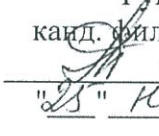


Министерство образования и науки Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Международный факультет управления
Кафедра государственного и муниципального управления

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ В ГЭК

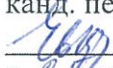
Руководитель ООП
канд. филол. наук, доцент
 С.Э. Мартынова
"25" ноября 2016г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК СПОСОБ РЕАЛИЗАЦИИ СЕРВИСНОЙ МОДЕЛИ
ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

по основной образовательной программе подготовки магистров
направление подготовки 38.04.04 – Государственное и муниципальное управление

Беляев Андрей Геннадьевич

Научный руководитель
канд. пед. наук
 С.А. Еварович
« 28 » ноября 2016 г.

Автор работы
студент группы № 021461
 А.Г. Беляев

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
1. Теоретические основы сервисной модели публичного управления	5
1.1 Сервисная модель публичного управления в постиндустриальном обществе	5
1.2 Партисипативный подход в сервисной модели публичного управления	11
2. Социальные технологии для реализации сервисной модели публичного управления	26
2.1 Понятие социальные технологии	26
2.2 Социальные технологии в управлении социальной сферой	36
3. Социальные технологии сервисной модели публичного управления в сфере общего образования Томской области	53
3.1 Характеристика сферы общего образования Томской области	53
3.2 Анализ практики применения социальных технологий как способ реализации сервисной модели публичного управления в сфере общего образования Томской области	58
Заключение	71
Список использованной литературы	75

ВВЕДЕНИЕ

Начало 21 века в России характеризуется как постиндустриальный этап развития общества, экономики и страны в целом, что неизбежно приводит к изменению образовательной парадигмы. Постиндустриальную парадигму социального управления характеризуют изменившиеся субъект управления – личность; объект управления – социальные взаимоотношения, которые подлежат в процессе управления согласованию и приведению к результату, удовлетворяющему всех субъектов; цели управления заключаются в создании для каждого человека возможности реализации собственного потенциала, удовлетворение социальных потребностей и т.д.

Меняются и организационные структуры, в рамках которых взаимодействуют государство и гражданское общество. Они приобретают сетевой характер. Основные отличия постиндустриальной парадигмы социального управления от прежних парадигм заключаются в компетентной партисипативности, основанной на самоорганизации. И если часть этих признаков в постиндустриальной парадигме получила большую степень выраженности – изменилась количественно (партисипативность и самоорганизация), то компетентностный признак можно считать новой качественной чертой.

Данные общественные изменения являются следствием сформировавшейся в последние полтора-два десятилетия «новой российской социальности», в терминологии Мартыновой С.Э. Она так характеризует основные положения данного явления:

- становление интеллектуальной и креативной личности как основного обладателя производительных сил;
- повышение доходов и все возрастающий уровень потребления, в т.ч. нематериального;
- зависимость организаций от уровня притязаний личности и общества;
- ведущую роль в социальных изменениях среднего класса, который становится меритократическим и характеризуется экономической и социальной активностью, гибкостью интеллекта, способностью к творчеству, суверенностью его членов, берущих на себя ответственность за свои действия и избираемый образ жизни;
- многосубъектность и децентрализованность социальных отношений, которые строятся на сотрудничестве и коммуникативном равноправии;
- ориентацию общества в целом на реализацию своего человеческого потенциала.

Одной из моделей социального управления может стать сервисная модель публичного управления. Социальные технологии, используемые для её реализации, помогут преодолеть неудовлетворенность населения качеством образовательных услуг в сфере общего образования, посредством вовлечения широких слоев граждан в процесс публичного управления и информирования их на всех этапах принятия решений.

Осмысление происходящих социальных процессов и меняющаяся постиндустриальная парадигма и определили **актуальность выбранной темы**: «Социальные технологии как способ реализации сервисной модели публичного управления в сфере общего образования».

Целью исследования является разработка рекомендаций по применению социальных технологий для реализации сервисной модели публичного управления в сфере общего образования Томской области.

Задачи исследования:

- изучение теоретических основ сервисной модели публичного управления;
- изучение опыта применения социальных технологий;
- анализ государственной политики Российской Федерации в сфере образования;
- анализ практики применения социальных технологий в сфере общего образования Томской области;
- разработка рекомендаций по применению социальных технологий в контексте сервисной модели публичного управления Томской области.

Объект исследования – реализация сервисной модели публичного управления в сфере общего образования.

Предмет исследования – социальные технологии как способ реализации сервисной модели публичного управления в сфере общего образования.

Элемент **научной новизны исследования** в том, что предложен взгляд на сферу общего образования через призму сервисной модели публичного управления, а в качестве управляющего воздействия предложены социальные технологии.

Методологической и теоретической основой исследования послужили научные идеи и труды отечественных и зарубежных ученых. В первую очередь, «сервисная» модель муниципального управления, предложенная С.Э. Мартыновой, а также работы В.П. Ваганова, Т.И. Заславской, Я.В. Коженко, И.Р. Пригожина, Р. Инглхарта и др. Мы также подробно изучили вопросы, связанные с социальными технологиями и их применением в публичном управлении в трудах как зарубежных (К. Манхейм, К. Поппер, Н. Стефанов и др.), так и отечественных авторов (С.С. Анисимов, В.Г. Афанасьев, В.Н. Иванов, В.Б. Коробов, В.И. Патрушев, А.В. Тихонов, В.В. Щербина и др.).

Практическая значимость работы в том, что на основе анализа практики применения социальных технологий в сфере общего образования предложены рекомендации по их совершенствованию, которые позволят эффективней реализовывать сервисную модель публичного управления, что, в свою очередь, приведет к повышению качества образовательных услуг.

1 Теоретические основы сервисной модели публичного управления

1.1 Сервисная модель публичного управления в постиндустриальном обществе

На постиндустриальном этапе развития общества государство постепенно передает гражданскому обществу свои функции, оставляя за собой задачу обеспечения индивидуальной свободы и прав личности, оказания определенных публичных услуг своим гражданам. Меняются и технологии, которые носят инновационный характер и основываются на знаниях.

Основные отличия постиндустриальной парадигмы социального управления от прежних парадигм заключаются в компетентной патисипативности, основанной на самоорганизации. И если часть этих признаков в постиндустриальной парадигме получила большую степень выраженности – изменилась количественно (патисипативность и самоорганизация), то компетентностный признак можно считать новой качественной чертой.

Данные общественные изменения являются следствием сформировавшейся в последние полтора-два десятилетия «новой российской социальности», в терминологии С.Э. Мартыновой [57]. Она так характеризует основные положения данного явления:

- становление интеллектуальной и креативной личности как основного обладателя производительных сил;
- повышение доходов и все возрастающий уровень потребления, в т.ч. нематериального;
- зависимость организаций от уровня притязаний личности и общества;
- ведущую роль в социальных изменениях среднего класса, который становится меритократическим и характеризуется экономической и социальной активностью, гибкостью интеллекта, способностью к творчеству, суверенностью его членов, берущих на себя ответственность за свои действия и избираемый образ жизни;
- многосубъектность и децентрализованность социальных отношений, которые строятся на сотрудничестве и коммуникативном равноправии;
- ориентацию общества в целом на реализацию своего человеческого потенциала.

Что подводит нас к поиску альтернативных моделей социального управления. Одной из таких моделей может стать сервисная модель публичного управления.

Концепция «сервисного государства» (New public service) возникла в контексте административно-государственных преобразований, которые начались в зарубежных странах с конца 70-х – начала 80-х годов XX века. Этому предшествовали изменения в экономике, переход ряда стран в постиндустриальный период. А именно:

«- обеспеченность общества продовольствием и товарами, а потому изменение структуры экономики в сторону увеличения доли сферы услуг; развитие малого и среднего бизнеса;

- распространение интеллектуального труда в широких массах; появление креативной, инновационной экономики, основанной на знаниях;

- развитие услуг, связанных с накоплением и распространением именно знаний;

- не только удовлетворение имеющихся потребностей, но и благодаря знаниям и инновациям создание новых, определение эффективности организации способностью превосходить ожидания потребителей;

- глобализация рынка, появлении электронных форм экономической деятельности;

- проявление социального эффекта «знаний» развития не только в удовлетворении интересов общества и индивидуумов, но и в качественном улучшении социальной среды и дальнейшее развитие социальных потребностей» [57, с.12].

Постиндустриальность обуславливает, в первую очередь, процессы глобализации, подразумевающую тесное переплетение национальных экономик, структурные изменения единого экономического пространства, что позволяет говорить о постиндустриальности как общей характеристике множества разных стран.

В развитии постиндустриального общества различают этап, связанный с первоначальным переходом к развитию сферы услуг, и этап становления и развития собственно экономики знаний и услуг, с этим связанных.

Интерпретируя характеристику общества как потребительского, где происходит не только возрастание объема потребления (целесообразность которого уже подвергается сомнению), но, что более существенно – ориентацию экономических и политических субъектов на интересы потребителя, которые все больше и больше приобретают социальный характер. И.Р. Пригожин, признавая сохранение потребительского характера общества в таком смысле, пишет о том, что «успех образцовых городов будущего скорее всего, будет связан с решением множественных потребностей их населения», включая потребности, которые удовлетворяют «департаменты и службы» [68].

Поскольку обладателями производительных сил (знаниями, интеллектом, креативностью) выступили сами работники, они оказались в состоянии развивать собственное дело и не зависеть больше от держателя капитала или от государства-работодателя. Обусловленная этим обстоятельством трансформация структуры экономики в сторону увеличения доли малого и среднего бизнеса «проливает свет» уже на социальный (а точнее, по нашему мнению, психографический) признак нового субъекта экономики – его самостоятельность. Представляется важным отметить еще одну характеристику – рост

притязании: и не только в потребительской сфере, но и по отношению к условиям своего труда, к деятельности органов власти.

Рассмотрим, как именно повлияло изменение производительных сил на общественные отношения. В этой связи обратимся к характеристикам социальности, подразумевая термин в узком смысле. Еще ученые начала XX века (Э. Ледерер, Т. Гейгер, Й. Шумпетер) предвосхитили некоторые характеристики современной социальной структуры, выделяя служащих в «новый средний класс». Отметим, со своей стороны, что таким образом был выделен один признак среднего класса грядущей информационной эпохи – нефизический характер труда.

