

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ — ОСНОВНОЙ ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ УСТОЙЧИВОСТИ РАЗВИТИЯ ТЕРРИТОРИЙ

В. В. Окрепилов

В статье рассматриваются различные способы повышения качества деятельности органов государственной власти на основе применения современных методов менеджмента качества. Раскрывается содержание стандартов, призванных облегчить внедрение систем менеджмента качества в органах государственной и муниципальной власти. Приводятся новые принципы менеджмента качества, разработанные с учетом специфики деятельности органов государственной власти. Автором исследуются различные модели самооценки, в том числе модель самооценки органов государственной власти, а также модель рейтинговой оценки деятельности органов государственной власти зарубежных стран. На основе анализа полученных данных предлагается модель рейтинговой оценки органов государственной исполнительной власти РФ.

Ключевые слова: качество жизни, устойчивое развитие, конкурентоспособность, качество государственных услуг, менеджмент качества.

По мере развития человеческой цивилизации развивалось и усложнялось понятие «конкурентное преимущество страны». В доиндустриальную эпоху ведущим государством считалось то, которое имеет большую территорию. В XIX–XX веках таким преимуществом считалась развитая промышленность. Сегодня

же основным конкурентным преимуществом страны является высокое качество жизни ее населения.

В современных условиях повышения качества жизни можно добиться только при устойчивом развитии территории. Для инвестора устойчивое развитие означает твер-

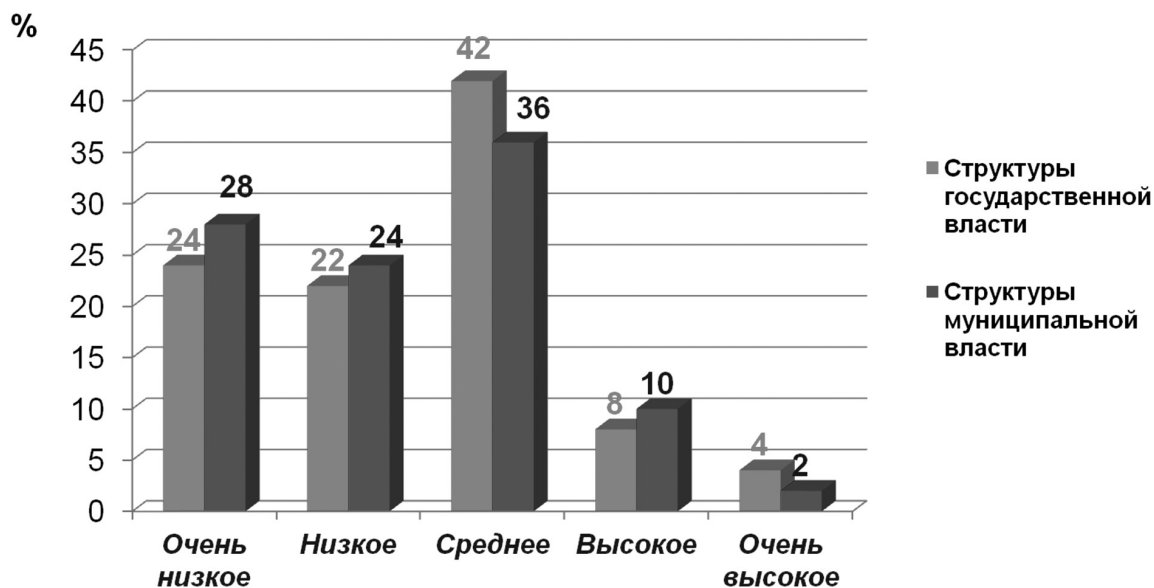


Рис. 1. Качество услуг, оказываемых органами власти, % опрошенных

дую гарантию возврата вложенных средств. Поэтому такие территории, как правило, инвестиционно привлекательны, а значит, у них больше возможностей для повышения качества жизни¹.

Как известно, устойчивое развитие обеспечивается через внедрение инноваций путем целенаправленного воздействия на три его составляющие: экономический рост, социальное развитие и охрана окружающей среды, что приводит к повышению их качества. Ключевым здесь является слово «целенаправленное». Оно означает, что данное воздействие управляемо. Следовательно, первоочередными мерами для повышения устойчивости развития являются меры по повышению качества управления, в том числе и государственного. Без этого все преобразования в других сферах человеческой жизнедеятельности становятся малоэффективными.

Мировая история полна примеров, когда государственное управление низкого качества приводило к смене режимов и даже к гибели государств. И наоборот, управление высокого качества создает предпосылки для последовательного роста благосостояния населения, эффективного воспроизводства и модернизации производства, повышения инвестиционной привлекательности регионов и дальнейшего развития рыночных механизмов хозяйствования, укрепления конкурентоспособности, повышения качества товаров и услуг и, в конеч-

ном счете, обеспечивает устойчивое развитие и социальную стабильность.

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

Руководство нашей страны и регионов осознает актуальность этой проблемы. Так, на встрече с членами фракций политических партий в Государственной Думе РФ 14 августа 2014 года Президент России Владимир Путин отметил, что «независимо от внешнеполитической и внешнеэкономической конъюнктуры сейчас для России главное — это внутренние дела, цели и задачи. Властям нужно сконцентрироваться на решении национальных проблем. Важно обеспечить высокое качество государственного управления и высокое качество жизни граждан»². Председатель Правительства РФ Дмитрий Медведев в своем письме Президенту РФ предложил создать Комиссию по совершенствованию системы госуправления. Дмитрий Медведев отметил, что в госуправлении отсутствует система взаимодействия между органами власти, не ведется внешний контроль за эффективностью организации работы. Д. Медведев предложил определить ключевые показатели эффективности (KPI) для каждого министерства и сформировать понятную «при-

¹ Официальный сайт информационного агентства России ТАСС: <http://tass.ru/>. URL: <http://itar-tass.com/ekonomika/1379999>.

² Владимир Путин согласен на комиссию // Ведомости. — 2016. — № 72 (4061). — 22 апр.

