

Интернет-журнал «Наукovedение» ISSN 2223-5167 <http://naukovedenie.ru/>

Том 8, №3 (2016) <http://naukovedenie.ru/index.php?p=vol8-3>

URL статьи: <http://naukovedenie.ru/PDF/115EVN316.pdf>

Статья опубликована 30.06.2016.

Ссылка для цитирования этой статьи:

Фаттахова А.Р., Кошкина И.А., Ваславская И.Ю., Гуничева Е.Л., Хакимова С.Д. Методология оценки эффективности оказываемых социальных услуг // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 8, №3 (2016) <http://naukovedenie.ru/PDF/115EVN316.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 338

Фаттахова Альфия Руслановна

ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»
Набережночелнинский институт
Филиал в г. Набережные Челны, Россия, Набережные Челны¹
Кандидат экономических наук, доцент
E-mail: arf-a@yandex.ru

Кошкина Ирина Александровна

ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»
Набережночелнинский институт
Филиал в г. Набережные Челны, Россия, Набережные Челны
Кандидат экономических наук, доцент
E-mail: irene_n2000@mail.ru

РИНЦ: http://elibrary.ru/author_items.asp?authorid=355032

Ваславская Ирина Юрьевна

ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»
Набережночелнинский институт
Филиал в г. Набережные Челны, Россия, Набережные Челны
Доктор экономических наук, профессор
E-mail: vaslavskaya@yandex.ru

Гуничева Елена Леонидовна

ФГБОУ ВО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева-КАИ»
Филиал в г. Набережные Челны, Россия, Набережные Челны
Кандидат педагогических наук, доцент
E-mail: elena-gunicheva@mail.ru

РИНЦ: http://elibrary.ru/author_profile.asp?id=846738

Хакимова Сабина Дамировна

ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»
Набережночелнинский институт
Филиал в г. Набережные Челны, Россия, Набережные Челны
ассистент
E-mail: sabina.asadullina@bk.ru

Методология оценки эффективности оказываемых социальных услуг

¹ 423800, г. Набережные челны, пр. Мира 68/19

Аннотация. Практически любой хозяйствующий субъект в современных экономических условиях стремится к эффективному функционированию. Понятие «эффективность» можно рассматривать с различных точек зрения в зависимости от объекта изучения: техническая, технологическая, социальная, экономическая. Исследовательский интерес вызывает эффективность предоставляемых общественных услуг органами государственной и муниципальной власти. В статье освещается проблема оценки эффективности оказания социальных услуг, финансирования общественных потребностей. В настоящее время определение эффективности общественных услуг выстраивается на основе стандартов, нормативов и регламентов, которые государственными (муниципальными) органами власти разрабатываются самостоятельно, а это может привести к некорректной оценке. Наличие подобной проблемы наталкивает ученых на поиск оптимальных, эффективных форм управления территориями государственными и муниципальными органами власти. Ввиду того, что социальные услуги оказываются и финансируются государственными либо местными органами власти, оценка эффективности их деятельности требует выработки специального инструментария. Существующие законодательно определенные методики обладают рядом недостатков и не позволяют получить объективной картины. В статье приведен сопоставительный анализ оценки по официальной методике и авторского эмпирического исследования. На этой основе сформулирован вывод о необходимости выработки иных подходов оказания государственных (муниципальных) услуг.

Ключевые слова: эффективность; социальные услуги; системный подход; люди; удовлетворение потребителей; государственное управление; ценность блага

Эффективное функционирование – основа развития хозяйствующих субъектов на всех уровнях. Хозяйствующие субъекты, оказывающие социальные услуги населению, не являются исключением. Вопрос приближения к обществу, населению деятельности государственных служб, их структурных подразделений в европейских странах - членах Совета Европы затрагивается в хартии о предоставлении государственных услуг населению [6].