«Знаниевая» компонента новой экономики нашла отражение в социологических взглядах относительно социальной стратификации следующим образом. Ученые (Д. Белл, Ф. Уэбстер и др., в том числе современные российские) подчеркивают главенствующее положение в новом обществе профессионалов, которые играют свою ключевую роль благодаря человеческому капиталу / личным заслугам и способностям, интеллекту, образованию / знаниям, творческому мышлению [76]. Соответствующие характеристики именуются «меритократическими», новый средний класс получил название «информационного», «креативного» [61].

Социальные отношения современного – информационного – этапа развития постиндустриальности во многом приобрели «сетевой» характер. «Сети», т.е. устойчивые системы связи и контактов между индивидами, социальный порядок, основанный на неформальных нормах и ценностях, создаваемый агентами в результате использования своих социальных капиталов, не связанный с формальной организацией и централизованной властью привели к тому, что деловые и административные отношения перемешиваются с социальными, экономические отношения уже невозможно «втиснуть» в рамки традиционной дихотомии «рынок – иерархия». В современном обществе эти сети неформальных отношений позволяют находить работу, обмениваться информацией, разрешать большинство всех проблем и конфликтов [64].

Кроме того, в контексте информатизации и связанной с ней глобализации, которую ведущие социологи современности (Р. Робертсон, М. Кастельс), а также их последователи рассматривают многомерно, что облегчает развитие социальных связей.

ИКТ-технологии стимулировали дальнейшее развитие психографических характеристик субъекта новой социальности.

Повышение суверенности современной личности, отказ от прежних «кодексов жизни» в производственных, социальных, семейных, дружеских отношениях; выдвижение на первый план не общности, а индивида отмечают ряд исследователей [24, 53, 56]. Дж. Гэлбрейт

признает упор на отдельной личности даже в среде рабочих, что происходит под влиянием образования. Характеристики личности новой социальности дополним мыслями З.П. Яхимович о типе деятельного, активного человека, наделенного рациональным, гибким интеллектом, способного к самостоятельным решениям, к гибким пластичным формам взаимоотношений с окружающими, определению собственной жизненной траектории. Вывод о приоритете для современной личности индивидуальной свободы, о расширении степеней свободы человеческой деятельности как общем векторе развития человеческой цивилизации делают и другие российские ученые [56].

Ученые придали подобным выводам глобальный характер, подкрепив результатами исследования «мироотношения» жителей 43 стран планеты, представляющих 70% населения Земли. Собранные за период 1970-1995 гг. данные, по его заключениям, указывают на широко распространяющиеся изменения в базовых ценностях населения во всем мире. Такими новыми ценностями становятся все более широкая свобода индивидуального выбора жизненных стилей и индивидуального самовыражения [101].

В результате, теперь в центре внимания исследователя, по мнению А. Турена, должен выступать культурный актор, его самопрезентация и потребности, которые во все возрастающей степени определяют социальную жизнь. В контексте перехода к постматериальным ценностям и потребностям подчеркнем характеристику актора, данную А. Туреном, не как экономического, а как культурного субъекта. С нашей точки зрения, новые стремления субъекта к знаниям, информации, самовыражению получили в современном обществе, в значительной степени благодаря информатизации, и возможности для удовлетворения.

В этой связи, напомним наблюдение, высказанное во Всемирном докладе Юнеско «К обществам знания», о таких формах самовыражения и удовлетворения социальной и культурной потребности как персональные страницы в Интернет [99].

С последним понятием в широком смысле можно связать культурные и социальные изменения, рост ожиданий общества, с которыми как с общими вопросами столкнулись страны на рубеже XX и XXI веков.

Новый тип активной и суверенной личности, испытывающей не только материальные, но и, в большей степени, нематериальные потребности, порождает и новые общественные отношения. В этих отношениях Е. Масуда видит расцвет «свободных сообществ» [72], Р. Инглхарт – возрастающую значимость политического участия [81]. Идея сотрудничества разворачивается в современных исследованиях в таких понятиях, как «императив диалогичности и коммуникативное равноправие», «взрыв социальных интеракций»,

«социальная революция участия» (облегченная в организационном плане наличием Интернет-сетей) [65].

С течением времени исследователи стали отмечать не только позитивные черты современной социальности. Основные критические замечания касаются гедонистического образа жизни, потребительства, девальвации ценностей.

Отмечается, что скорость, с которой развенчиваются наработанные на прежних стадиях общественного развития ценностные и нравственные ориентиры, намного превышает процесс становления новых конструктивных альтернатив им. Исследователи объясняют такую ситуацию тем, что технологические изменения происходят быстрее, чем изменения социальные, политические, культурные и духовные, обладающие инерционностью.

Анализ зарубежной литературы сделанной С.Э. Мартыновой показал, что уровень притязаний граждан во всем мире к публичным услугам растет непрерывно с 1990-х годов.

Идеология «сервисного» государства получила интернациональный характер и благодаря позиции ООН. Так, с 2003 года проходит ежегодный конкурс на присуждение премии Организации Объединенных Наций за вклад в развитие государственной службы. И если в первые годы конкурсного отбора критерии, связанные с предоставлением услуг, были не единственными, то в 2013 г. речь уже шла исключительно о государственных услугах: их большей эффективности, инновационности и справедливости [85].

Такое распространение преобразований логично согласуется с выводами о глобальных (в пространственном смысле) изменениях в мировоззрении людей и выходе на первый план (ввиду удовлетворения материальных потребностей) потребностей постмодернистских, что характерно и для развивающихся стран.

На взгляд исследователя, выстраивается и терминологическая парадигма: «сервисное общество», «сервисная экономика», «сервисное государство». В отечественной научной литературе последнему понятию соответствует, помимо терминов «сервисное государство» и «сервисная» концепция, ряд других: «клиентоориентированное государство», «концепция государства как «сервисного центра», «новая модель администрации как службы гарантированного сервиса», «сервисная модель взаимодействия с гражданами» [57, с.54].

Такие послышки обусловили появление понятий «менеджеризм», «новый публичный менеджмент» (New Public Management) [64].

Данные термины (и концепции, ими обозначенные) акцентируют внимание в большей степени на «инструментах» нового управления, и именно инструментах экономических и организационных. Это не позволяет составить полное и адекватное впечатление о сущности и общественном предназначении преобразований. Например, понятия «эффективность», «механизмы рынка» и подобные остаются «вещами в себе» до тех пор, пока не будет

раскрыта их целевая заданность. Тем более, что эффективность – не единственное мерило public services. Другими критериями выступают справедливость, честность, своевременность, полезность в общих интересах, политические или демократические результаты предоставления государственных услуг, являющиеся, с нашей точки зрения, гуманистическими, что полностью вписывается в характеристики современной парадигмы социального управления. В таком контексте современные исследователи трактуют public services как модель услуг для общественного благополучия, пришедшую на смену именно традиционной модернистской модели [37].

Рассмотрим основные понятия концепции «сервисного» государства. По логике, в первую очередь, таким понятием выступает понятие «государственные/муниципальные услуги». Обратимся к анализу его содержания. Наряду с термином «государственные услуги» употребляется термин «публичные услуги», общественные услуги, социальные услуги, бюджетные услуги.

Администрации как служба сервиса, нацеленной на повышение качества публичных услуг, понимаемых именно как бюджетные услуги, предоставляемые населению. Исследователи-представители разных наук, в частности, юридической, пока отмечают отсутствие разграничений понятий «публичные услуги», «государственные услуги», «социальные услуги».

Рассмотрим, какие характеристики «сервисного» государства позволяют говорить о соответствии этой концепции признакам новой парадигмы социального управления. Обратимся к содержанию такой концепции. Концепция сервисного государства подразумевает орган власти как «сервисную организацию», основная задача которой – удовлетворять потребности индивидов и обществ.

В научной литературе отмечается, что сервисная модель государства характерна для потребительского общества. Следует отметить, что в значении этого термина именно смысл ориентации на интересы потребителя, а не увеличение объема потребления.

Рассмотрим основные понятия концепции «сервисного» государства. По логике, в первую очередь, таким понятием выступает понятие «государственные/муниципальные услуги». Обратимся к анализу его содержания. Наряду с термином «государственные услуги» употребляется термин «публичные услуги», общественные услуги, социальные услуги, бюджетные услуги [56].

Согласимся с предложением С.Э. Мартыновой считать «социальные услуги» и «публичные услуги» включенными понятиями. Управление по предоставлению публичных услуг рассматривается как комплексное политическое, экономическое, правовое и социальное явление. Сервисное государство – это особая политическая форма организации

публичной власти, располагающая специальным аппаратом управления, направленным на оказание публичных услуг индивидам, а также система социально-правовых гарантий достойного жизнеобеспечения человека, его прав и свобод» [142, с. 46].

Вторым основным понятием концепции сервисного государства является качество услуг. Гражданин как клиент государства, который является налогоплательщиком, вправе требовать от государства повышения эффективности его деятельности. При этом главным мерилom эффективности управления выступает именно качество публичных услуг. Оно трактуется как степень удовлетворения потребностей каждого гражданина в отдельности и общества в целом.

И третья понятие – удовлетворенность качеством услуги. Здесь приведем цитату, раскрывающее данное понятие с позиций европейского опыта. «Однако в европейских странах соответствие государственной/муниципальной услуги критериям спущенного сверху стандарта/регламента уже давно не является достаточным аргументом при оценке качества услуги. Здесь необходимо ясное понимание принципа обеспечения и улучшения качества публичных услуг «от потребителя/гражданина», когда ожидания гражданина являются основополагающими при разработке стандарта, а оценка качества основывается не столько на показателях выполнения бюрократических процедур, сколько на удовлетворенности населения предоставленной услугой» [71, с.69].

С точки зрения С.Э. Мартыновой [56, с.47], эти три основных понятия: государственная/муниципальная услуга, качество, удовлетворенность, – коренным образом отличают новую парадигму государственного/муниципального управления от прежней. Данные отличия связаны с изменением роли органов управления в обществе, нормированием понятия качества и признанием оценки населением текущей деятельности органа управления приоритетом и основой принятия решений.