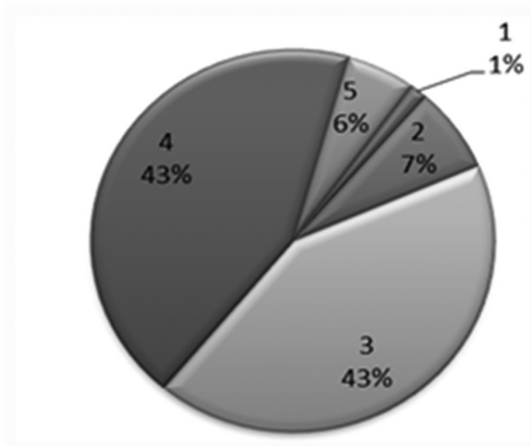


Рис. 2. Результаты применения стандартов на системы менеджмента, %

Обозначения:

- 1 = “низкая степень или нет доверия”
 2 = “есть свидетельства, но нет уверенности”
 3 = “Хорошо – нет сомнений”
 4 = “очевидное свидетельство соответствия”
 5 = “мы можем гордиться этой организацией”

ПРИМЕЧАНИЕ:

1% = 640 организаций в регионе!

борную панель» для государственной власти с учетом общественной оценки ее действий¹.

О качестве государственного управления можно судить по качеству государственных услуг, оказываемых гражданам. А они сегодня оцениваются гражданами России скорее негативно (рис. 1) [5].

Как видно, большинство граждан оценивает качество госуслуг как среднее, причем на втором месте стоит позиция «очень низкое». И крайне мала доля тех, кто оценивает качество госуслуг как высокое и очень высокое.

В результате проведенных научных исследований нами было установлено, что методы менеджмента качества, основанные на общих принципах управления и единых требованиях международных стандартов, являются универсальным механизмом повышения эффективности деятельности любого объекта управления и упорядочения его деятельности. Этому способствуют особенности современного менеджмента качества:

— универсальность построения, когда единая схема и структура применяется для разных областей жизнедеятельности человека;

— универсальность применения, когда единые методы управления качеством в соответствии с принципом «качество не имеет границ» применяются в любом виде деятельности человечества, для предприятий и организаций любых размеров и любой формы собственности, в любой экономической и политической системе, охватывают все экономическое пространство.

Для нашего конкретного случая это означает, что эти методы вполне применимы для

повышения качества деятельности органов государственной власти.

С практической точки зрения методы менеджмента качества могут применяться в следующих формах:

1. Системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.

2. Модели самооценки по критериям различных премий по качеству.

3. Различные рейтинговые оценки.

Следует подчеркнуть, что эти формы могут применяться как по отдельности, так и вместе. Рассмотрим их более подробно.

Более чем 30-летний положительный опыт внедрения систем менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО на уровне предприятий свидетельствует о большой их эффективности. Результаты опроса, проведенного Международной организацией по стандартизации (ИСО), показали, что такого мнения придерживаются более 80 % опрошенных. Наши исследования показали, что более 70 % респондентов отмечают положительный эффект от использования стандартов для системы менеджмента. Применение в организации стандартов на систему менеджмента приводит к высокому доверию к ней со стороны потребителей и общества (рис. 2).

Данные научных исследований показывают, что страны, в которых стандарты в области менеджмента качества применяются в органах государственной и муниципальной власти, имеют высокое значение индекса человеческого развития (ИЧР). В этом нет ничего удивительного. Повышение качества управления позволяет принимать более эффективные решения, которые выполняются с меньшими

¹ Владимир Путин согласен на комиссию // Ведомости. — 2016. — № 72 (4061). — 22 апр.

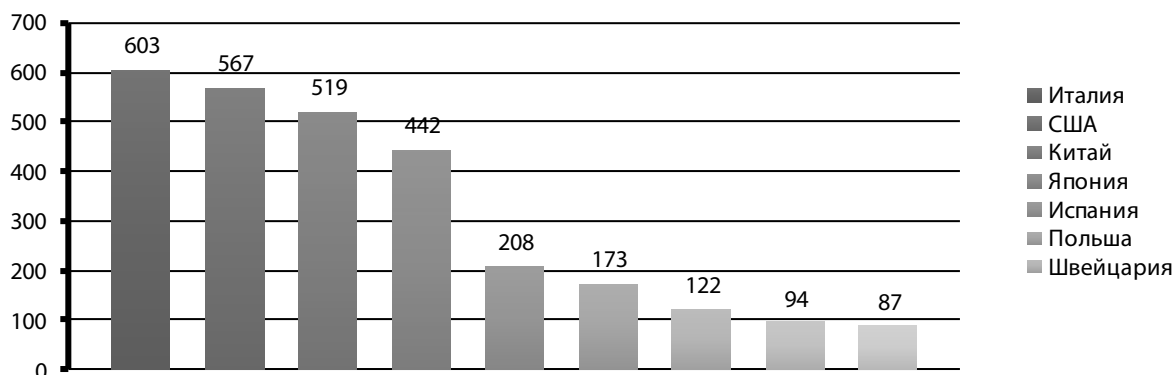


Рис. 3. Внедрение систем менеджмента качества в органах государственной и муниципальной власти (по данным Международной сети органов по сертификации IQNet)

затратами, оказывать более качественные услуги. Например, это влияет на здоровье граждан, что естественным образом сказывается на увеличении продолжительности жизни, то есть на повышении одной из составляющих ИЧР [1].

На сегодняшний день около 3 тысяч органов государственной и муниципальной власти в различных странах мира применяют СМК в своей деятельности (рис. 3).

Так, в Японии стандарты на системы менеджмента качества внедрены, например, в Министерстве землевладения, землеустройства, инфраструктуры, транспорта и туризма, Морском бюро; в Испании — в министерствах финансов, по охране окружающей среды, обороны, Управлении Президента; в Швейцарии — в федеральных управлениях по защите гражданского населения, транспортном, топографии, ветеринарии; в Мексике — в Управлении Президента, в Сальвадоре — в Министерстве экономики; в Колумбии — в Президентском Агентстве по социальным мерам и международному сотрудничеству, Управлении генерального финансового инспектора республики, Администрации президента республики, в министерствах образования, по защите окружающей среды, сельского хозяйства, обороны; в Гватемале — в Управлении внешней торговли Министерства экономики; в Венгрии — в Министерстве юстиции и внутренних дел, Национальном генеральном управлении по чрезвычайным ситуациям, Венгерском управлении атомной энергетики; в Чехии — в Государственном фонде транспортной инфраструктуры, ряде подразделений Министерства внутренних дел и т.д. Большое внимание внедрению подобных стандартов уделяется в Израиле, где их применяют около 40 различных министерских подразделений, около 200 подразделений армии, около 30 муниципалитетов [4].

