);

– удовлетворенность заявителя уровнем комфортности в местах предоставления муниципальной услуги;

– удовлетворенность заявителя уровнем взаимодействия с ответственными должностными лицами;

– удовлетворенность заявителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом.

Проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг мы предлагаем поквартально.

При проведении поквартального мониторинга, мы будем получать достаточное количество информации для того, чтобы оценить насколько удовлетворены граждане качеством предоставления муниципальных услуг.

Количество обращений в структурные подразделения для получения муниципальной услуги.

В преамбуле мы предлагаем задать вопрос «Какое количество раз Вам понадобилось прийти в государственный орган для того чтобы получить муниципальную (государственную) услугу?». Исследование полученной информации продемонстрировало, то, что в основном для получения муниципальной услуги заявителю следует 1-3 обращений в структурное отделение. Таким образом, в целом, соотношение решений заявителей согласно вопросу показано в таблице 25.

Таблица 25 – Количество обращений граждан

№	Значения	% от общего числа	
		1 квартал	2 квартал
1	1-3 раза	75	80
2	4-6 раз	25	20
3	6-10 раз	0	0
4	Более 10 раз	0	0
Итого		100	

За второй квартал 80 % из ответивших заявителей приходилось обращаться за получением муниципальной услуги в орган муниципальной власти 1-3 раза, что соответствует в целом требованиям к качеству услуг и к количеству обращений. Данные представлены на рисунке 18.

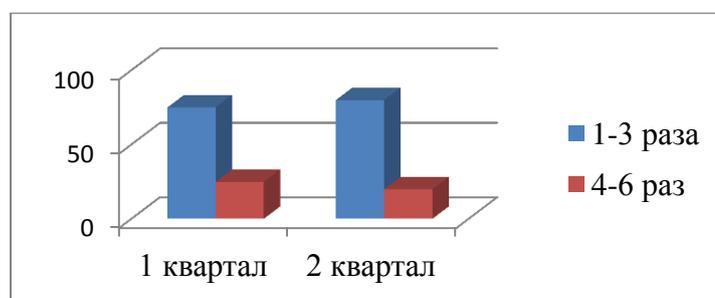


Рисунок 18 - Количество обращений граждан

Для оценивания удовлетворенностью граждан предлагаем ввести балльно - рейтинговую систему оценки (таблица 26).

Таблица 26 – Балльно-рейтинговая система оценки

Фактор удовлетворенности	Баллы	Проценты
Полностью удовлетворен	4-5	70-100
Частично удовлетворен	2-3	31-69
Полностью не удовлетворен	0-1	0-30

Проведем анализ данных за 1 и 2 квартал 2019 года.

1. Удовлетворенность заявителей местом предоставления муниципальной услуги.

Общий средний показатель по удовлетворенности заявителями местом предоставления муниципальной услуги составляет 4,7 баллов, что вписывается в рамки параметров.

2. Удовлетворенность заявителей графиком работы пункта предоставления муниципальной услуги.

На вопрос «Удобен ли для Вас график работы пункта предоставления услуги?» 96% заявителей ответили «Да» и только 4% граждан были не удовлетворены графиком работы пункта предоставления муниципальной услуги. Общий средний показатель по удовлетворенности заявителей графиком работы пункта предоставления муниципальной услуги составляет 4,8 баллов, что вписывается в рамки параметров.

3. Удовлетворенность заявителей предоставляемой информацией о муниципальной услуге (полнота информации).

На вопрос «Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах?» 80 % и 87% заявителей, дали положительный ответ в 1 и 2 квартал, соответственно.

Таблица 27 – Анализ степени удовлетворенности

Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных		Оценка удовлетворенности	
	1 квартал	2 квартал	1 квартал	2 квартал
Удовлетворенность заявителя предоставляемой информацией о муниципальной услуге (полнота информации)	285	301	4,0	4,4

Общий средний показатель по удовлетворенности заявителями предоставляемой информацией о муниципальной услуге (полнота информации) составляет 4,1 и 4,4 балла за 1 и 2 квартал, соответственно, что вписывается в рамки параметров.

4. Удовлетворенность заявителей уровнем взаимодействия с ответственными должностными лицами.

Общий средний показатель по удовлетворенности заявителями уровнем взаимодействия с ответственными должностными лицами составляет 5 баллов, что вписывается в рамки параметров.

5. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг.

Таблица 28 – Анализ степени удовлетворенности

Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных		Оценка удовлетворенности	
	1 квартал	2 квартал	1 квартал	2 квартал
Удовлетворенность заявителя качеством предоставления услуг	285	301	4,5	4,8

В целом по исследуемым услугам заявителями отмечен хороший уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуги составляет 4,8 балла.