Реализация концепции «сервисного» государства предусматривает определенные изменения в социальном управлении, в том числе внутри органа власти, направленные на повышение качества государственного сервиса. Среди таких изменений:

- введение механизма управления по результатам;
- переход к гибким и открытым сетевым структурам;
- создание служб мониторинга и контроля качества услуг, включая мониторинг удовлетворенности граждан;
- обеспечение открытости информации об услуге;
- формирование корпоративной культуры с ориентацией на достижение удовлетворенности граждан.

Основные проблемы реализации концепции на местном уровне в России, которые должны найти свое конструктивное отражение в модели «сервисного» муниципального управления – финансовая и административная зависимость местного уровня от региональной власти; некомпетентность муниципальных кадров, которые не имеют «сервисной» мотивации и не готовы к инновациям в деятельности; низкая активность населения.

Представлениям о государстве, основанном на патерналистских началах и предоставляющем максимальные возможности для самореализации деятельной личности, органично соответствует концепция «сервисного государства».

Растущий уровень притязаний граждан, в том числе к публичным услугам, мотивировал в начале 1990-х годов внимание органов управления к улучшению качества услуг и установлению стандартов обслуживания. Анализ С.Э. Мартыновой, в основном, зарубежной литературы подтверждает глобальность распространения акцента на public services.

Направления развития public services во многом соответствуют тем характеристикам новой парадигмы социального управления, которые были выявлены нами выше. На наш взгляд, выстраивается и четкая терминологическая парадигма: «сервисное общество», «сервисная экономика», «сервисное государство». В отечественной научной литературе последнему понятию соответствует, помимо терминов «сервисное государство» и «сервисная» концепция / модель / теория государства / государственного управления, ряд других: «клиентоориентированное государство», «концепция государства как «сервисного центра», «новая модель администрации как службы гарантированного сервиса», «сервисная модель взаимодействия с гражданами».

Рассмотрим, какие характеристики сервисного государства позволяют говорить о соответствии этой концепции признакам новой парадигмы социального управления. Обратимся, в первую очередь, к содержанию такой концепции.

Концепция сервисного государства подразумевает орган власти как сервисную организацию, основная задача которой – удовлетворять потребности индивидов и обществ. Указанные смыслы «public service, public service-oriented organizations, customer-oriented (or citizen-oriented) services», в том числе на местном уровне, раскрываются во множестве как зарубежных, так и отечественных научных работ [35, 99, 89 и др].

В научной литературе отмечается, что сервисная модель государства характерна для потребительского общества. Представляется уместным подчеркнуть в значении этого термина именно смысл ориентации на интересы потребителя (а не увеличение объема потребления). В зарубежной и отечественной литературе нередко проводятся параллели с терминологией маркетинга и экономики: «потребитель», «услуга», «производитель»,

«производительность», «рыночная оценка деятельности госструктур», «затраты» [15], причем в равной степени речь идет как о государственных органах управления, так и о местных. Наше предположение о превалировании именно смысла ориентации на интересы потребителя в этом экономическом контексте подкрепим мнениями зарубежных исследователей. Так, авторы пишут о том, что производительность публичного «сервиса» стоит в прямой зависимости от быстро меняющихся требований потребителя, а основная цель правительства – внимательно относиться к общественным потребностям.

Экономические параллели мотивируются тем, что страны в условиях ограниченности ресурсов столкнулись с неэффективным управлением (которое, в свою очередь, ограничивает развитие общества, а механизмы рынка уже были успешно проверены. Поэтому технологии достижения в частном секторе были признаны возможными для распространения с целью повышения качества публичных услуг.

Исходя из широкого толкования, тем более, при наличии политической компоненты, субъектами «сервисного» управления считаются не только исполнительные, но и представительные / законодательные органы. Включенность в public services представительных органов на местах отмечается в зарубежной литературе: речь идет о подготовке и принятии нормативно-правовых актов для обеспечения публичных услуг.

Такую широкую трактовку связывают, в том числе, с концепцией государственных услуг как формы общественного блага.

В целом, «сервисная» модель управления предусматривает увеличение видов услуг органов власти за счет новых сфер потребностей граждан, не входивших ранее в зону традиционной ответственности государства. Согласно новой парадигме управления не только набор, но и содержание, и технологии оказания публичных услуг зависят от потребностей населения.

Весьма актуальное дополнение для патисипативного управления в России высказывает С.В. Зернов. Он отмечает еще одну потребность, принципиальную с точки зрения новой социальности – желание многих граждан и групп участвовать в процессах принятия решений государственных органов, и эта потребность еще не была полностью удовлетворена и может быть удовлетворена только посредством изменения роли тех, кто традиционно принимал эти решения.

Вторым основным понятием концепции «сервисного» государства выдвинем «качество услуг». Гражданин как клиент государства, который является налогоплательщиком, вправе требовать от государства повышения эффективности его деятельности [76]. При этом главным мерилом эффективности управления выступает именно качество публичных услуг.

Учитывая появление понятия «качество» услуги, логично признать распространение концепции TQM – Total Quality Management (Всеобщее управление качеством) на сферу оказания государственных/муниципальных услуг. В этом смысле нетрудно вновь проследить связь с современными моделями бизнеса, принявшего эту концепцию именно вследствие необходимости ориентации на потребителей в постиндустриальном обществе.

Обратимся к определению понятия «качество» публичных услуг. Оно трактуется как степень удовлетворения потребностей каждого гражданина в отдельности и общества в целом. В прежних парадигмах управления качество работы государственного / муниципального служащего было понимаемо им субъективно в рамках расплывчатой декларации о необходимости служения «народу». Причем появление таких деклараций даже в условиях демократии было актуализировано в большей степени в период избирательных кампаний.

Представляется важным подчеркнуть, что в силу такой расплывчатой трактовки вопрос об услугах конкретному гражданину, к тому же в повседневной, текущей деятельности органа управления, не поднимался вообще. В концепции «сервисного» государства предполагается определение набора публичных услуг и нормативное закрепление (в стандартах и регламентах) четких параметров услуги и методов измерения ее качества. Авторы отмечают, что измерения 1) становятся для государственных служащих стимулом для повышения качества услуг, 2) развенчивают представления о том, что их деятельность никак не связана с услугами [61].

Видение того, как исполнительные и представительные органы при этом «делают» свои функции, представлено следующим образом: представительные органы определяют количество и качество услуг и задают параметры, а администрации выступают в роли подрядчика и принимают решение о путях реализации этих услуг в рамках заданных параметров. Договоренности между представительным органом и администрацией фиксируются в рамках плана бюджета соответствующими решениями [33]. При таком нормировании, на наш взгляд, сложно скрыть отсутствие социально востребованного результата за рассуждениями о «руководстве».

Методы оценки качества публичных услуг начали разрабатываться с 2000 года. Так, применительно к организациям бюджетной сферы в Европейском институте административного управления (EIPA) была разработана «общая схема оценки» (Common Assessment Framework-далее модель CAF), которая отражает внедрение в практику государственного управления таких принципов менеджмента качества, как ориентация на потребителя, процессный подход, принятие решения на основе фактов [171, с.67-68]. Принципиально важным представляется наблюдение о том, что является критерием оценки

качества услуги в зарубежных странах. Так, опираясь на регламенты, можно было бы оценивать качество услуги с точки зрения соответствия процедуры ее оказания регламенту.

Заметим, что внимание к стандартизации вышло в последние годы за рамки европейского континента и приобрело, в целом, международный характер, что выразилось в создании Международного совета по стандартам в публичном секторе (International Public Sector Standards Board) [44].

Третьим ключевым понятием, на наш взгляд, следует считать понятие «удовлетворенность услугой». Чтобы удовлетворить гражданина и общество в целом, требуется выявить и реализовать их интересы. Способность этого достичь отмечается исследователями даже как условие устойчивости и легитимности государственных институтов [42].

Эти три основных понятия: государственная / муниципальная услуга, качество, удовлетворенность, – коренным образом отличают новую парадигму государственного/муниципального управления от прежней.

Данные отличия связаны с изменением роли органов управления в обществе, нормированием понятия качества и признанием оценки населением текущей деятельности органа управления приоритетом и основой принятия решений.

Следуя технологии системного анализа, описанной Г.В. Осиповым и М.С. Комаровым, в первую очередь, опишем изучаемый объект как систему, определим ее предпочтительное состояние. В системе «сервисного» муниципального управления выделяем субъект управления – патисипативное муниципальное партнерство, объект управления – качество муниципальных услуг, управляющее воздействие – социальные технологии, предпочтительное состояние – повышение степени удовлетворенности субъекта состоянием объекта управления. Открытое патисипативное муниципальное партнерство включает население, объединения граждан, в том числе и политические, органы местного самоуправления, бюджетные и коммерческие организации, непосредственно оказывающие муниципальные услуги. На периферии такой структуры находятся органы государственного управления.

Существующая иерархия субъектов с точки зрения масштабов управления: более высокий уровень объединяет население, общественные организации и органы МСУ как коллективного заказчика муниципальных услуг; следующий иерархический уровень составляют организации, оказывающие услуги и квалифицируемые как субъекты в том смысле, что они также управляют качеством услуг своей организации.

Обоснуем более подробно целесообразность включения в систему муниципального «сервисного» управления государственных органов (федеральных, региональных). Сегодня в

РФ по факту государство выступает главным заказчиком: инициирует инновации в управлении на местном уровне; вводит процедуры оценки удовлетворенности населения наиболее массовыми и значимыми муниципальными услугами [55]; стимулирует деятельность органов МСУ, в частности, финансово – за счет грантов по качественному предоставлению муниципальных услуг. Во всей системе сервисного управления на государственном муниципальном уровне прослеживается одна концепция.

Однако госорганы не взаимодействуют с населением муниципальных образований напрямую, чтобы можно было говорить о социальных отношениях в вопросах оказания муниципальных услуг. Поэтому органы государственного управления отнесем к окружению системы, признавая их функцию в большей степени административной.

Кроме того, на периферию системы «сервисного» муниципального управления отнесем, согласно характеристике открытости, органы госуправления и общественность зарубежных стран. Представляется правомерным продолжить применительно к процессам на муниципальном уровне в РФ рассуждения о том, что инновации стран, играющих решающую роль в мировой политике, распространяются затем по всему миру.