Особое внимание стоит обратить на Китай, который входит в тройку лидеров по внедрению систем менеджмента качества в органах государственной и муниципальной власти. При этом КНР демонстрирует высокие темпы роста ИЧР (рис. 4)¹.

Это напрямую связано с амбициозными задачами, которые поставили перед собой руководители КНР. Они официально заявляют, что Китай будущего — это высокотехнологичная страна, которая должна сделать весь мир своим рынком. А для этого нужно повысить конкурентоспособность китайских технологий, перестроить производство.

Благоприятные тенденции отмечаются и в нашей стране. В «Отчете о глобальной конкурентоспособности 2015–2016», опубликованном Всемирным экономическим форумом (ВЭФ)², Российская Федерация улучшила свои показатели на 8 позиций, переместившись в мировом рейтинге стран на 45-е место с 53-го, которое она занимала годом ранее. В документе рост конкурентоспособности России объясняется как пересмотром МВФ оценок паритета покупательной способности валют, так и улучшением в среде бизнес-регуляторов и внутренней конкуренции в стране, что отражает попытки властей создать лучшие условия для бизнеса внутри страны. Аналитики ВЭФ отмечают, что для дальнейшего улучшения конкурентоспособности России необходимо устранить структурные недостатки ведомств, развивать финансовый рынок и увеличить эффективность товарного рынка. То есть, необходимо улучшить качество управления, в первую очередь, государственного. Добиться

¹ Официальный сайт Всемирного экономического форума (ВЭФ). «Отчет о глобальной конкурентоспособности 2015–2016» [Электронный ресурс]. URL: <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2015-2016>.

² Там же.

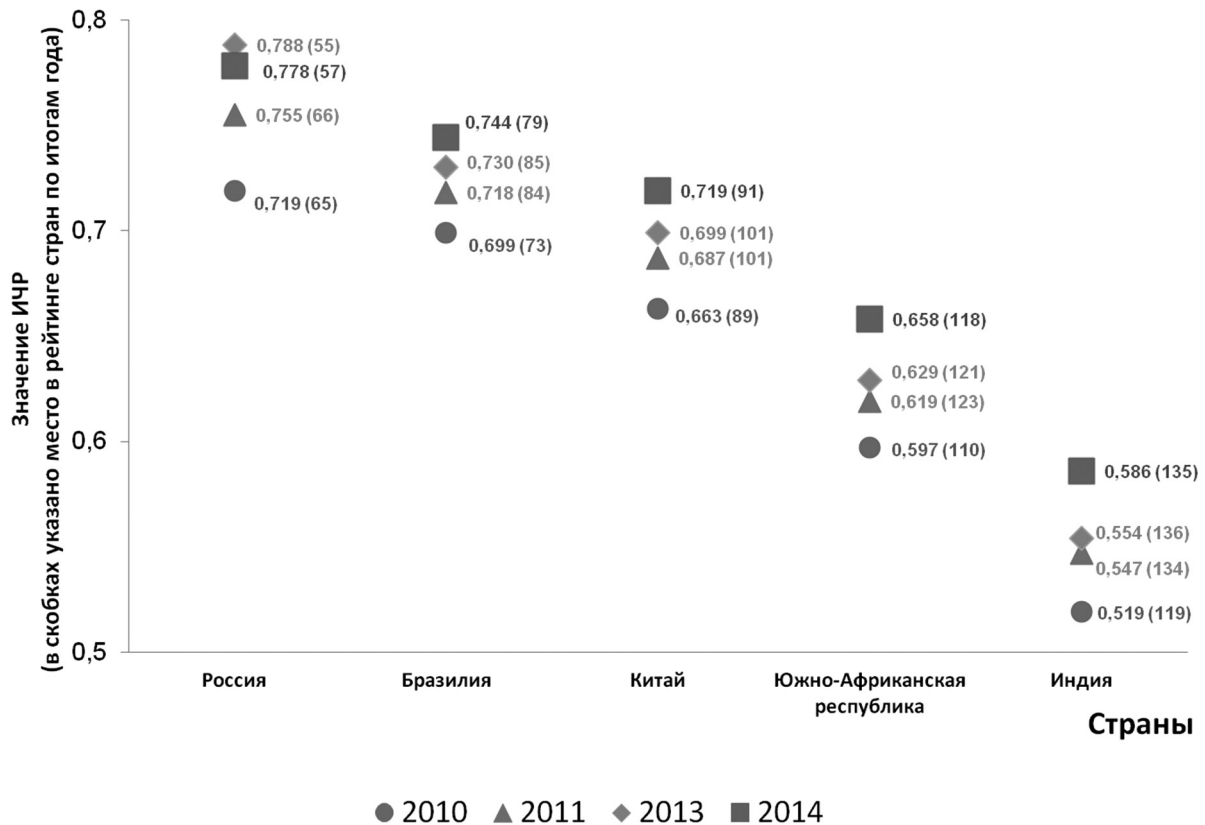


Рис. 4. Динамика индекса человеческого развития разных стран

этого возможно путем повсеместного внедрения СМК.

Кратко преимущества систем менеджмента качества можно выразить следующим образом: они позволяют провести диагностику существующей системы управления, выявить недостатки и разработать рекомендации по улучшению; выстроить все взаимосвязи, ничего не упустив; настроить процесс постоянного улучшения; руководителям и сотрудникам — получать оперативную информацию о состоянии дел, в том числе об удовлетворенности клиентов (граждан); проводить постоянную оценку эффективности работы.

Однако сегодня в России темпы внедрения систем менеджмента качества в органах государственной власти невысоки. Это может быть объяснено тем, что стандарты ИСО серии 9000 изначально были ориентированы на организации, ведущие коммерческую деятельность, что не в полной мере отражает специфику государственной и муниципальной службы.

К особенностям можно отнести, например, то, что органы государственной власти не выбирают миссию и потребителя. У них отсутствуют конкуренция и отраслевая специфика. Также в органах исполнительной власти ценности и личностные качества сотрудника влияют на

качество услуги не в меньшей степени, чем его профессиональные знания. Подходы и принципы взаимодействия с внешней средой необходимо формировать исходя из задачи «прозрачности и информационной открытости».

Говоря о повышении эффективности государственного управления как одном из основных факторов обеспечения устойчивого развития, следует отметить, что в начале 2012 года Международная организация по стандартизации создала новый технический комитет ТК 268 «Устойчивое развитие в сообществах». Одной из важных целей ТК является повышение эффективности государственного и муниципального управления на основе инструментов стандартизации.