Хартия пользователей услуг государственных служб в Бельгии (1993 г.) представляет собой всеобъемлющую программу, преследующую цель совершенствования отношений между государственными органами и учреждениями, с одной стороны, и населением в качестве клиента, пользователя услуг или их получателя – с другой [7, 8]. Советом министров Франции 18 марта 1992 г. была принята Хартия о предоставлении государственных услуг. В ней излагаются новые принципы действий в ответ на изменяющиеся ожидания пользователей и появление новых потребностей: необходимости прозрачности и подотчетности, наличия простоты и доступности и обеспечения участия и соответствующей приспособленности [12]. Хартия качества государственных услуг, принятая в Португалии в 1993 г., содержит ряд основных принципов, таких, как подотчетность уполномоченных, прозрачность процедур, доступ граждан к участию в конкурсах и др. [2]. Концепция хартий о предоставлении услуг в Финляндии (1995 г.) основывается на таких конкретных принципах, как: обеспечение клиенту определенного уровня качества, гибкость предоставления услуг; достижение положительного эффекта по сравнению с прошлым и улучшение характера предоставления услуг [9].

В настоящее время ключевым способом оценки в сфере государственного и муниципального управления является определение эффективности на основе стандартов, нормативов и регламентов, которые государственными (муниципальными) органами власти разрабатываются самостоятельно. Существенным недостатком такого подхода является риск подмены общественных целей интересами и целями бюрократической системы. Изложенные в данной статье отдельные результаты эмпирического исследования [18], нацеленного на

получение оценки удовлетворенности населения деятельностью местных органов власти, указывают именно на такое расхождение. Наличие подобной проблемы наталкивает ученых на поиск оптимальных, эффективных форм управления территориями государственными и муниципальными органами власти.

Опыт Англии. 23 ноября 1853 года появился Доклад Чарльза Тревельяна и Стаффорда Норткота. Доклад выстроен на основе изучения и оценки системы чиновничества государственных учреждений с целью выработки предложений по усилению ее эффективности и компетентности. Норткот и Тревельян пришли в своем докладе к выводам о необходимости [14]:

- введения системы открытых конкурсных экзаменов при приеме на все должности гражданской службы;
- организации продвижения всех постоянных государственных служащих в зависимости от их заслуг;
- создания из низших служащих единого подразделения исполнительных клерков, способных обслуживать все государственные учреждения;
- создания независимого ведомства по приему и продвижению чиновников всего государственного аппарата.

Впоследствии, на основании изданного приказа, все служащие государственных учреждений были разделены на две категории: постоянных и непостоянных (временных). Непостоянные служащие получали почасовую плату, могли быть уволены в любое время без предварительного уведомления, не получали пенсий по старости и не обладали целым рядом других льгот и преимуществ, предусматривавшихся для постоянных служащих. Постоянные служащие могли назначаться на должности только после прохождения открытых конкурсных экзаменов. Категория постоянных служащих разделялась на два чиновничьих класса: первый и второй. Чиновники первого класса выполняли административные функции и набирались из лиц, окончивших университеты, а второго класса выполняли чисто техническую, исполнительную работу и набирались из среды мелкой буржуазии на уровне среднего образования [15].

Важным, имевшим значительное влияние на всю дальнейшую эволюцию британской гражданской службы, было положение приказа о полном запрещении перевода чиновников второго класса в первый. Хотя в последующие годы это положение было смягчено, оно способствовало возникновению и упрочению одной из самых характерных черт английской бюрократии - ее глубокой кастовости.

Аналогично вызовом классическому бюрократическому подходу к вопросам реализации социальных услуг является теория, именуемая как новый государственный менеджмент, описанная К. Худом в 1991 г., Дж. Бостоном в 1991 и 1996 гг. и другие [4]. Основные характеристики доктрины «новый государственный менеджмент» заключаются в следующем:

1. Профессиональное управление в государственном секторе.
2. Четкие стандарты и критерии оценки работы.
3. Большой акцент на выходном контроле.
4. Разукрупнение ведомств в государственном управлении.
5. Переход к увеличению конкуренции в государственном секторе.
6. Внедрение практик управления из частного сектора.

7. Увеличение уровня дисциплины и бережливости в использовании ресурсов.

Очевидно, что данная концепция существенно отличается от классической концепции государственного управления.