Обратимся к набору условий, которые влияют на функционирование интересующей нас системы. Во-первых, возьмем во внимание те проблемы, которые стоят на пути реализации сервисной модели в России. Исходя из указанных проблем, назовем в качестве условий успешного функционирования системы большую финансовую и административную независимость местного самоуправления от государственной власти. Кроме того, к условиям успешного функционирования системы отнесем отсутствие противоречий в законодательстве и нормативно-правовых актах РФ, имеющих отношение к муниципальным услугам и обуславливающих деятельность органов местного самоуправления. Констатируем неоднородность понятия государственных/муниципальных услуг с точки зрения его объема. Так, в определенных нормативно-правовых документах к муниципальным услугам относятся исключительно индивидуальные услуги, предоставляемые по запросам заявителей. На взгляд Мартоновой С.Э., наиболее точный термин, отражающий такого рода услуги – «административные» [55].

Нормативно-правовые документы на государственном уровне должны отражать обе базовые разновидности услуг: общезначимые и индивидуальные. Возможно, именно потому, что в новой управленческой парадигме провозглашено оказание услуг не только обществу в целом, но и отдельному гражданину, эта новация потребовала соответствующего нормативно-правового закрепления. Однако не должно создаваться представления об исключении общезначимых услуг из «сервисной» модели. В противном случае сведение услуг лишь к административным выхолащивает идею «сервисного» социального управления

как комплексного политического, экономического, правового и социального явления. Работа «по заявкам», причем отдельных субъектов, не приведет к существенным изменениям системы социального управления (учитывая и низкую активность наших граждан) и не позволит обеспечить реализацию не только личных, но и коллективных потребностей, например, в образовании. Можно будет говорить только о том, что оказываемые органами управления услуги (в этом случае – как правило, выдача справок, разрешений и подобное) облегчают решение каких-то отдельных проблем граждан.

Надо заметить, что в отношении муниципальных услуг все же прослеживается, пусть и нерегулярное, понимание этих услуг как индивидуальных, так и общественно значимых. Причем, объем услуг понимается в широком смысле: эффективность деятельности органов МСУ оценивается по удовлетворенности этой деятельностью не только в области социальных услуг, но даже в сфере экономического развития, жилищного строительства. Кроме того, именно на муниципальном уровне устанавливается зависимость оценки руководителей МО, в том числе представительных органов, от эффективности организации предоставления общезначимых услуг населению муниципальных образований [9].

В отношении же государственных услуг нормативные акты акцентируют внимание на индивидуальных. В последнем случае более корректно говорить о государственном управлении с сервисными функциями, в то время как в отношении муниципального уровня нормативно-правовая база создает предпосылки для более адекватного понимания «сервисного» управления в его комплексной форме. Однако в силу иерархичности органов управления даже более совершенная нормативно-правовая база при отсутствии общих подходов не оградит органы местного самоуправления от каких-либо проблем с ее реализацией.

Вышеперечисленные финансовые, административные и правовые условия, остающиеся прерогативой государства, отнесем к внешним.

Во-вторых, исходя из признака целостности современной социальной системы и самого определения «сервисного» государства как комплексного явления, определим условия социетального характера (совокупность экономических, социальных, политических, идеологических / культурных факторов, оказывающих влияние на функционирование системы).

К финансово-экономическим условиям отнесем, опираясь на ключевые экономические параметры среднего класса, достаточный для удовлетворяющего качества жизни уровень доходов, уровень потребления, уровень спроса на трудовые ресурсы с высоким личностным потенциалом. Кроме того, включим в эту категорию условий и те, которые позволяют, опираясь на финансовые рычаги системы БОР на муниципальном уровне, стимулировать

муниципальных служащих, муниципальные и иные учреждения, оказывающие услуги населению, к повышению качества сервиса.

Рассматривая социальные условия, обратим внимание на социальные отношения в социуме.

Так, следует еще раз отметить низкую степень доверия и солидарности в обществе, пренебрежение взаимными обязательствами и ответственностью, неуважение к личности, в том числе и творческой, слабую гражданскую и экономическую активность. Эти обстоятельства затрудняют патисипативное управление, при котором множество субъектов принимают на себя управленческие функции и одновременно несут ответственность.

В то же время встает задача формирования соответствующих необходимых социальных качеств, которые служат одним из условий успешного функционирования системы.

Применительно к развивающимся обществам добавим к набору социальных условий социальный капитал, который выражается в числе организаций гражданского общества и силе связей между ними.

Ценностные или социокультурные, факторы также являются одними из условий функционирования системы. Еще раз повторим о значимости ценностей реализации собственных целей, свободы, равенства прав, возможности быть причастным к принятию важных управленческих решений. При построении интересующей нас модели и проектировании социальных технологий необходимо брать в расчет указанные социальные и идеологические факторы, в большей степени вовлекать молодежь, ценности и поведенческие модели которой ближе характеристикам постиндустриальной личности.

Что касается политических факторов, то в этом аспекте важно, насколько оценка деятельности избранных лиц и соответственно электоральная предпочтительность к ним связываются населением (избирателями) с качеством муниципальных услуг и мотивируют представителей органов местного самоуправления к повышению этого качества. В свою очередь, заинтересованность первых руководителей обуславливает вовлеченность в сервисное управление муниципальных служащих, которые сегодня не имеют сервисной мотивации и не готовы к инновациям в деятельности. Обращаясь к условиям успешного функционирования сервисной модели в развивающихся странах, среди политических факторов выделим личностные установки «политического деятеля» (внутренние – ценностные, а не внешние – обусловленные политической выгодой). Логично предположить, что ввиду слабости гражданской активности в России повышается значимость именно второго фактора – личностных установок первых лиц в муниципальном образовании.

В целом, такой набор условий отнесем скорее к внутренним факторам развития системы. Именно на реализацию этих внутренних условий должны быть направлены социальные технологии.

Интересный вывод делает в своей работе «Сервисная» модель муниципального управления в социологической интерпретации» С.Э. Мартынова. Она считает, что концепции сервисного государства «как таковой скорее нет: в большей степени в теории и практике, причем преимущественно в экономическом аспекте, можно наблюдать проработку лишь «инструментов» преобразований» [57, с. 60].

Таким образом, на основе анализа научных работ отечественных и зарубежных специалистов рассмотрены различные точки зрения на исследуемый вопрос. Здесь мы не можем не отметить высокий уровень теоретической разработанности проблемы у иностранных исследователей, и потребность практики в исследуемой сфере в Российской Федерации. Заметим, что под социальными технологиями при всем многообразии их определений, которое, однако, обнаруживает общие черты, понимают как раз согласованную трактовку технологии как упорядоченной совокупности приемов и методов для достижения поставленных целей в процессе социального развития и решения социальных проблем.

Разработка социальных технологий актуализирована именно в условиях динамичности социальных систем, которая обуславливает потребность быстрого и крупномасштабного «тиражирования» новых видов деятельности.

1.2 Партисипативный подход в сервисной модели публичного управления

Повышение эффективности публичной власти и управления на всех уровнях является одной из самых важных стратегических задач административных реформ. За последние годы в России кардинально изменились основные принципы реализации публичного управления, многие проблемы, возникшие в конце XX – начале XXI в., были решены. Анализ прошедших этапов модернизации российской государственности показал, что, в силу своей ключевой роли в решении проблем на всех уровнях публичного управления, вопросы взаимодействия органов исполнительной власти и населения никогда не теряют своей актуальности. В настоящее время в процессе взаимодействия органов власти и населения постоянно возникают новые источники проблем, что обусловлено естественным, объективным характером развития данных отношений.

Необходимость оптимизации взаимоотношений органов власти разных уровней с населением вызвана рядом объективных и субъективных причин. Во-первых, современные условия развития страны вынуждают искать новые, более устойчивые и перспективные формы государственно-общественного развития. Во-вторых, характер развития управленческих и социально-экономических процессов в России, отражающий в настоящее время и общемировые кризисные тенденции, вызывает необходимость активного сотрудничества государства с обществом в целях повышения эффективности деятельности органов власти и качества жизни населения. Поэтому их взаимодействие неизбежно, и от того, на каких принципах оно будет строиться, какие цели преследовать, какова будет в нем роль каждого субъекта, зависит эффективность и результат принимаемых решений и осуществляемых мероприятий.

Решение проблем взаимодействия государства и общества – одно из главных направлений модернизации публичного управления в России, необходимым условием для развития которого является не только совершенствование правовой базы, но и организационно-методологическое обеспечение этого сложного и неоднозначного процесса.

Сегодня в рамках концепции нового государственного менеджмента основной тенденцией совершенствования процесса публичного управления стало перенесение успешных управленческих методов, инструментов и технологий из коммерческой сферы (работы бизнес-структур) в государственную. Подходы и технологии менеджмента, отработанные в коммерческих фирмах, находят свое применение в практике публичного управления. В настоящее время актуальным является внедрение в систему публичного управления партисипативного механизма взаимодействия власти с населением.

Применение партисипативного механизма в предпринимательстве было обусловлено необходимостью выработки менеджментом новых механизмов и инструментов, призванных обеспечить более высокую эффективность управления предприятием в условиях ужесточения конкуренции и неопределенности факторов внешней среды. Концепция партисипативного управления (менеджмент участия), получившая свое развитие во второй половине XX в. в США и других странах, основана на вовлечении сотрудников всех уровней организации в управление, расширении их полномочий, участии (обычно объединенных в группы) в установлении целей предприятия, в принятии решений, в анализе и решении проблем, затрагивающих их интересы.

Формы участия сотрудников в управлении могут иметь разную степень глубины, но, как правило, различают три степени участия: выдвижение предложений; выработка альтернатив; выбор окончательного решения. В целом, функционирование партисипативного механизма в предпринимательстве обеспечивает:

- облегчение обмена внутрифирменной информацией – участники взаимодействия получают более обширную и объективную информацию о деятельности предприятия;

- эффективный труд и укрепление командного духа – личное участие работников в процессе управления способствует преобразованию планов предприятия в личные планы работающих, участие в достижении целей предприятия приводит к удовлетворению собственных потребностей работников;

- приобретение руководством предприятия дополнительных ресурсов для решения своих будущих задач – у работников появляются новые навыки, новые знания, расширяется горизонт их личных возможностей [44].

Реализация принципов партисипативного подхода в механизмах публичного управления не менее актуальна, чем в механизмах управления предприятием. В связи с этим правомерно рассмотреть вопрос о целесообразности адаптации опыта реализации концепции партисипативности в коммерческом управлении к публичному управлению.