Наиболее удовлетворены оказанием государственных и муниципальных услуг граждане, которые обращались за получением выписок из хозяйственной книги,

справок о составе семьи, регистрацией рождения ребенка, усыновления. Уровень удовлетворенности ниже среди тех респондентов, кто обращался за формированием решения о перепланировке квартиры и получением пособия по безработице.

Этот мониторинг считается одним из инструментов получения объективной информации о степени довольства людей качеством работы организаций общегосударственной власти и организаций регионального самоуправления в части предоставления муниципальных услуг.

Результаты мониторинга планируется использовать для:

- оценки эффективности деятельности структурных подразделений Администрации;
- повышения качества предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями Администрации.

Если Администрация будет принимать во внимание результаты мониторинга проведенного за 1 и 2 квартал, то в 3 и 4 квартале 2019 года ожидаемые результаты будут следующие:

Таблица 29 – Ожидаемые результаты

Фактор удовлетворенности	Факт		План	
	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
Удовлетворенность заявителей местом предоставления муниципальной услуги.(баллов)	4,5	4,7	4,9	5,0
Удовлетворенность заявителей графиком работы пункта предоставления муниципальной услуги.(баллов)	4,2	4,6	4,8	5,0
Удовлетворенность заявителей предоставляемой информацией о муниципальной услуге (полнота информации).(баллов)	4,1	4,4	4,6	5,0
Удовлетворенность заявителей уровнем взаимодействия с ответственными должностными лицами.(баллов)	5,0	5,0	5,0	5,0
Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг	4,5	4,8	5,0	5,0

При осуществлении поквартального мониторинга будет возрастать удовлетворенность граждан по качеству предоставления муниципальных услуг, а так же будет сокращаться количество жалоб и заявлений по некачественному предоставлению муниципальных услуг. Данные показатели влияют на эффективность деятельности Администрации, то результаты данного мониторинга так же будут оказывать влияние на принятие управленческих решений, которые повысят эффективность деятельности Администрации Ленинского района в целом.

Подводя итог, можно сказать, что далеко не всегда достигаются цели выполнения мониторинга как реализации мер по улучшению значений исследуемых характеристик качества. Осуществление прогноза потребует единого расклада, что обязано основываться на совершенствование методологического и нормативно-правового предоставления оценки качества предоставления муниципальных услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В соответствии с целью выпускной квалификационной работы по исследованию теоретических аспектов и разработке рекомендаций по повышению эффективности муниципального управления были сделаны следующие выводы:

Рассмотрены теоретические основы и проблемы повышения эффективности муниципального управления.

Основные направления деятельности органов муниципального управления связаны с осуществлением целого ряда функций в различных сферах общественной жизнедеятельности населения

Реализация функций и принципов управления осуществляется путем применения различных методов. Методы муниципального управления основываются на объективных экономических законах, закономерностях социально-экономических систем, должны учитывать достигнутый научно-технический уровень, социальные, правовые и психологические отношения в процессе управления.

К методам повышения эффективности муниципального управления относятся творческий метод (организационное творчество); коллективные методы (метод общественных дискуссий, метод голосования «за-против», метод деловой игры, метод «мозговой атаки», метод «Дельфи»); методы муниципального менеджмента.

Выполнен анализ и дана оценка эффективности муниципального управления Администрации г. Орска и Администрации Ленинского района; разработаны рекомендации по повышению эффективности муниципального управления в работе Администрации Ленинского района.

Эффективность и необходимость органов районного самоуправления для населения подразумевает надобность становления городской демократии, больше действующих критерий для автономного решения общественностью вопросов районного смысла, помощи инициатив и самодеятельности людей.

Возможно, с полной уверенностью признать, что миссией городского управления считается увеличение значения и качества жизни населения городского образования.

Сегодня уже делаются значительные шаги на пути к эффективной организации муниципального управления. Эти шаги можно критиковать за определенную незавершенность и научную недоработку, но они сделаны, и такие инициативы государственной власти, безусловно, должны быть поддержаны и развиты научным сообществом. Для того чтобы выполнить программу развития России до 2020 года и подняться на достойный уровень жизни, предстоит внедрить ещё более сложные инновации в организации муниципального управления, в том числе на пути повышения эффективности деятельности органов муниципального управления.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. (с поправками от 30.12.2008 г., 05.02.2014 г., 21.07.2014 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
2. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации : Федеральный закон РФ от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2003. – № 40. – С. 1822 (Актуальный закон) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
3. Указ Президента РФ от 28.04.2008 №607 (ред. от 04.11.2016) «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
4. Устав муниципального образования город Орск Оренбургской области: Решение городского Совета депутатов муниципального образования.
5. Положение об администрации города Орска.
6. Положение об Администрации Ленинского района города Орска.
7. Абляшев, А.Р. Оценка эффективности и результативности деятельности органов местного самоуправления: методологический подход/ А.Р. Абляшев // Экономика и предпринимательство. – 2013. – № 12-1 (41-1). – С. 372-374.
8. Аджубей, Р. В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению // Молодой ученый. — 2017. — №1.
9. Александров, О.В., Добролюбова, Е.И., Южаков, В.Н. Мониторинг внедрения управления по результатам в деятельность органов государственной власти и местного самоуправления // Вопросы государственного и муниципально-го управления. – 2012. – № 3. – С. 135-146.
10. Атаманчук, Г.В. Управление. Сущность, ценность, эффективность /Г.В. Атаманчук. - М.: 2006. - 544 с.