Теория «Общественной ценности» не рассматривает то, как институты должны быть организованы и регулируются. Теория общественной ценности сфокусирована на роли государства в производстве общественной ценности в государственном и частном секторе. С ее точки зрения любой институциональный механизм, который может произвести общественную ценность, является приемлемым, то есть государственные услуги должны представлять ценность для своих получателей [5].

Таким образом, общественная ценность государственной или муниципальной услуги признается таковой, если она предоставляет что-то ценное для граждан и общества в целом. То есть общественная ценность имеет два взаимосвязанных компонента: выгоды для отдельных лиц и их семей и польза для общества или групп в обществе. Государственная программа производит общественную ценность, если она использует свои оперативные возможности для обеспечения удовлетворения отдельных лиц и общества в целом.

Трансформационные процессы в современном обществе приводят к повышению требований общества к государственным услугам [13]. Любой из представителей современного общества имеет собственную систему критериев, позволяющих оценить получаемую им услугу. Таким образом, мы можем определить количественное измерение качества оказываемой услуги.

Приведем итоги исследования, проводимого в виде анкетирования о качестве оказания социальных услуг в г. Набережные Челны предприятиями различных форм собственности. Основной гипотезой проведенного исследования являлось предпочтение горожанами услуг, оказываемых предприятиями частной формы собственности в сравнении с государственной. Однако отдельные сферы социальной жизнедеятельности местное население доверяет исключительно представителям государства. Полученные выводы позволяют определить сферы, в которых функционирование представителей бизнес-структур вызывает большее доверие и встречает более высокую оценку.

В ходе исследования было опрошено 700 горожан. На момент проведения исследования большинство респондентов (53%) имело доход на 1 члена семьи в диапазоне от одного до двукратного размера прожиточного минимума, при этом из всей совокупности лишь 17,4% респондентов обладают доходом на одного человека в семье выше двукратного размера прожиточного минимума (11361 руб.). Почти четверть анкетированных (23,1%) формируют семейный бюджет, располагая среднедушевым доходом менее 5381 руб. Таким образом, структура респондентов-горожан следующая: треть жителей имеют доход ниже прожиточного минимума, половина обладает доходом незначительно превышающим, законодательно установленный, минимум, и лишь малая часть обладают приемлемым уровнем дохода.

При этом и ответы на вопрос об определении собственного статуса по уровню дохода показали низкий уровень жизни: 44% опрошенных отнесли себя к категории с низким уровнем дохода, 20% затруднились ответить, лишь 5% уверенно заявили о собственной финансовой состоятельности.

Респондентами были предложены вопросы анкеты, призванные оценить сферы здравоохранения, образования, состояния дорог, городского общественного транспорта, жилищно-коммунального хозяйства, культуры.

Одним из центральных вопросов функционирования любого населенного пункта является качество оказания медицинской помощи и других вопросов, сопряженных с этой сферой.

Анализ данных анкетирования показывает, что население с доходом на 1 члена семьи менее прожиточного минимума посещают бюджетные медицинские учреждения, не имея возможности оплачивать услуги коммерческих медицинских учреждений. При этом оценка деятельности бюджетных медицинских учреждений дается ими гораздо ниже, чем респондентами с высоким уровнем среднедушевого дохода. Следовательно, финансирование деятельности бюджетных медицинских учреждений необходимо лишь по причине неплатежеспособности большей части населения. Однако вопрос качества услуг бюджетных медицинских учреждений в этом случае ставить нецелесообразно, поскольку наличие такого количества «вынужденных» потребителей неизбежно формирует спрос. Согласно данным анкетирования менее 5% респондентов посещают коммерческие медицинские учреждения.

Таким образом, большая часть населения разделяет мнение о качественной материальной базе, укомплектованности штата, наличии медикаментов в коммерческих медицинских учреждениях, но не имеют возможности выделить из скудного семейного бюджета средства на реализацию медицинской услуги за пределами бюджетных медицинских учреждений.

Анализируя результаты опроса горожан об удовлетворении их потребностей средствами местного бюджета, возникает актуальнейший вопрос: как определить уровень удовлетворенности?