В публичном управлении зарубежных стран партисипативный механизм уже давно применяется как комплексная система взаимодействия власти и общества через инструменты и механизмы концепции транспарентной деятельности органов исполнительной власти (правительства). В России использование партисипативного механизма в публичном управлении находилось, вплоть до 2011 г., на начальном уровне, и поэтому применительно к отечественному государственному менеджменту партисипативный механизм можно определить через совокупность принципов, форм и методов деятельности органов публичной власти по организации и углублению согласованного взаимодействия с гражданским обществом (и бизнесом), направленного на обеспечение свободного обмена

информацией, стимулирование активного участия населения (в различных формах и методах) в подготовке и реализации решений правительственных и государственных структур, привлечение его к более активной борьбе с коррупционными стратегиями и контролю над исполнительными органами.

При традиционном подходе преимущественной ориентацией вектора публичного управления является направление «сверху–вниз»: государственные решения принимаются на высших уровнях публичного управления, а низовые уровни являются пассивными исполнителями указанной «сверху» политики. При этом только на муниципальном уровне наблюдается наличие прямой-обратной связи с населением и использование направления «снизу-вверх», предполагающего адаптацию местного территориального интереса к государственному. Объектом муниципального интереса являются вопросы местного значения, характер и особенности которых могут быть адекватно осознаны только теми гражданами, которые непосредственно проживают на данной территории.

В связи с чем наблюдается наличие прямой-обратной связи с населением не только на муниципальном уровне публичного управления, но и федеральном и региональном. Кроме того, в отличие от традиционной формы принятия управленческих решений, в партисипативной наличествует (при сохранении централизованного управления) прямая-обратная связь органов публичной власти федерального, регионального и муниципального уровней, при которой с целью трансляции мнения, пожеланий, вопросов населения органы власти выступают медиаторами между активными представителями общества соответствующего уровня и органами власти более высокого / более низкого уровня.

Накопленный сегодня разнообразный и разносторонний опыт взаимодействия руководства предприятия с работниками предоставляет необходимый материал для осуществления анализа процессов взаимодействия в публичном управлении органов исполнительной власти и населения, выработки необходимых решений для их оптимизации и совершенствования. Эффективное публичное управление по своей сложности не соизмеримо с управлением предприятием. Но в то же время в системе публичного управления сегодня увеличивается значимость партисипативного механизма как особого инструмента, обеспечивающего решение возникающих проблем, принятие оптимальных решений и достижение поставленных целей. Как инструмент, партисипация в системе публичного управления, помимо решения специальных задач, должна обеспечить:

– открытость и прозрачность публичной власти, свободный обмен информацией, активное использование в публичном управлении современных информационных технологий;

– организацию и углубление согласованного оперативного взаимодействия государства с гражданским обществом (и бизнесом);

– стимулирование активного участия населения (в различных формах) в подготовке и реализации решений государственных структур;

– привлечение населения к более активной борьбе с коррупционными стратегиями и контролю над исполнительными органами.

Следует отметить, что в России созданы необходимые основы для эффективного функционирования партисипативного механизма публичного управления, как на федеральном, так и региональном и муниципальном уровнях: определены основные формы партисипативных отношений органов публичной власти с населением (информирование, консультации, диалог) и способы их реализации в зависимости от инициатора взаимодействия. Так, органы публичной власти предоставляют информацию о результатах своей деятельности как по собственной инициативе путем распространения отчетов о работе через различные средства коммуникации, так и в ответ на самостоятельные запросы граждан о предоставлении интересующей информации. Выявление мнений граждан по конкретным вопросам осуществляется путем консультирования через организацию референдумов, публичных слушаний, анкетных опросов. С целью повышения активности населения в участии в публичном управлении при органах исполнительной власти формируются общественные советы, члены которых привлекаются к разработке стратегических направлений развития профильной деятельности органа власти, предлагают и обсуждают варианты решений проблем.

В настоящее время на всех уровнях публичного управления в России проводится активная работа по налаживанию устойчивых партисипативных отношений органов публичной власти с населением. В Указе «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [6] Президент Российской Федерации В.В. Путин определил сроки, средства и результаты их достижения, тем самым подтверждая приоритетность выбранных инициатив по развитию партисипативного механизма в российском публичном управлении. Сегодня часть обозначенных направлений уже реализована. Так, Постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 г. № 851 [2] реализует подпункт «а» пункта 2 Указа – создает систему раскрытия информации о разрабатываемых проектах нормативных правовых актов и результатах их общественного обсуждения. В соответствии с принятым Постановлением до 15 апреля 2013 г. федеральные органы исполнительной власти будут размещать соответствующую информацию на своих официальных сайтах в сети Интернет, а с 15 апреля 2013 г. – на едином сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Создание данной системы

позволит не только повысить качество законотворческих инициатив, но и является важнейшим шагом на пути внедрения принципов открытости деятельности Правительства Российской Федерации.

Исполнение подпункта «в» пункта 2 Указа было осуществлено 27 августа 2012 г. – премьер-министр РФ Д.А. Медведев утвердил Концепцию формирования механизма публичного представления предложений граждан с использованием Интернета для рассмотрения в Правительстве РФ (краткое название – концепция «российской общественной инициативы»), которая предоставляет гражданам возможность выкладывать свои предложения в Интернете и при наличии не менее 100 тыс. голосов отправлять их на рассмотрение в правительстве [3].

Подчеркивая положительный мировой опыт по реализации политики «открытых данных», в подтверждение этой идеи Министерство экономического развития РФ представило проект создания специального интернет-портала «Открытые государственные данные Российской Федерации», на котором государственные информационные ресурсы будут доступны в специальном формате, позволяющем владельцам иных сайтов заимствовать их в автоматическом режиме [1]. Данный сайт обеспечит свободный доступ к информации, вырабатываемой всеми федеральными учреждениями, повысит эффективность и качество работы государственных учреждений, поскольку наличие информационных потоков, поступающих в режиме реального времени, облегчит для различных подразделений правительства доступ как к своим собственным данным, так и к данным, вырабатываемым другими учреждениями.

Одним из важнейших приоритетов деятельности современных органов государственной власти в России является организация и содержательное наполнение взаимодействия органов государственного управления с общественностью. Государственные органы развивают способности работать с инициативой граждан, в том числе за счет расширения возможностей использования в публичном управлении информационных технологий. Так, наблюдается внедрение интерактивного общения между гражданами и госорганами через среду Интернет и появление обратной связи – все более популярным становится он-лайн-взаимодействие представителей власти с населением. Сегодня применяются два сайта: «Большоеправительство.рф» (запущен 31.10 2011 г.) и «Россиябездураков.рф» (запущен 20.01 2012 г.). Политики и государственные учреждения открывают форумы, интернет-порталы, он-лайн-приемные. Успешная реализация возможностей информационно-коммуникационных технологий имеет своим результатом прозрачную вертикаль (и горизонталь) власти, потребляющую значительно меньше бюджетных средств и открытую для взаимодействия с гражданами.

Итак, сегодня в системе публичного управления особое место занимают вопросы формирования системы взаимодействия органов власти с населением для минимизации рисков от несогласованности их действий и повышения эффективности работы по решению возникающих проблем. Применение партисипативного механизма позволяет обеспечить участие граждан в разработке и принятии общественно-государственных решений на федеральном, региональном, муниципальном уровнях публичного управления. Применение в системе российского публичного управления партисипативного механизма нацелено на повышение эффективности взаимодействия органов исполнительной власти с населением и экономию в результате данного процесса средства, которые можно будет направить на снижение дефицита бюджета и уменьшение налогов. Поэтому дальнейшее упрочение взаимоотношений между органами власти и населением должно стать приоритетной задачей в деле совершенствования управления социальными и экономическими процессами развития в российских регионах.

Преобразование в системе публичного управления традиционной формы принятия решений в партисипативную сопряжено с переходом от иерархического механизма принятия управленческих решений и передачи информации к механизму выработки, принятия, реализации тактических и стратегических решений, при котором создаются условия для активизации деятельности граждан в совместных с органами власти процессах управления, т.е. к реализации сервисной модели публичного управления.

2 Социальные технологии для реализации сервисной модели публичного управления

2.1 Понятие социальные технологии

В 60–80-е годы XX века цивилизованный мир пережил информационную, управленческую и концептуальную революции. Именно на их основе произошел громадный скачок в развитии Запада: в производстве, бизнесе, науке, менеджменте. В основе этого скачка лежало освоение «человеческого ресурса», интеллектуальной собственности и управленческих «ноу-хау». Таким образом, бурное развитие социальных технологий связано с потребностью быстрого и крупномасштабного «тиражирования» новых видов деятельности, которые призваны заменить рутинные и обеспечить передачу социальной информации на прочной основе современных научных данных.

Активная разработка понятийного аппарата и содержательных компонентов социальных технологий началась в зарубежной социологии 50–60-х годах, а в нашей стране в 80-е годы XX века и изначально формировалась в парадигме социологии управления. Так, В.Г. Афанасьев [3], отмечая, что социальная технология выступает специфическим посредником между объективно протекающими процессами и субъективной деятельностью людей, органически связывает ее с социальным управлением, в котором ей принадлежит «свое место», т. е. обеспечение действия всего механизма социального управления. Иначе говоря, в социальной технологии реализуется «перевод объективных законов в механизм социального управления, т. е. «перевод» абстрактного языка науки, отражающей объективные законы развития общества, на конкретный язык решений, нормативов, предписаний, регламентирующих, стимулирующих людей на достижения поставленных целей» [3]. Г.И. Иконникова в статье «О понятии социальной технологии» подчеркивала, что «социальная технология – это своеобразный механизм соединения знаний с условиями их реализации. Именно через технологизацию знаний получает сознательное выражение отношение людей к организации их деятельности по реализации поставленных целей и задач» [18].

В работе «Социальные технологии: толковый словарь» отмечается, что социальная технология – это: 1) специально организованная область знания о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека в условиях нарастающей взаимозависимости, динамики и обновления общественных процессов; 2) способ осуществления деятельности на основе ее рационального расчленения на процедуры и операции с их последующей координацией и синхронизацией и выбора оптимальных средств и методов их выполнения;

3) метод управления социальными процессами, обеспечивающий систему их воспроизводства в определенных параметрах – качества, свойства, объемы, целостность деятельности и т. п. [74].