Это позволило нам инициировать создание национального технического комитета 115 «Устойчивое развитие административно-территориальных образований». Целями ТК являются разработка стандартов в области методологии системного подхода к управлению качеством и показателей эффективности и методов оценки деятельности административно-территориальных образований. В настоящее время усилиями ТК разработан и утвержден национальный стандарт ГОСТ Р 56577–2015 «Системы менеджмента качества органов вла-

Принципы менеджмента качества для органов государственной исполнительной власти

Международные стандарты ИСО 9000:2005, ИСО 9004:2009	ГОСТ Р 56577-2015
Ориентация на потребителя Лидерство руководителя Вовлечение сотрудников Процессный подход Системный подход к менеджменту Постоянное улучшение Принятие решений, основанных на фактах Взаимовыгодные отношения с поставщиками	Ориентация на потребителя Лидерство руководителя Вовлечение сотрудников Процессный подход Системный подход к менеджменту Постоянное улучшение Принятие решений, основанных на фактах Взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами Новые принципы: — оперативность — самоанализ и саморазвитие — прозрачность деятельности — этичность поведения

сти. Требования». ГОСТ разработан на основе международных стандартов ИСО 9001:2008, ИСО 9000:2005, ИСО 9004:2009 с учетом особенностей области его применения. Так, во «Введение» включен дополнительный пункт, в котором сформулированы 12 основных принципов системы менеджмента качества (СМК) для органов государственной исполнительной власти (табл.).

Формулировка семи из них взята из международных стандартов ИСО 9000:2005 и ИСО 9004:2009, но содержание раскрыто с учетом особенностей данной сферы деятельности. Формулировка восьмого принципа изменена на «Взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами». Остальные 4 принципа — «Оперативность», «Самоанализ и саморазвитие», «Прозрачность деятельности», «Этичность поведения» — являются новыми.

В стандарте указывается, что система менеджмента качества — это средство, с помощью которого органы государственной исполнительной власти могут планировать и осуществлять свои действия, направленные на удовлетворение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, а также на обеспечение постоянного высокого качества предоставляемых ими услуг. Она представляет собой комплекс планов, процессов, процедур и ресурсов, необходимых для достижения целей в области качества и направленных на обеспечение постоянного улучшения предоставляемых услуг.

В стандарте конкретизировано применение процессного подхода. То есть, основное внимание должно сосредотачиваться не на функциях, выполняемых подразделениями и сотрудниками, а на основных процессах, по-

следовательно объединяющих отдельные виды деятельности и нацеленных на конечные результаты работы органа государственной исполнительной власти.

ТК разработал и такой важный документ, как ГОСТ Р ИСО 56548-2015/ISO/DIS/37101 «Устойчивое развитие административно-территориальных образований. Система менеджмента качества. Общие принципы и требования». Данный стандарт призван повысить качество управления развитием территории, то есть он применяется на более высоком уровне управления. Стандарт универсален, он предназначен для применения в административно-территориальных образованиях любых размеров, структуры и типа, на местном, региональном или национальном уровне. Иными словами, его можно применять для повышения качества управления как муниципального округа, так и города, области и даже страны.

В стандарте определяются требования к административно-территориальному образованию (АТО) с точки зрения организации, внедрения, обеспечения работоспособности и совершенствования системы менеджмента для обеспечения его устойчивого развития.

Стандарт позволяет АТО:

- разрабатывать комплексные стратегии, которые отвечают потребностям заинтересованных сторон;
- преодолевать изоляционистские тенденции;
- организовывать сотрудничество во всех отраслях деятельности;
- разрабатывать и формировать согласованное представление об устойчивом развитии и адаптивности АТО;