Анализ расходной части бюджета города Набережные Челны за период 1991-2014 гг. свидетельствует о снижении суммы бюджетных расходов на одного жителя города (в сопоставимых ценах). Уменьшение расходов на финансирование социальной сферы можно рассматривать как минимум с двух позиций. С одной стороны как снижение заботы о собственных гражданах, с другой стороны как возникновение замещающего поля в лице бизнес-структур, стремящихся занять эту нишу на рынке.

Следует отметить, что механизм включения новых игроков на рынок социальных услуг носит более сложный характер, нежели на рынок товаров. Так, требуется прохождение процедуры лицензирования, кроме того периодическое подтверждение соответствия контрольным параметрам. Таким образом, существует определенный институт регулирования качества услуг, оказываемых обществу.

Однако, в большинстве случаев, социальные услуги оказываются предприятиями государственной или муниципальной формы собственности (ГУЗ – государственные учреждения здравоохранения, МАОУ – муниципальные автономные образовательные учреждения, КУП – коммунальные унитарные предприятия и пр.), что с одной стороны положительно, так как такие предприятия легче контролировать на предмет соблюдения нормативных требований. С другой стороны – они не позволяют существенно повысить качество услуг, поскольку крупные государственные и/или муниципальные заказы (профилактические медицинские осмотры, организация дошкольного и школьного питания) неизбежно оказываются у государственных или муниципальных предприятий.

Повышение качества социальных услуг возможно лишь при наличии конкуренции. Поэтому для оценки уровня удовлетворения социальных потребностей следует применять широкий спектр качественных показателей, по интегральной оценке которых, относительно оцениваемого объекта, предоставляющего социальные услуги, можно определить его рейтинг, что позволит ему претендовать на получение государственного либо муниципального заказа.

Целесообразность такого подхода кроется в возможностях частного бизнеса максимально и более эффективно удовлетворить потребности клиентов. Однако роль и возможности государственных предприятий не менее значима и имеет перспективы. Нередко материально-техническая база, квалификация персонала государственных предприятий оказываются выше аналогичных предприятий частной формы собственности. Проведенное исследование в части определения наиболее значимых проблем государственного и частного секторов экономики на рынке социальных услуг позволило определить следующий круг проблем:

Менее обеспеченное население более критично в оценке перспектив образования в сравнении с более обеспеченными своими согражданами:

- 36,6% горожан могут позволить себе оплачивать собственное и/или членов семьи образование;
- 44% респондентов вообще лишены такой возможности.

Респонденты с уровнем дохода ниже прожиточного минимума, в первую очередь, не имея доступа к платному образованию, обращаются к услугам бюджетных образовательных учреждений. Однако при оценке перспектив их развития было получено больше скептических оценок именно от этой категории населения, нежели от более обеспеченных. Причина, возможно, кроется в мнимой бесплатности образовательных услуг, когда за возможность обладания определенными знаниями все же необходимо отвлекать средства из семейного бюджета.

Другая причина заключена в оттоке квалифицированных специалистов в коммерческие образовательные учреждения по понятным причинам, что само по себе лишает здравого смысла дискуссии о перспективах развития бюджетных образовательных учреждений. Потому как залогом конкурентоспособности организации является человеческий капитал, а тем более в образовании, где основным товаром являются знания, информация, носителями которых и является, в первую очередь, педагогический персонал.

Оценка перспектив развития коммерческих образовательных учреждений респондентами с высоким уровнем дохода вызывает интерес в части определения перспектив развития дошкольных и общеобразовательных учреждений как наиболее благоприятные (по 77,8%), тогда как функционирование коммерческих вузов оценивается благоприятно лишь 67% опрошенных. Коммерческие ссузы, по мнению горожан, обречены на неблагоприятный исход развития.

Следует обратить внимание, что более 50% всех опрошенных оптимистично настроены в части перспектив развития коммерческих детских садов или школ, что возможно объяснить следующим:

- а) длительное время большая часть услуг в данной сфере платна;
- б) родители готовы вкладывать в образование своих детей;
- в) при наличии возможности родители готовы оплачивать повышенное внимание и дополнительную опеку над их детьми.