Более широко социальную технологию можно определить как последовательность этапов социального взаимодействия, в ходе которой каждый субъект, участвующий во взаимодействии, реализует собственную управленческую стратегию по отношению к другим и формирует социальную действительность. Она является одним из важнейших элементов механизма управления, призванным оптимизировать его и исключить все те операции, которые не являются необходимыми для получения социального результата.

Из многочисленных определений отечественных и зарубежных ученых можно выделить основные особенности социальных технологий:

1. Это определенный способ достижения общественных целей.
2. Содержание этого способа состоит в пооперационном осуществлении деятельности.
3. Операции разрабатываются предварительно, сознательно и планомерно.
4. Эта разработка проводится на основе и с использованием научных знаний.
5. При разработке операций учитывается специфика области, в которой осуществляется деятельность.
6. Социальная технология выступает в двух формах: как проект, содержащий процедуры и операции, и как сама деятельность, построенная в соответствии с этим проектом.
7. Социальная технология – элемент человеческой культуры.

Первым признаком любой технологии является разграничение, разделение, расчленение данного процесса на внутренне связанные между собой этапы, фазы, операции. Вторым признаком любой технологии – координированность и поэтапность действий, направленных на достижение искомого результата. Третий весьма существенный признак: каждая технология предусматривает однозначность выполнения включенных в нее процедур и операций. Это решающее неперемное условие достижения результатов, адекватных поставленной цели.

Сущность социальных технологий может быть понята как инновационная система методов выявления и использования скрытых потенциалов социальных систем, получения общественно полезного результата при наименьших затратах. Социальные технологии, являясь связующим звеном между социологической теорией и методологией, с одной стороны, и социальной практикой – с другой, обеспечивают научно обоснованный выбор оптимальных способов воздействия субъектов управления на объект с целью создания благоприятных условий жизнедеятельности людей.

Социальные технологии выступают в двух формах: 1) как структурный элемент любой системы, технологически оформленный программный продукт; 2) как управленческая деятельность, связанная с реализацией этого проекта, программного продукта. Отражая сложившиеся представления о реальной возможности влияния и об управлении социальными процессами, явлениями, состоянием элементов социальной реальности, социальные технологии играют роль механизмов реализации известных потребностей организации. Так упорядочивается, упрощается объект управления, «лаконизируются» управляющие системы. Высвобождаясь от шаблонных, алгоритмируемых процессов управления, управляющая система организации переносит акцент на непознанное, на стратегии, на поиск новых идей для освоения современных меняющихся ситуаций, которым присуще возрастание разнообразия и неопределенности.

Определение сущностных характеристик социальных технологий позволяет выделить их следующие основные признаки: разграничение деятельности на внутренние, взаимосвязанные этапы, фазы, операции. Смысл указанной процедуры заключается в точном определении требований, предъявляемых к субъекту, действующему по данной технологии; в обеспечении нормативной меры развития процесса. Чем точнее степень соответствия описания процесса его объективной логике, тем реальнее возможность достижения высокого эффекта деятельности. Поэтому жизнеспособными становятся те технологии, которые учитывают требования объективных законов и на этой основе ориентируют социальный субъект на целесообразные действия, на оптимальные решения с учетом достижений науки, сочетания традиционного и инновационного опыта. Задача социальной технологизации – не только полнее влиять на социальные процессы, но и способствовать их преобразованию в соответствии с целями общества, класса, организации и т. д.; поэтапность действий, направленных на достижение искомого результата. Последовательность и порядок исполнения действий должны базироваться на внутренней логике функционирования и развития данного процесса. Однако это не означает, что субъект будет «скован» установленной последовательностью. У него всегда есть возможность «вмешаться» в объективный ход процессов, изменить их порядок, установить ту или иную последовательность и темп процедур и операций в зависимости от изменяющихся обстоятельств; однозначность выполнения включенных в нее процедур и операций. Чем значительнее отклонения в действиях субъекта от параметров, предусмотренных технологией, тем реальнее опасность деформировать весь процесс и получить результат, не соответствующий ожидаемому.

Взаимоувязывание социальных технологий, как стратегического способа развития общества в целом, со стратегическим развитием организаций позволяет учесть в

управленческой деятельности принципиальные черты экономики будущего, основанной на новых формах включения работника в трудовой процесс и восприятие самой корпорации не только и не столько как инструмента зарабатывания прибыли, сколько как организации, созданной для приращения общественного капитала.

Социальная технология всегда детерминирована общественной проблемой и направлена на ее решение, вначале в процессе социодиагностики, познания, затем – технологизации. Поэтому социальные технологии не могут быть абстрактными, их построение обычно исходит из логики самого исследования, отражая суть конкретных явлений. Чем выше уровень этих совпадений, тем обычно эффективнее социальные технологии, которые призваны решать общественные проблемы адаптивными методами, воздействовать на процессы в соответствии с целями управления.

Отсюда, сами социальные технологии представляют собой необходимое звено перехода от социологической парадигмы к социологической концепции и теории, а от нее – к управлению объектами по социальному результату, регулированию, оптимизации социальных процессов, социальных отношений. При этом следует подчеркнуть, что если исследователь, социальный технолог, менеджер в социальной сфере и др. встречаются с новой общественной проблемой, не имеющей аналогов решения, то речь идет об инновационной технологии. Если же новая задача технологически уже решена и речь идет о тиражировании, распространении технологий, обучении персонала управления уже известным способом решения назревших проблем, то такие технологии составляют класс традиционных или рутинных. Так, в научной литературе описаны и широко применяются в практике образовательные, информационные технологии, технологии разрешения конфликта, адаптации личности и др.

Если социальные технологии строятся на недостаточно выверенной базе данных социальных наук и социальной статистики и трудно проверяемых прогнозах, то в таких случаях правомерно говорить о квазитехнологиях. Различие между подлинной технологией и квазитехнологией, по мнению П. Ленжеля, проводится по двум критериям. Подлинная технология – есть продукт закрытых, изолированных систем и пользуется абсолютным преимуществом. Не соблюдая технологии производства, невозможно получить искомый результат с такой же эффективностью каким-либо другим путем. Квазитехнология социальных наук действует в совершенно другой форме. Ее функционирование обычно нацелено на изменение или исправление определенных условий, чтобы придать процессу нужное направление или определить такое направление. Этот критерий можно обозначить как предсказуемость. Инновационные, традиционные, социальные технологии, квазитехнологии и антитехнологии раскрывают уровень научности в управлении

социальными процессами, показывают востребованность науки в обществе, ее независимый статус, концептуальную и интеллектуальную власть. Если суть НТП составляют наукоемкие высокие технологии, то уровень социального прогресса определяется наличием наукоемких социальных технологий.

Многообразие социальной жизни и социальных объектов, постоянно возникающих социальных задач и возможностей их решения формируют условия, в которых становится возможным появление и существование разнообразных социальных технологий. Для упорядочивания этого множества может быть осуществлена их классификация. Социальные

технологии могут быть классифицированы по ряду оснований. К числу наиболее значимых оснований относятся:

1. По масштабам решаемых социальных проблем: универсальные социальные технологии; частные социальные технологии.

К универсальным технологиям можно отнести технологии социальной диагностики состояния какого-либо социального явления, а к частным – конкретную технологию, используемую при решении конкретной задачи, например, технологию педагогического воздействия.

2. По уровню социальной деятельности: глобальные социальные технологии, используемые в масштабах всего человечества; национальные социальные технологии, основанные на особенностях национальных традиций, психологии менталитета и т. п.; государственные, позволяющие решать социальную проблему в пределах конкретного государства; региональные социальные технологии, дающие эффект при решении проблем в условиях конкретного региона; муниципальные технологии, функционирующие в рамках муниципального образования.

3. По характеру решаемых задач: функциональные социальные технологии, предназначенные для обеспечения оптимального и результативного функционирования существующих социальных систем в различных сферах общественной жизни; инновационные социальные технологии, направленные на обеспечение оптимального перехода различных социальных систем в иное качество; технологии разрешения социальных противоречий и конфликтов, позволяющие найти и реализовать наиболее оптимальные пути и методы решения подобных проблем.

4. По характеру воздействия на социальные процессы: формирующие социальные технологии, позволяющие создать новый социальный объект; стимулирующие социальные технологии, предметом воздействия которых являются отдельные стороны процесса функционирования данного объекта; сдерживающие социальные технологии, определенным образом регулирующие процесс функционирования социального объекта; разрушающие

социальные технологии, результатом действия которых становится исчезновение социального объекта в целом или какой-либо его части.

5. По характеру и содержанию используемых средств: организационно-распорядительные и административные социальные технологии; социально-правовые технологии; медико-социальные технологии; психологические технологии; педагогические технологии и т. п.

Представляется целесообразным классифицировать социальные технологии и по другим важнейшим основаниям: по времени действия (краткосрочные, среднесрочные, долгосрочные); по видам деятельности (промышленно-трудовые, учебные, научные, внедренческие и др.); по результатам (конструктивные, деструктивные); по стимулирующему воздействию (материальные и нематериальные); по уровню воздействия (высокоэффективные, среднеэффективные, низкоэффективные); по источникам (внутренние, внешние); по изменениям в социальной системе (прогрессивные, регрессивные); по инвестициям в человеческий капитал (подготовку, переподготовку и повышение квалификации работников, поддержание их здоровья и культурного развития, предоставление социальной помощи и поддержки).

Управленческие воздействия на объект управления – персонал предприятия могут быть направлены непосредственно на работника или на их совокупность как производственную ячейку, а также на факторы внутренней и внешней среды, в которой протекает процесс труда. В последнем случае можно говорить о косвенном воздействии на объект управления.

Различают несколько видов технологий: многозвенные, под которыми понимается серия взаимосвязанных задач, выполняемых последовательно; посреднические – как оказание услуг одними группами людей другим в решении конкретных задач; индивидуальные с конкретизацией приемов, навыков и услуг применительно к отдельному работнику. Несмотря на отмеченное выше многообразие социальных технологий, общим для всех технологий является обязательное наличие у них определенной цели. Без четко поставленной цели нет и не может быть социальной технологии.