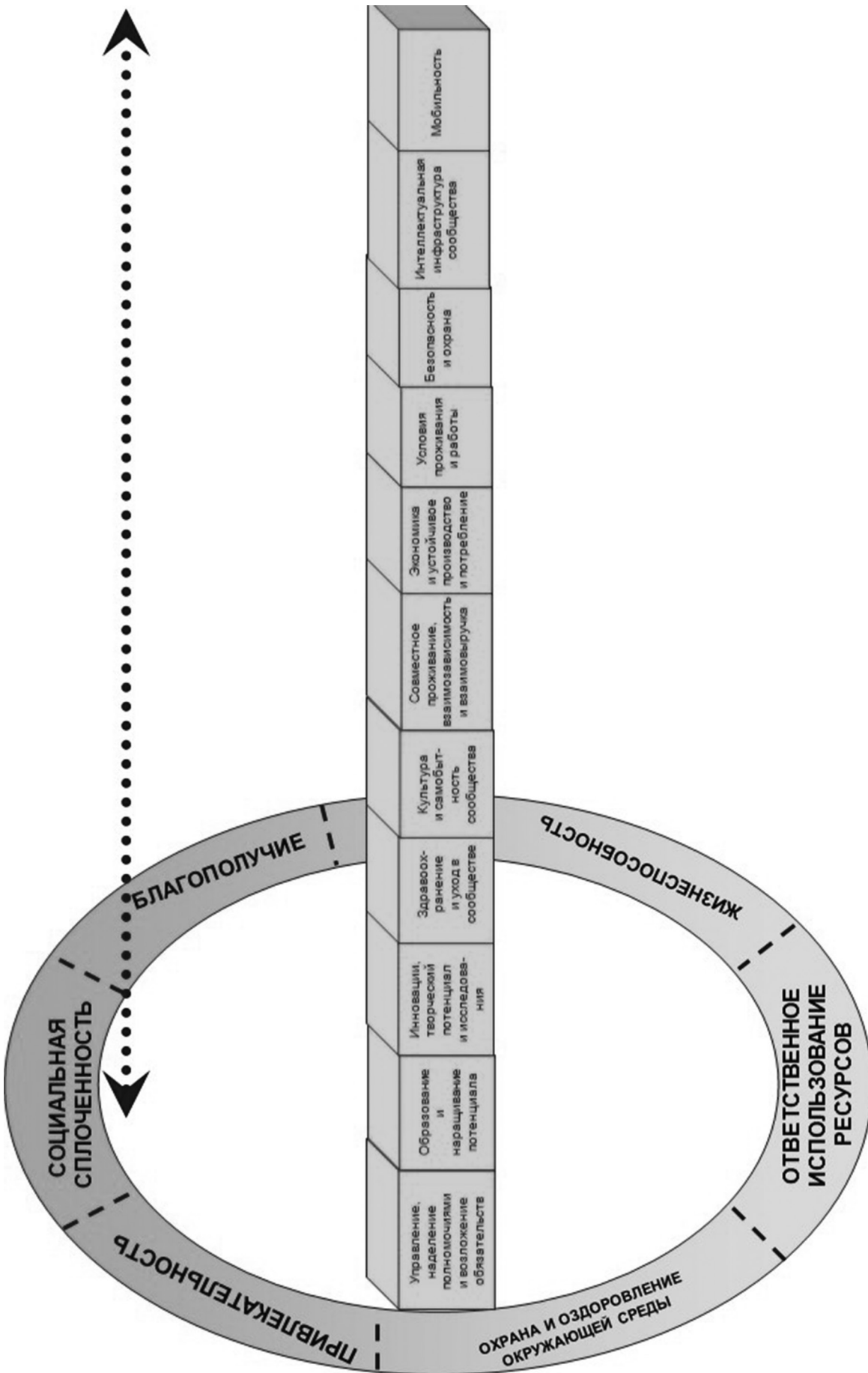


Рис. 5. Перекрестный анализ задач и проблемных вопросов

— повысить устойчивость проектов, программ и мероприятий, осуществляемых под непосредственным управлением АТО или на территориях, к которым они относятся;

— развивать межотраслевые и многофункциональные методы оценки затрат.

Стандарт содержит требования к процессам планирования, выполнения, контроля и совершенствования; высшему руководству; политике высшего руководства в области устойчивого развития; стратегическим целям АТО; программам, разрабатываемым в АТО; к ресурсам. Он также устанавливает 6 приоритетных задач АТО:

- 1) привлекательность;
- 2) социальная сплоченность;
- 3) благополучие;
- 4) адаптивность;
- 5) ответственное использование ресурсов;
- 6) охрана и оздоровление окружающей среды.

Каждая задача должна быть подвергнута перекрестному анализу в соответствии с 11-ю проблемными вопросами (блоками). При необходимости можно рассмотреть и дополнительные аспекты (рис. 5).

Анализ заключается в ответе на вопросы, содержащиеся в блоках, представленных на рис. 5 по горизонтали.

Для выяснения, насколько программы, проекты и мероприятия способствуют выполнению стратегических задач и учитывают 11 аспектов, они подвергаются дополнительному анализу в соответствии с представленным на рис. 6 деревом целей.

Кроме систем менеджмента качества, для повышения качества деятельности органов исполнительной власти широко применяется и метод самооценки.

Главным образом метод самооценки используется при участии предприятий и организаций в различных конкурсах по качеству. Основное достоинство этих конкурсов заключается в том, что критерии участия в них позволяют предприятиям проанализировать свои слабые стороны и определить пути дальнейшего развития. При этом критерии конкурсов периодически меняются в целях непрерывного улучшения качества, позволяющего удовлетворить потребителя.

В европейских странах наиболее известным и популярным является конкурс на соискание Европейской премии по качеству (ЕЕА), которая была учреждена Европейским фондом управления качеством (EFQM).

Критерии Европейской премии по качеству делятся на две группы: «Возможности» и «Результаты». Критерии первой группы характеризуют процесс достижения результатов, а критерии второй группы — то, чего компания достигла и достигает. Таким образом оценивается не только сегодняшнее состояние организации, но и имеющийся у нее потенциал.

В основу модели Европейской премии по качеству положена логика *RADAR*, названная так по первым буквам английских названий ее элементов: *Results* (результаты), *Approach* (подход), *Deployment* (развертывание), *Assesment* (оценка) и *Review* (пересмотр). Логика предусматривает, что организация: определяет результаты своего развития, причем таковыми являются не только финансовые итоги, но и отношение к организации всех заинтересованных сторон; разрабатывает подходы для достижения требуемых результатов; детально прорабатывает подходы и систематически применяет их в повседневной деятельности; оценивает и пересматривает подходы на основе контроля и анализа полученных результатов и информации, поступающей в процессе освоения новых знаний. На этой же стадии разрабатываются необходимые улучшения и планы по их внедрению.

Однако, как уже было сказано, органы государственной исполнительной власти обладают рядом специфических особенностей. Использование напрямую данной модели для них затруднительно. Поэтому в ряде стран для органов государственной исполнительной власти разработаны свои модели самооценки. В частности, в 39 странах применяется модель оценки менеджмента в организациях, финансируемых из государственного или муниципального бюджета (*Common Assessment Framework — CAF*), пользователи которой отмечают, что данная модель является наиболее доступной для восприятия, дешевым и адаптированным к бюджетной сфере методом менеджмента качества [2].

На рисунке 7 представлена модель CAF для органов государственной исполнительной власти.

Говоря кратко, CAF предлагает систему оценки по девяти критериям модели, что дает возможность оценивать прогресс и лучшие достижения; средства обеспечения постоянства цели и согласованного определения области для улучшений; связь между различными результатами, которых требуется достичь, и применяемыми для этого подходами; средства для мотивации и вовлечения работников в процесс