Таким образом, здравоохранение и образование на местном уровне воспринимаются и оцениваются населением абсолютно адекватно реализуемой ими важной социальной функции. Однако услугами бюджетных учреждений в здравоохранении и образовании пользуются лишь в случае вынужденной необходимости. Следовательно, финансирование образования и здравоохранения через бюджетные учреждения приводит к заведомо низкокачественной услуге. Возможно, причина заключена в самом процессе финансирования,

начиная с величины сумм и заканчивая слабой организацией самого процесса с точки зрения своевременности, оперативности, целесообразности и т.д., что и было названо абсолютным большинством опрошенных (59,6%) и качестве первоочередной проблемы бюджетных образовательных учреждений.

Реализация конкурсной системы участия в государственном заказе на основе качественных показателей деятельности позволяет выровнять те провалы, которые имеются у каждого отдельно взятого предприятия (квалификация персонала или материально-техническая база, отсталые технологии либо слаборазвитая ресурсная база и пр.).

Социальные услуги из бюджетных средств реализуются исходя из законодательно установленных стандартов, сформированных на минимальном уровне, что для полноценной жизни современного человека недостаточно.

Поэтому суммы, выделяемые на реализацию социальных стандартов, не столь велики и может казаться, что для негосударственных рыночных субъектов они незначительны. Однако, не следует пренебрегать возможностями мультипликативного эффекта первоначальных инвестиций. Эффективное размещение инвестиций будет иметь положительную реакцию во многих сферах и на различных уровнях за счет:

- более качественного предоставления гражданам медицинских, образовательных услуг;
- возникновения вторичного спроса;
- усиления экономической активности рыночных игроков;
- активизации борьбы за качество предлагаемых услуг;
- внедрение более производительных и эффективных технологий работы с клиентами.

О необходимости присутствия обеих форм собственности на рынке указывают ответы на вопросы анкеты относительно перспектив развития бюджетных учреждений и коммерческих организаций.

Респонденты высоко оценивают перспективы негосударственного образовательного сектора, однако и бюджетные организации имеют положительные перспективы развития.

Функционирование жилищно-коммунального хозяйства постоянно сталкивается с рядом острых проблем, в городе Набережные Челны наиболее актуальными названы следующие:

- 1) высокие тарифы;
- 2) низкое качество обслуживания;
- 3) изношенность, аварийное состояние.

Следует отметить, что вышеприведенный перечень трех проблем жилищно-коммунального хозяйства солидарно был назван абсолютно всеми группами респондентов независимо от уровня дохода и возраста.

На государственном уровне в соответствии с действующим Указом Президента от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» оценка деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов осуществляется по 13 основным показателям и 27 дополнительным. В анализируемом документе основной идеей проведения мониторинга является поощрение лучших.

Однако, обратившись к методологии менеджмента [1], очевидно, что мотивация, как способ побуждения к производительной и более продуктивной деятельности, не всегда является оправданной, поскольку возникают ситуации, когда оправдано применение стимулирования, предполагающее воздействие за счет внешних раздражителей. Таким образом, считаем целесообразным включение в методику не только факта оценки достигнутых показателей социально-экономического развития территории, но и формулирование определенных значений отдельно взятых индикаторов, как способа стимулирования.

В методике оценки эффективности деятельности местных органов власти присутствует показатель «Удовлетворенность населения деятельностью органов местного самоуправления», сводная оценка которого формируется по следующим критериям:

1. Удовлетворенность населения организацией транспортного обслуживания.
2. Удовлетворенность населения качеством автомобильных дорог.
3. Удовлетворенность населения жилищно-коммунальными услугами.

Приведенные критерии, безусловно, важны при определении уровня развитости территории, однако, на наш взгляд, недостаточно исчерпывающи для формирования оценки эффективности работы муниципальных органов власти.