Актуальным в теоретическом и практическом плане является вопрос о классификации социальных технологий. Социальные технологии могут быть классифицированы по ряду оснований. К числу наиболее значимых оснований относятся:

1. Масштаб решаемых социальных проблем: универсальные (например, технологии социальной диагностики социального явления) и частные (например, технология педагогического воздействия).

2. Уровень социальной деятельности: глобальные социальные технологии, используемые в масштабах всего человечества; национальные социальные технологии,

основанные на особенностях национальных традиций, психологии менталитета и т. п.; государственные, позволяющие решать социальную проблему в пределах конкретного государства; региональные социальные технологии, дающие эффект при решении проблем в условиях конкретного региона; муниципальные технологии, функционирующие в рамках муниципального образования.

3. Характер решаемых задач: функциональные социальные технологии, предназначенные для обеспечения оптимального и результативного функционирования существующих социальных систем в различных сферах общественной жизни; инновационные социальные технологии, направленные на обеспечение оптимального перехода различных социальных систем в иное качество; технологии разрешения социальных противоречий и конфликтов, позволяющие найти и реализовать оптимальные пути и методы решения подобных проблем.

4. Особенности воздействия на социальные процессы: формирующие социальные технологии, позволяющие создать новый социальный объект; стимулирующие социальные технологии, предметом воздействия которых являются отдельные стороны процесса функционирования данного объекта; сдерживающие социальные технологии, определенным образом регулирующие процесс функционирования социального объекта; разрушающие социальные технологии, результатом действия которых становится исчезновение социального объекта в целом или какой-либо его части.

5. Характер и содержание используемых средств: организационно-распорядительные и административные социальные технологии; социально-правовые технологии; медико-социальные технологии; психологические технологии; педагогические технологии [20].

Также социальные технологии классифицируются и по другим важнейшим основаниям: по времени действия (краткосрочные, среднесрочные, долгосрочные); по видам деятельности (промышленно-трудовые, учебные, научные, внедренческие и др.); по результатам (конструктивные, деструктивные); по стимулирующему воздействию (материальные и нематериальные); по уровню воздействия (высокоэффективные, среднеэффективные, низкоэффективные); по источникам (внутренние, внешние); по изменениям в социальной системе (прогрессивные, регрессивные); по инвестициям в человеческий капитал (подготовку, переподготовку и повышение квалификации работников, поддержание их здоровья и культурного развития, предоставление социальной помощи и поддержки) [16].

С точки зрения этапов управленческой деятельности можно говорить о технологиях подготовки решений (социальное исследование, диагностика, прогноз) и технологиях их реализации (социальное проектирование). Качественное своеобразие социальных технологий

порождает проблему выбора уже известных и разработку новых технологий в управленческой деятельности.

Выбор технологии управления зависит от того, какое понимание вкладывает субъект управления в данный термин: 1) теоретическая информация о различных способах достижения конкретной цели в виде различных стратегий практических действий; 2) преобразование имеющейся теоретической информации в предписывающую информацию для менеджера о необходимых действиях по достижению надлежащего управленческого эффекта; 3) проект действий субъектов, реализация которого гарантированно обеспечит достижение поставленной цели.

Далее выбор определяется целью, для достижения которой выбирается технология, и возможностями самого субъекта управления – владением технологией и пониманием ее потенциала для решения социально-управленческих задач. В предпочтении альтернатив проявляется социально-технологическая культура менеджера. Это культура системного мышления и системного социального действия управленца, характеризующаяся способностью посредством технологичной организации и самоорганизации деятельности, раскрытия потенциала (ресурсов) социальной системы и личности действовать рационально, конструктивно, инновационно, гуманно [21].

Смысл разработки новой социальной технологии состоит в том, чтобы создавать вариант, удовлетворяющий определенным признакам, и прогнозировать результаты его применения в практике управления. При разработке социальных технологий важно придерживаться следующих принципов:

1. Концептуальность – опора на научную концепцию, включающую обоснование способов достижения целей управления.
2. Системность – логика процесса достижения цели, взаимосвязь его частей, обеспечение целостности и цикличности действий.
3. Управляемость – возможность проектирования и корректирования.
4. Воспроизводимость – возможность применения другими субъектами в других однотипных условиях социального объекта.
5. Действенность – эффективность в достижении цели (с наилучшими результатами и минимальными затратами времени и ресурсов).

По-видимому, можно говорить о нескольких путях появления новой технологии социального управления. Первый путь связан с технологической интерпретацией научной (социологической, социально-экономической, социально-психологической) теории или концепции, которая позволяет проектировать новые технологии в виде системы действий и

реализовать их в управленческой практике. Например, технология повышения мотивационного потенциала образовательной среды [22].

Цель разработки и применения данной технологии состоит в том, чтобы найти и активизировать те ресурсы образовательной среды, которые способствуют формированию позитивной внутренней мотивации студентов. Теоретическими основаниями технологии является модель трудовой мотивации Р. Хэкмана и Г. Олдхэма.

Согласно этой теории, существует три психологических состояния, определяющие высокий уровень внутренней мотивации человека, его удовлетворенность проделанной работой и высокие результаты самой деятельности: ощущаемая значимость работы, испытываемая ответственность за результаты работы и понимание эффективности или результативности своего труда. По мнению создателей модели, если предлагаемая человеку работа организована так, что вызывает все три психологических состояния, то результаты работы, удовлетворенность и мотивация будут максимально высоки, даже если эта работа не подкрепляется внешними стимулами (например, не оплачивается). Человек в данном случае совершает деятельность ради нее самой, ради награды, которая содержится в самом процессе деятельности, т.е. речь идет о внутренней мотивации, мотивации, которая не контролируется извне.

Указанные психологические состояния возникнут, если предлагаемая человеку работа обладает следующими характеристиками: 1) для этой работы нужны различные способности и умения; 2) человек видит целесообразность этой работы и понимает, как ее результат влияет на весь производственный процесс; 3) эта работа имеет ценность для самого работника, других людей и всего общества в целом; 4) работа предоставляет определенную свободу, независимость и самостоятельность в ее планировании и выполнении; 5) выполнение работы сопровождается получением прямой и ясной информации о ее эффективности (обратная связь).

В этом случае образовательное пространство будет обладать высоким мотивирующим потенциалом, в котором и будут успешно раскрываться познавательные потребности студентов. Далее обосновываются конкретные приемы и методы реализации модели в условиях образовательной практики.

Второй путь разработки технологии управления связан с анализом и обобщением опыта конкретного управленца, посредством выделения и описания технологической инструментальной решенной реальной управленческой проблемы. Это происходит тогда, когда менеджер, оценивая свой управленческий опыт, выходит на поиск научного обоснования, выстраивания логики своих действий и описания алгоритма или оснований для смены методов и приемов на всех этапах достижения цели.

В этом случае порядок действий создателя технологии следующий:

- 1) в определенной логике и последовательности описывается опыт решения управленческих задач конкретного типа, еще не нашедшего отражения и объяснения в науке;
- 2) вскрываются противоречия личного опыта с установившимися положениями науки или традиционного опыта решения такого рода задач, вскрывается односторонность тех или иных методов или рекомендаций, предлагаются новые и более современные методы решения;
- 3) выстраиваются и описываются этапы (технологические шаги) деятельности, описываются основные методы и приемы на каждом этапе;
- 4) научно обосновывается выбранная логика в рамках конкретной теории или концепции, принципа или метода;
- 5) оценивается эффективность новой технологии в сравнении с другими технологиями;
- 6) определяются условия и границы ее применения в практике социального управления.

Реализация второго пути создания технологии основана на идее проблематизации в управленческой деятельности. Неопределенность, противоречивость многих социальных процессов, структур в управлении проявляются в их объективной проблемности. Одна и та же объективная ситуация/проблемность может быть разрешена разными методами, поскольку существует взаимосвязь сложности задач и методов их решения.

Возникновение и преодоление несоответствия между объективной реальностью и субъективным восприятием этого несоответствия определяет направленность социальной активности, уровень социально-технологической культуры, а также содержание процессов регуляции социальной деятельности и поведения менеджера. Следовательно, эффективность деятельности по решению объективно существующих социальных проблем зависит от продуктивности социального мышления руководителя, а последняя в свою очередь – от его способности технологично ставить проблемы и решать задачи.

Таким образом, социальная технология, как правило, создается, апробируется и адаптируется для решения конкретного типа практических проблем организации, обусловленных состоянием ее основных элементов – целей, структуры, системы управления, особенностей персонала и материально-технического обеспечения. Как и всякая технология, она представляет собой стандартизированное средство поведения и деятельности человека по решению задач в рамках его преобразующей деятельности, ориентированного на получение заданного результата.

2.2 Социальные технологии в управлении социальной сферой

В современных условиях в России, осуществляющей сложнейший и неизвестный до сих пор мировой практике переход от жестко планируемой организации общественной жизни к обществу, основанному на экономической и политической свободе, инициативе и ответственности человека, особую значимость имеют социальные технологии.

Требуется продуманная технология создания условий, для того чтобы общество развивалось без ущемления прав и свобод отдельных личностей и социальных групп. Для решения этой общегосударственной проблемы необходима выработка и претворение в жизнь различных региональных и локальных программ, т. е. социальных технологий на мезоуровне и микроуровне. Новые экономические рыночные отношения неизбежно порождают естественный отбор тех, кто способен правильно понять, оценить и адаптироваться к новой социальной реальности. Далеко не все граждане нашего общества готовы к этому. Отсюда потребность в технологиях, во-первых, направленных на социальную защиту той части населения, которая в силу объективных причин не может приспособиться к новым условиям; во-вторых, в технологиях самоорганизации и новых технологиях обучения, позволяющих с минимальными затратами времени и сил повысить уровень своей подготовки в новых сферах деятельности.

Социальные технологии как альтернатива технократическому мышлению выражают себя как политика, техника, методика, тактика и стратегия практической реализации социального интеллекта. Указанное гуманистическое или человеческое измерение социальных проектов определяет интеллектуальный, обусловленный уровнем интеллектуального взаимодействия характер социальных отношений.

Социальные технологии должны рассматриваться с разных сторон. С одной стороны, как средство практического достижения поставленных целей, как системное и направленное целеполагание, основанное на социологическом анализе материала, упорядочиваемого императивами технологичности.