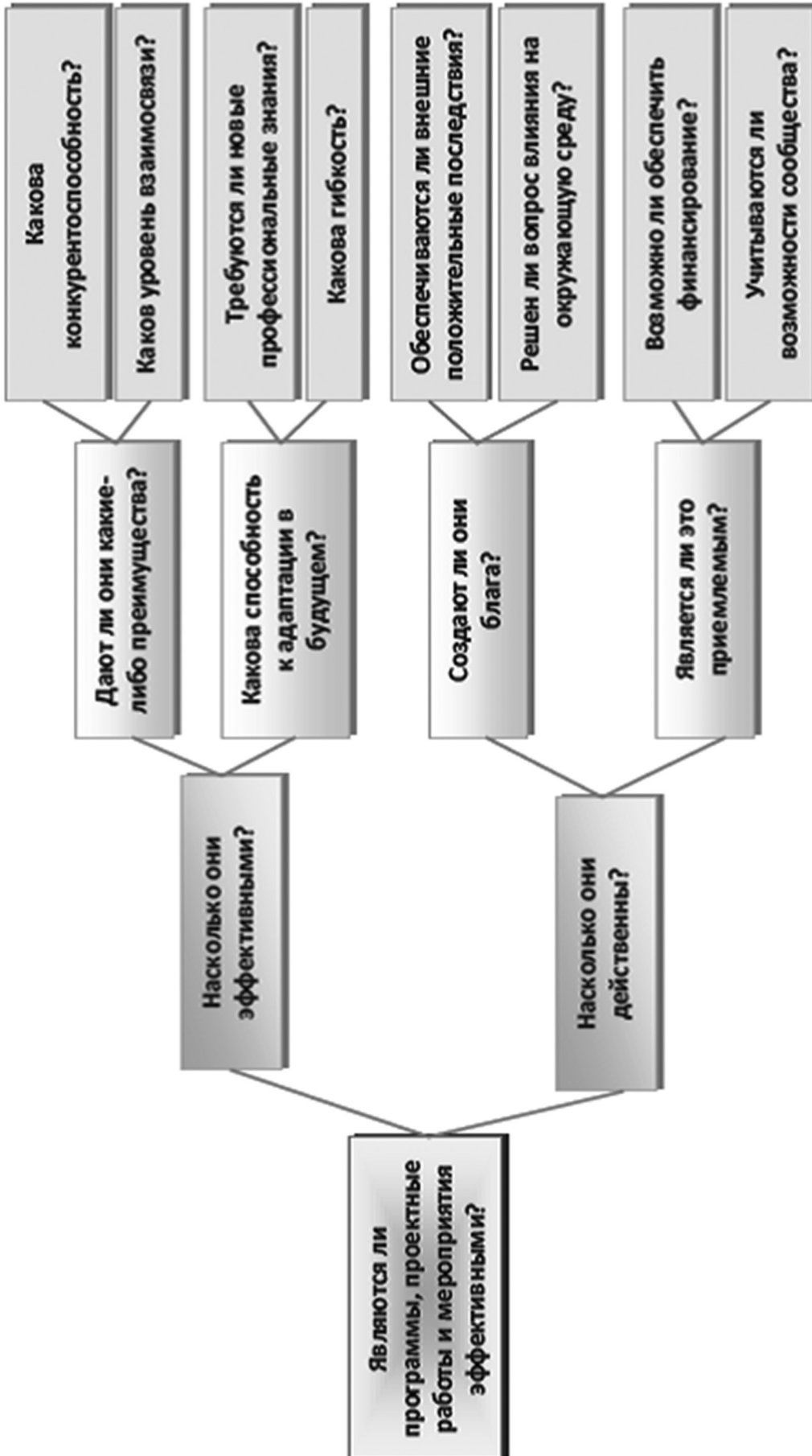


Рис. 6. Методика анализа соответствия программ, проектов и мероприятий стратегическим задачам

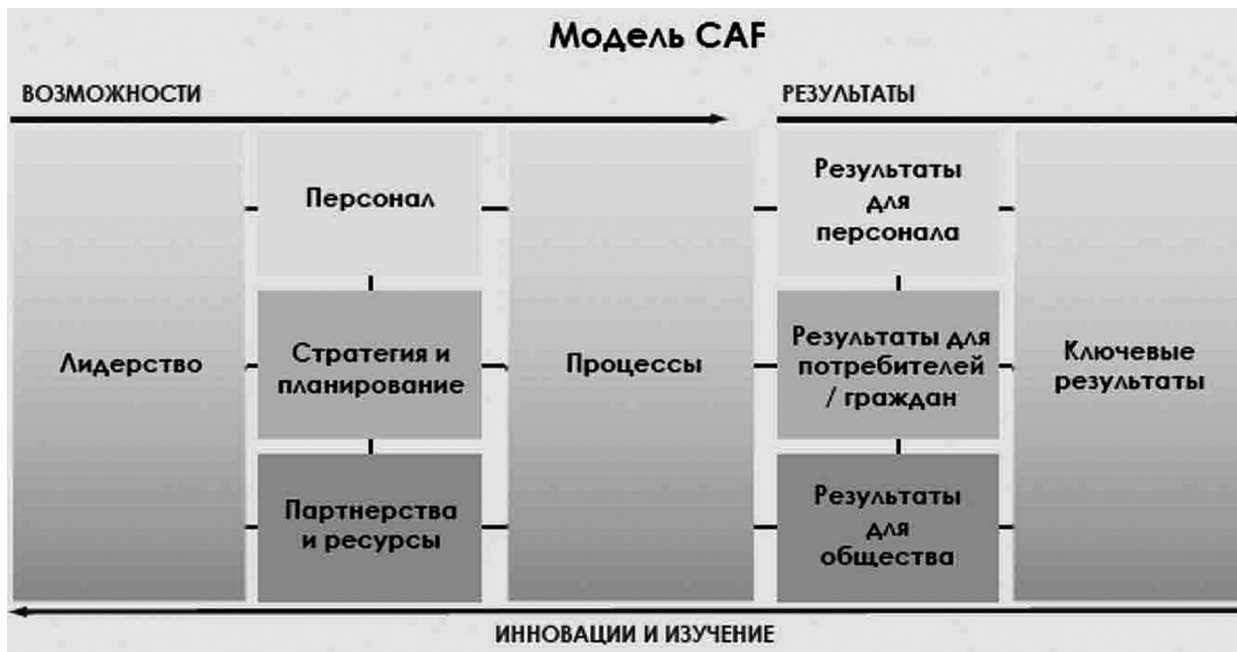


Рис. 7. Модель САФ для органов государственной исполнительной власти

совершенствования; возможность распространять и обмениваться успешным опытом как внутри самой организации, так и с партнерами; средства интеграции различных инициатив по улучшению качества в текущую деятельность организации; регулярное измерение прогресса посредством самооценки.

Общая схема САФ уже сейчас помогает не только проводить сравнительный анализ институциональных систем европейских государств, но и предлагает инструментарий для диагностической самооценки органов государственной власти, включающий определение лучшего опыта и направлений, где необходимо проводить улучшения, в том числе и повышение качества предоставляемых государственных услуг.

Кроме того, особенно прогрессивным в модели САФ является то, что она используется для сравнительного анализа систем управления европейских государств, тем самым способствуя созданию международного рейтинга эффективности государственного управления.

Немаловажное значение имеет и такой инструмент, как рейтинговая оценка.

Следует отметить, что создание и использование рейтинговой оценки дает уникальную возможность представить итоговую оценку деятельности органа государственной власти в виде абсолютных величин, что способствует существенному повышению качества государственных услуг. Кроме того, это позволяет осуществить сравнение различных органов государственной власти как внутри региона или

страны, так и в отраслевом разрезе среди международного сообщества.