В ходе проведенного анкетирования населения города Набережные Челны о качестве удовлетворения социальных потребностей, одним из вопросов был следующий: «На какие цели необходимо направить ресурсы муниципального бюджета в первую очередь?» Из предложенных вариантов ответов были выбраны:

- на увеличение размеров зарплат, пенсий, пособий – в большинстве случаев (57,3% ответов);
- на улучшение качества медицинской помощи (56,4%);
- на развитие производства и создание новых рабочих мест (42,3%).

Следовательно, перечень оцениваемых параметров должен включать ключевые проблемы данной территории. Так, например, указанная горожанами проблема отсутствия создания новых рабочих мест, казалось бы, отмечена отдельным индикатором «число субъектов малого и среднего предпринимательства». При рассмотрении отчетных данных по городу Набережные Челны [17] видна положительная динамика, как и в целом по Российской Федерации. Однако 932,8 тыс. индивидуальных предпринимателей (ИП) прекратили свою деятельность в 2013 г., что на 32,9% больше, чем в 2012 г. (702,1 тыс. ИП). Большинство ИП прекращают деятельность на основании собственного решения: в 2013 г. по этой причине прекратили деятельность 914,7 тыс. человек, что на 34% больше, чем в 2012 г. (682,6 тыс. человек) (www.vestifinance.ru).

Основываясь на вышеизложенном, в качестве индикатора развития территории и оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления представляется целесообразным оценивать не только число субъектов малого и среднего предпринимательства, но и их долю, функционирующих более года, трех и более лет.

Ярким индикатором уровня жизни населения является не только величина среднемесячной номинальной начисленной заработной платы, но и структура расходов (своего рода среднестатистическая «потребительская корзина»). Оценка доходов населения с качественной точки зрения, а именно - структуры расходов, в динамике позволит определить уровень качества жизни. В этой связи считаем целесообразным включить в оцениваемые показатели деятельности органов местного самоуправления не только сведения о начисленной

заработной плате, но и структуре расходов населения. При этом следует не забывать и о серьезной дифференциации доходов населения, усугубляющемся делении на «богатых» и «бедных».

При анкетировании задавались вопросы, позволяющие оценить работу муниципальных менеджеров и по трем критериям, обозначенным в Указе Президента.

К числу основных проблем городского маршрутного транспорта жители города отнесли:

1. Плохое техническое состояние (52% ответов).
2. Практически в равной степени недовольство горожан вызывает изношенность транспорта и высокая стоимость проезда (47%).
3. На третьем месте (27% ответов) – недостаточное количество транспортных средств.

Одним из наиболее «красноречивых» свидетельств обеспечения качества жизни населения является состояние дорог в населенном пункте. В общей совокупности опрошенных горожан мнения разделились следующим образом: удовлетворительным состояние дорог признают 49,8%, гораздо меньше - 32,3% оценивают как плохое и очень плохое, и лишь 14,4% респондентов утверждают, что дороги в хорошем и отличном состоянии.

К числу наиболее острых проблем жителей города Набережные Челны были отнесены следующие: на первом месте по степени важности (47,8%) экология, на втором (43%) – алкоголизм и наркомания, а также работа медицинских учреждений (42,6%), на третьем (41,7%) – работа организаций жилищно-коммунального хозяйства.

Официальные данные констатируют, что 83,7% населения удовлетворены деятельностью органов местного самоуправления. По результатам независимого анкетирования, удовлетворенность жителей различными сферами жизни города Набережные Челны отличается. При этом полученные оценки указывают на необходимость существенной концентрации усилий по отдельным направлениям особенно, так, например, не менее 30% населения называют различные проблемы в организации транспортного обслуживания, 50% не признают должным качество автомобильных дорог, более чем 40% населения не удовлетворены функционированием системы ЖКХ.

Безусловно, что не все из приведенных проблем могут быть решены в пределах компетенций муниципальных управляющих и требуют участия вышестоящих органов власти [16]. Однако участие в формировании и развитии перспектив территорий через инициативные предложения должно формировать круг полномочий и обязанностей местных органов власти. Поэтому круг вопросов для оценки удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления должен быть расширен и по расширенному перечню в динамике следует оценивать их работу. Кроме того, с нашей точки зрения, для отдельных территорий следует определять минимальные пороговые значения показателей социально-экономического развития, обязательные для достижения.