11. Баранов, М. Б. Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления /М.Б. Баранов // Молодой ученый. — 2015. — №13. — С. 485-487.
12. Безуглова, А.А. Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления/А.А. Безуглова // Научный вестник Волгоградского филиала РАНХиГС. Серия: Экономика. – 2013. – № 1. – С. 113-117.
13. Блинов, А.О. Муниципальное управление.- Самара: УРАО, 2001.- 521с.
14. Волкова, М.А. Оценка эффективности механизма государственного управления экономикой региона в сфере поддержки малого бизнеса/М.А. Волкова// Вестник Сибирского государственного аэрокосмического университета им. академика М.Ф. Решетнева. 2009. № 2. С. 438-442.
15. Васильев, А. А. Система муниципального управления : учебник / А. А. Васильев – Москва : КНОРУС, 2016. – 734 с.
16. Винокурцева, Е. А. Мониторинг предоставления государственных и муниципальных услуг// Актуальные вопросы экономики и управления: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2017 г.). — М.: Буки-Веди, 2017. — С. 142-144.
17. Гегедюш Н., Мокеев М., Масленникова Е. Государственное и муниципальное управление: конспект лекций / Н. Гегедюш, М. Мокеев, Е. Масленникова — Москва: 2010.- 118.
18. Дементьев, А.Н. Местное самоуправление в РФ / А.Н. Дементьев. - М.: Норма, 2011. - 425 с
19. Дежурова, Е.В. Показатели и критерии оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления // Материалы Международной научно-практической конференции: в 2 частях «Интеграция образования в условиях инновационной экономики». – 2014. – С. 48-53.
20. Дубровина, Н.А. Оценка эффективности регионального управления // Вестник Самарского государственного университета. 2006. № 8. С. 54-59.

21. Зотов, В.Б. Система муниципального управления.- СПб.: Питер, 2006.- 555с.
22. Калинин, А.М., Софрыгин, Е.А. Совершенствование внешней оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления/А.М. Калинин, Е.А. Софрыгин // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2010. – № 2. – С. 19-24.
23. Королева, Е.Л. К вопросу об эффективности деятельности органов местного самоуправления Российской Федерации/ Е.Л.Королева // Сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции «Развитие науки и образования в современном мире». – 2014. – С. 52-54.
24. Корчагина, Т.С. Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления. Автореф. – Саранск, 2016. – 45 с.
25. Лобушева А.Д. Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления // Сборник научных трудов «Актуальные вопросы модернизации института прав человека в конституционном и международном праве». – 2015. – С. 107-110.
26. Оганесян, Т.Л., Веселова, Н.Ю. Конструкция и эффективность управления деятельностью органов местного самоуправления/ Т.Л.Оганесян, Н.Ю.Веселова // Научный вестник Юж-ного института менеджмента. – 2015. – № 1. – С. 64-67.
27. Преснякова, Т.С. Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления: Российский и зарубежный опыт/ Т.С.Преснякова // Регионология. – 2014. – №4. – С. 14
28. Просветов, Г.И. Государственное и муниципальное управление / Г.И. Просветов. – Москва : Альфа - Пресс, 2015. – 160 с.
29. Разворотнева, С.В., Рябинин, А.В. Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления: перспективы и пути развития/ С.В.

Разворотнева, А. В. Рябинин // Омское региональное отделение ВСМС. – 2008 – №4. – С. 70-75.

30. Рогова, Е.М. Государственное и муниципальное управление / Е.М. Рогова. – Москва : Юрайт, 2012. – 544 с. Регионы России. Социально-экономические показатели. 2016: Р 32 Стат.сб. / Росстат. – Москва, 2016. – 1326 с.

31. Шамахов, В.А. Современные инструменты мониторинга эффективности и результативности деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в Российской Федерации на региональном и местном уровнях/В.А. Шамахов // Экономика качества. – 2014. – № 8. – С. 61-66.

32. Шевандрин, А.В. Система оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления и практика ее применения/ А.В. Шевандрин // Региональная экономика: теория и практика. – 2011. – №35. – С. 26–32.

33. Широков, А., Юркова, С. Оценка деятельности органов местного самоуправления // Муниципальная власть. №3. 2009. С. 66 (3 глава)

34. Сайт Администрации города Орска – Режим доступа: www.orsk-adm.ru