В качестве наиболее наглядного примера можно привести модель рейтинговой оценки деятельности органов государственной власти Малайзии, которая представлена на рисунке 8.

В данном примере деятельность органа государственной исполнительной власти оценивается согласно системе критериев. Оценка выставляется по 6-балльной шкале от «неудовлетворительно» до «отлично» (что соответствует выставлению от одной до пяти звезд).

Критерии рейтинговой оценки разделены на три основные категории, каждая из которых имеет свой вес в общей оценке, а именно: управление, основная деятельность и управление работой с потребителями.

Определение рейтинга состоит из ряда этапов: оценка заявителя на месте; анализ и рейтингование; направление отчетов в правительство; объявление о присвоении звезд; рассылка отчетов.

Благодаря системе критериев рейтинг оценивает стратегические планы, соответствие деятельности управленческим механизмам, правилам и нормам, склонность организации к инновациям и уровень активности по отношению к потребителям. Таким образом, высшее руководство получает объективную картину возможностей и потенциала министерств и ведомств, а также уровня соблюдения установленных требований. За период существования данной модели эффективность бюджета госу-

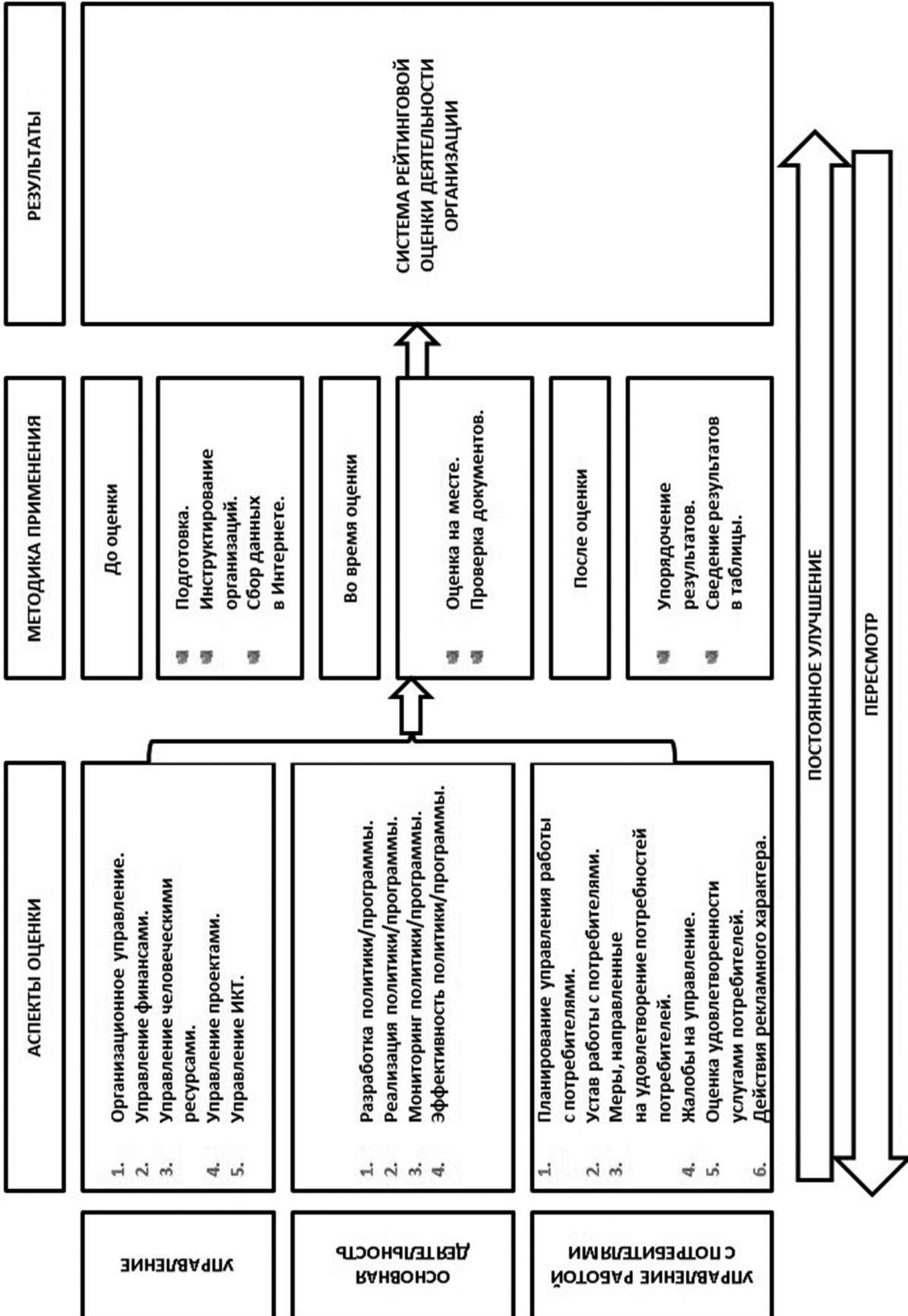


Рис. 8. Последовательность действий в рамках системы рейтинговой оценки деятельности органов государственной власти Малайзии