Рассмотрение полученных выводов об удовлетворенности горожан реализацией социальных потребностей позволило выявить наименее удовлетворительные аспекты реализации конкретной услуги. Это, в свою очередь, формирует основу для выработки критериальной системы качественной оценки реализации социальных услуг на местном уровне.

ЛИТЕРАТУРА

1. A. Fayolle, G. Emerson, F. Taylor, G. Ford. 1992. Management - the science and art. Moscow: The Republic, pp: 349.
2. Barker, J. (2007). Paradigms: The Business of Discovering the Future. Moscow: Alpina Business Brooks.
3. Boston J. The theoretical underpinnings of public sector restructuring in New Zealand. In Boston, J., Martin, J., Pallot, J. and Walsh, P., Reshaping the state: New Zealand's bureaucratic revolution, 1991, p. 48–79. Oxford University Press, Auckland.
4. Boston J., Martin J., Pallot J. and Walsh P. Public management. The New Zealand model. Oxford University Press, Auckland, 1996.
5. Bradford De Long, J., Froomkin, A.M. (1998). The Next Economy. Retrieved 03.04.2015 from www.law.miami.edu/~froomkin/articles/newecon.htm.
6. Cohen, B. and Amorós, J., 2014. Municipal demand-side policy tools and the strategic management of technology life cycles. Technovation, In Press, Corrected Proof, pp. 326.
7. Hood C. A public management for all seasons? // Public Administration, 69, 1991, p. 3–19.
8. Hood C. Public service management by numbers: Why does it vary? Where has it come from? What are the gaps and the puzzles? // Public Money and Management, 27, 2, 2007, p. 95–102.
9. Jowett P. and Rothwell M. Performance indicators in the public sector. MacMillan Press, Houndmills, Basingstoke, 1988.
10. Maiello, A., Battaglia, M., Daddi, T. and Frey, M., 2011. Urban sustainability and knowledge: Theoretical heterogeneity and the need of a transdisciplinary framework. A tale of four towns. Futures, 43 (10): 1164-1174.
11. Mescon, Michael H., Michael Albert, and Franklin Khedouri. 1988. Management. New York: Harper & Row, pp. 872.
12. Osborne D. and Gaebler, E. Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Addison Wesley, Reading. MA, 1992.
13. Parkin, M. (2012). Macroeconomics (Tenth edition). Pearson.
14. Parliamentary papers, 1854, Vol. XXVII, p. 22.
15. Raudeliūnienė, J. and Meidutė-Kavaliauskienė, I., 2014. Analysis of Factors Motivating Human Resources in Public Sector. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 110 (24): 719-726.
16. Ваславская И.Ю. Государственная собственность: институциональные основы и особенности ее реализации в условиях экономической нестабильности // Сер. Научные доклады Института экономики РАН. Москва, 2011.
17. Индикаторы эффективности муниципального образования местного органа власти г. Набережные Челны Республика Татарстан URL: www.nabchelny.ru/company/. (обращение 30.07.2014).
18. Фаттахова А.Р. Оценка финансирования социальных потребностей различными группами респондентов // Вопросы экономики и права. 2012. №10. С. 131.

Fattakhova Alfiya Ruslanovna

Kazan (Volga region) federal university
Naberezhnye Chelny branch, Russia, Naberezhnye Chelny
E-mail: arf-a@yandex.ru

Koshkina Irina Alexandrovna

Kazan (Volga region) federal university
Naberezhnye Chelny branch, Russia, Naberezhnye Chelny
E-mail: irene_n2000@mail.ru

Vaslavskaya Irina Yurievna

Kazan (Volga region) federal university
Naberezhnye Chelny branch, Russia, Naberezhnye Chelny
E-mail: vaslavskaya@yandex.ru

Gunicheva Elena Leonidovna

Kazan national research technical university n. a. A.N. Tupolev – KAI
Naberezhnye Chelny branch, Russia, Naberezhnye Chelny
E-mail: elena-gunicheva@mail.ru