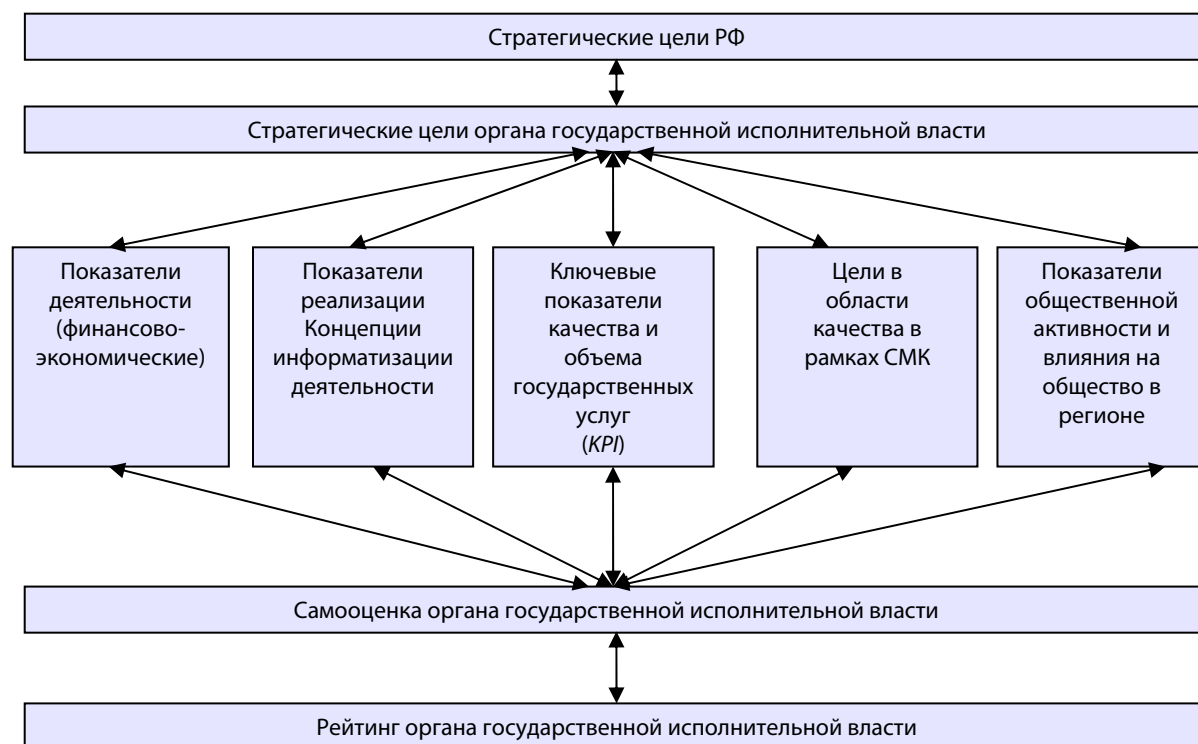


Рис. 9. Модель рейтинговой оценки органа государственной исполнительной власти РФ

дарства выросла, бюджетные доходы удвоились, а ВВП на душу населения увеличился на 37 %. Это выше, чем в России.

Следует отметить, что сегодня в ряде стран разработаны стандарты на модели рейтинговых оценок. Так, в 2014 году в рамках национального ТК 066 «Оценка опыта и деловой репутации предприятий» был разработан национальный стандарт ГОСТ Р 56002–2014 «Оценка опыта и деловой репутации строительных организаций», содержащий рейтинговую оценку, которая может использоваться как критерий при отборе предприятий для осуществления госзакупок.

Результаты проведенных нами научных исследований позволили предложить модель рейтинговой оценки органов государственной исполнительной власти Российской Федерации. Модель предполагает расширение системы показателей эффективности: к уже существующим системам оценок (финансово-экономические показатели деятельности, ключевые показатели качества и объем государственных услуг (KPI), показатели реализации Концепции информатизации деятельности) добавляются новые. Это — цели в области качества в рамках внедрения системы менеджмента качества, а также показатели общественной активности и влияния на общество в регионе.

Модель новой рейтинговой оценки представлена на рис. 9.

Согласно модели, вся система показателей эффективности деятельности органа государственной исполнительной власти должна согласовываться со стратегическими целями Российской Федерации и основываться на стратегических целях данного органа.

Далее, на основе этих показателей производится самооценка органа государственной исполнительной власти. Следует подчеркнуть, что данные показатели должны быть по возможности едиными для всех органов государственной исполнительной власти, поскольку только на такой основе возможно составление рейтинга и сравнение их деятельности.

На следующем этапе отчеты по самооценке направляются в Правительство РФ, где проходят экспертную оценку, которая и дает возможность составить рейтинг органов государственной исполнительной власти.

Каким же образом органы государственной исполнительной власти смогут повысить свой рейтинг? На наш взгляд, необходимо:

- создать условия для консенсуса между органом исполнительной власти и потребителем услуги;
- регламентировать нормы, порядок и сроки оказания госуслуги;
- обеспечить доступность норм, порядков и сроков оказания госуслуг;
- повысить эффективность контроля при оказании госуслуги;

— улучшить качество технологии выполнения госуслуги;

— обеспечить информационную прозрачность для потребителя при оказании госуслуги.

В заключение следует отметить, что задача повышения качества деятельности органов исполнительной власти очень актуальна для нашей страны. Улучшение качества жизни, как общечеловеческая ценность, становится целью экономической политики государства. В свете новой стратегии Президента РФ и Правительства России, направленной на построение социально ориентированного общества, одной из основных компонент этого процесса являются органы управления разных уровней.

Айчи-Нагойская декларация по образованию в интересах устойчивого развития, принятая в ноябре 2014 года, указывает, что люди — это центр устойчивого развития. В этой связи, по нашему мнению, именно учет интересов главного потребителя — гражданина — необ-

ходимо ставить во главу угла при управлении качеством государственных услуг. Поэтому сегодня в органах государственной власти крайне необходимо создание современной системы государственного управления, работающей для населения и в интересах населения. Иными словами, нужен эффективный рабочий менеджмент, обеспечивающий создание ценностей, удовлетворяющих потребителей, то есть каждого из нас.

Мы уверены, что повышение качества работы органов государственной власти будет способствовать устойчивому развитию любого субъекта Российской Федерации. Ведь оно позволит обеспечить безопасность и благоприятные условия жизнедеятельности человека, ограничить негативное воздействие на окружающую среду, обеспечить охрану и рациональное использование природных ресурсов. Все это будет способствовать повышению качества жизни населения и конкурентоспособности нашей страны.

Список источников

1. Иванова Г. Н., Кузьмина С. Н. Оценка эффективности использования стандартизации для социально-экономических систем // Экономика Северо-Запада: проблемы и перспективы развития. — 2015. — № 3(48).
2. Окрепилов В. В. Повышение устойчивости развития северных территорий на основе повышения качества государственного управления // Север и Арктика в новой парадигме мирового развития. Лузинские чтения — 2016: Материалы VIII Международной научно-практической конференции (Апатиты, 14–16 апреля 2016 г.). — Апатиты: ИЭП КНЦ РАН, 2016.
3. Окрепилов В. В. Роль стандартизации в повышении устойчивости развития регионов. — СПб.: Изд-во СПбГУП, 2015.
4. Окрепилов В. В., Цариковский А. Ю. Совершенствование государственного управления посредством разработки и внедрения систем менеджмента качества в органах исполнительной власти. — СПб.: Наука, 2014.
5. Совершенствование государственного управления посредством разработки и внедрения системы менеджмента качества в органах исполнительной власти: Отчет НИР/ ФГАНУ «Центр информационных технологий и систем органов исполнительной власти — ЦИТиС». Рег. №01201175984, кол. авт. под рук. Окрепилова В. В.