Khakimova Sabina Damirovna

Kazan (Volga region) federal university
Naberezhnye Chelny branch, Russia, Naberezhnye Chelny
E-mail: sabina.asadullina@bk.ru

Methodology to measure the effectiveness of social services

Abstract. Practically, in modern economic conditions any economic entity seeks for effective functioning. The concept «efficiency» can be considered from various points of view depending on object of studying: technical, technological, social and economic. Research interest causes efficiency of the provided public services by bodies of the state and municipal authority. The problem of an assessment of efficiency of rendering social services, financings of public requirements is covered in article. Now determination of efficiency of public services is built on the basis of standards and regulations which are developed by the state (municipal) authorities independently, and it can lead to an incorrect assessment. Existence of a similar problem pushes scientists on search the optimum, effective forms of government of the territories and municipal authorities. In view of the fact that social services are rendered and financed by the state or local authorities, the assessment of efficiency of their activity demands development of special tools. The existing legislatively certain techniques possess a number of shortcomings and don't allow to receive an objective picture. The comparative analysis of an assessment by an official technique and author's empirical research is provided in article. On this basis a conclusion about need of elaboration of other approaches of rendering the state (municipal) services is formulated.

Keywords: efficiency; social needs; systematic approach; people; customer satisfaction; public services; public administration; good value

REFERENCES

1. A. Fayolle, G. Emerson, F. Taylor, G. Ford. 1992. Management - the science and art. Moscow: The Republic, pp: 349.
2. Barker, J. (2007). Paradigms: The Business of Discovering the Future. Moscow: Alpina Business Brooks.
3. Boston J. The theoretical underpinnings of public sector restructuring in New Zealand. In Boston, J., Martin, J., Pallot, J. and Walsh, P., Reshaping the state: New Zealand's bureaucratic revolution, 1991, p. 48–79. Oxford University Press, Auckland.
4. Boston J., Martin J., Pallot J. and Walsh P. Public management. The New Zealand model. Oxford University Press, Auckland, 1996.
5. Bradford De Long, J., Froomkin, A.M. (1998). The Next Economy. Retrieved 03.04.2015 from www.law.miami.edu/~froomkin/articles/newecon.htm.
6. Cohen, B. and Amorós, J., 2014. Municipal demand-side policy tools and the strategic management of technology life cycles. Technovation, In Press, Corrected Proof, pp. 326.
7. Hood C. A public management for all seasons? // Public Administration, 69, 1991, p. 3–19.
8. Hood C. Public service management by numbers: Why does it vary? Where has it come from? What are the gaps and the puzzles? // Public Money and Management, 27, 2, 2007, p. 95–102.
9. Jowett P. and Rothwell M. Performance indicators in the public sector. MacMillan Press, Houndmills, Basingstoke, 1988.
10. Maiello, A., Battaglia, M., Daddi, T. and Frey, M., 2011. Urban sustainability and knowledge: Theoretical heterogeneity and the need of a transdisciplinary framework. A tale of four towns. Futures, 43 (10): 1164-1174.
11. Mescon, Michael H., Michael Albert, and Franklin Khedouri. 1988. Management. New York: Harper & Row, pp. 872.
12. Osborne D. and Gaebler, E. Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Addison Wesley, Reading. MA, 1992.
13. Parkin, M. (2012). Macroeconomics (Tenth edition). Pearson.
14. Parliamentary papers, 1854, Vol. XXVII, p. 22.
15. Raudeliūnienė, J. and Meidutė-Kavaliauskienė, I., 2014. Analysis of Factors Motivating Human Resources in Public Sector. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 110 (24): 719-726.
16. Vaslavskaya, I.Yu. (2011). State ownership: institutional framework and peculiarities of its implementation in times of economic instability. Moscow: RAS Institute of Economics.
17. Assess indicators the effectiveness of local government municipal entity of Naberezhnye Chelny Republic of Tatarstan. Data Views 30.07.2014 www.nabchelny.ru/company/.
18. Fattakhova, A.R., 2012 Assessment of financing social needs of different respondents groups. Problems of Economics and Law. 10: 131-134.