Здесь выявляется незавершенность феномена многофакторности социологического упорядочивания, оптимизации и организации, процесс и объект не только трансформируется в нужном направлении, но и показывают исследователю новые грани, свойства, качества и отношения. А это означает реальный процесс трансформации социального и социологического знания. Однако и этим процесс претворения знания не исчерпывается. Он продолжается при применении результатов социального моделирования, анализа эффективности, учета разных форм обратной связи, внесения корректив и поправок.

Дальнейший процесс, связанный с генерализацией моделей, выражения их в языке математики, информатики, логики, дает новый уровень превращения знания, характеризуя исходную социальную и социологическую информацию об объекте под новым углом зрения. Достигнутая экспликация характерологических черт объекта «запускает» новый виток. И так виток за витком происходит на слоение новой информации.

С другой стороны, социальные технологии – это деятельность людей, реализация их социальной энергии, интеллекта, выражения способностей, умений и даже желания делать что-либо определенным образом. Эти социальные действия осуществляются в конкретных социальных условиях, реализация – через специфические социальные институты и социальные организации. Здесь социальные технологии выступают как разновидность социального менеджмента, форма выражения социального управления.

С третьей стороны, социальные технологии – вид операционального социального самосознания. Этакая операционально-прагматическая социальная рефлексия. Она выражается в осмыслении тех технологических законов, которые позволяют обществу найти внутреннее социальное измерение оптимальности метаморфоз. Можно сказать, что социальные технологии — это социальный институт инноваций и социального творчества, организации и самоорганизации, диагностики, тактики и стратегии развития. Очень весомым является мировоззренческий, социокультурный эффект социальных технологий. Это, прежде всего искусство и мастерство социальных преобразований. Говоря об искусстве и мастерстве, мы, прежде всего, имеем в виду такой способ базирования социальной теории на основе социальной практики, который помогает избежать пресловутого метода «проб и ошибок» в моделировании социальных процессов. Они должны быть изначально наполнены той степенью рационализации и оптимизации, которые не рассматривают человека лишь как средство, как технологическую функцию, как «винтик» в механизме социального конвейера.

Наконец, социальные технологии – это просто необходимое продолжение производственной, «технической» технологии, определяющей требования к материалу, процессу, операции и человеку с точки зрения социально-профессиональных, социально-демографических, психофизиологических характеристик и социокультурных потребностей и возможностей их удовлетворения.

С учетом всего вышесказанного социальные технологии становятся подлинно социальными, потому, что они моделируют не отдельные социальные процессы, а социальную жизнь в целом.

Можно сказать, что они становятся реальной альтернативой всякой иной форме общественных измерений: социальной эволюции и социальной революции, социальным реформам и социальным трансформациям, ибо все эти указанные процессы вольно или

невольно подчиняются воздействию того или иного идеологического фетиша. В отличие от этого, социальные технологии – форма социального саморазвития.

Социальная технология является продуктом человеческой деятельности. Но одновременно социальная технология служит и ее предпосылкой, поскольку выступает формой, способом и условием организации деятельности и взаимодействия. При этом с необходимостью должно учитываться то, каким образом может быть организована человеческая деятельность, на каких условиях ее организации и самоорганизации возможен максимальный эффект, каковы характерологические особенности общественно-коллективного, группового и индивидуально-личностного феномена организации и самоорганизации, каково сочетание объективных и субъективно-личностных начал действия и взаимодействия. Все это неразрывно связано с понятием деятельности вообще, с характеристиками деятельности как оптимального способа достижения цели.

В основе социальной технологии находится проверенное, достоверное социологическое знание. В этом виде оно должно представлять собою конечный и относительно завершенный продукт социологического исследования. Эта конечность и относительная завершенность выражается в том, что объект социологического исследования на данном этапе может быть описан с достаточной полнотой, определяемой проводимыми исследованиями.

Социальные технологии в широком смысле этого понятия – это особый вид социальной теории, которая после осмысления вопросов о качественной и количественной определенности изучаемого общественного явления ставит и обосновывает вопрос о том, как, каким образом и в какой последовательности возможны специфические операции с результатами познавательной деятельности.

Социальные технологии присутствуют практически во всех сторонах социальной динамики: индивидуального взаимодействия, группового и межгруппового взаимодействия. Условно говоря, социальные технологии, несмотря на то, что они имеют свои собственные теоретические основания, служат переходным мостиком между реальной практикой и высокой теорией.

Социальные технологии касаются всех сторон социальных явлений. Они могут быть связаны с технологиями обработки и изучения достоверной информации. В этом отношении они характеризуют социальную информационную динамику. Здесь явным образом прослеживается выход на новый уровень общественности – когнитивное общественное знание. В этой области во главу угла ставятся информационные связи социального субъекта. И тогда включенными в эту область будут такие сферы, как социология массовых коммуникаций, публичных отношений (PR), техника и методика делового обучения. Информационное

взаимодействие социальных субъектов создает новый тип социальной реальности и требует новых методов и новых парадигм познания.

Общественный процесс произрастает сразу всеми ветвями. Задача социальных технологий составить социальные модели всех альтернативных версий, выбрать точки-идентификаторы, по которым можно отслеживать, по какому пути движется указанный процесс, дать характеристики диагностике этого процесса, выработать средства оценки получаемых результатов, осмыслить этапность точек сочленения, расхождения, ветвления. Показать, наконец, какими операциональными способами возможна специфическая социальная «акупунктура».

Таким образом, являясь специфической социальной теорией и социальной практикой, социальные технологии выражают собой своеобразную форму социальной самоорганизации, а также форму познания обществом самого себя, т. е. социальные технологии выступают своеобразным методом социальной рефлексии. Это многоуровневый процесс. Среди его особенностей есть одна, которая требует отдельного рассмотрения. Это технология самопознания человеческой индивидуальности. Какие бы не велись речи о человеке как социальном субъекте, индивидуально-личностный план социального творчества является одним из определяющих. Можно сказать, что эта проблема детерминирована диалектикой взаимосвязи социальных условий и индивидуально-личностной активности человека. Человек, как бы он ни был рас творен в социальности и коллективности, индивидуален и уника лен. Строго говоря, конечные критерии эффективности целенаправленного воздействия на социальный процесс обусловлены тем, насколько полно и творчески всесторонне конкретный индивид нашел в нем свое проявление.

Перейдем к рассмотрению социальных технологий для реализации сервисной модели социального управления. Сегодня речь идет о том, что методы исследования являются элементами технологии принятия и реализации решений, направленных на преодоление конкретных проблем, а социолог должен непосредственно участвовать в разработке и использовании этих технологий [81].

Разработка социальных технологий актуализирована именно в условиях динамичности социальных систем, которая обуславливает потребность быстрого и крупномасштабного «тиражирования» новых видов деятельности. В этой связи подчеркнем инновационный характер социальных технологий.

Смысл применения современных технологий в социальном управлении состоит в повышении эффективности затрачиваемых на достижение целей сил и ресурсов, оптимальности выбираемых для этого методов и средств. Социальные технологии выступают как интеллектуальный наукоемкий ресурс, использование которого позволяет не

только изучить и предсказать различные социальные перемены, но и активно влиять на практическую жизнь, получать эффективный прогнозируемый социальный результат [16].

Проблемы социальных технологий, вопросы применения социальных технологий в управлении рассмотрены в научных трудах как зарубежных (К. Манхейм, М. Марков, К. Поппер, Н. Стефанов и др.), так и отечественных авторов (С.С. Анисимов, В.Г. Афанасьев, В.Н. Иванов, В.Б. Коробов, В.И. Патрушев, А.В. Тихонов, В.В.Щербина и др.).

Технологический подход в управлении связан с термином «технология» и активно используется:

- как особый тип научных знаний о гарантированном и воспроизводимом способе реализации конкретного социального замысла при помощи определенных условий и средств;
- как научно обоснованный проект деятельности субъектов для достижения поставленной цели с необходимым для этого инструментарием;
- как логически упорядоченная и воспроизводимая система действий субъектов, направленная на достижение управленческой цели, ее описание в виде программы или алгоритмического предписания, выполнение которых гарантирует достижение поставленной цели.

Основные особенности технологий:

1. Это определенный способ достижения общественных целей.
2. Содержание этого способа состоит в пооперационном осуществлении деятельности.
3. Операции разрабатываются предварительно, сознательно и планомерно.
4. Эта разработка проводится на основе и с использованием научных знаний.
5. При разработке операций учитывается специфика области, в которой осуществляется деятельность.
6. Технология выступает в двух формах: как проект, содержащий процедуры и операции, и как сама деятельность, построенная в соответствии с этим проектом.
7. Социальная технология – элемент человеческой культуры.

Широкое распространение социальных технологий стимулируется логикой развития постиндустриальной цивилизации. Специфика социальной технологии в том, что она алгоритмизирует деятельность, а потому может быть многократно использована для решения сходных задач, достижения заданных результатов в управленческой деятельности. Вместе с тем, современные социальные технологии перестают быть жесткой и однозначной последовательностью управленческих действий, становятся гибкими и адаптивными. По значимости, наукоемкости и трудоемкости они не менее масштабны и эффективны, чем технологии, применяемые на производстве.

Социальные технологии не имеют принципиальных отличий от технологий в сфере материального производства, поскольку возможность технологизировать любой социальный процесс заложена в структуре человеческой деятельности. В то же время видовое отличие социальных технологий от технологий вообще заключается в их непосредственной ориентированности на преобразование общественных связей и отношений человека. Только в этом процессе они приобретают атрибут социальности [18].

Однако социальные технологии – сверхтонкие технологии, обусловленные множеством биологических, психологических и социальных факторов, природа которых недостаточно познана. В отличие от обычных технологий они лишь очерчивают поле возможных результатов. Именно поэтому тотальная социальная технологизация невозможна [19]. Эффективность применения социальных технологий зависит от уровня профессионализма, компетентности, управленческой культуры руководителя, менеджера, поскольку социальные технологии, как и всякий набор инструментов преобразования общественных отношений, являясь нейтральными в содержательном отношении к намерениям субъекта и объекта социального управления, зависят от этих намерений в ценностно-целевом смысле.

Социальные технологии целесообразно применять при решении следующих задач:

- целенаправленное придание социальным системам и процессам заданных свойств;
- обеспечение легитимности принимаемых решений в крупных социальных общностях;
- отображение свойств и динамики социальных процессов при их объяснении и оценке;
- обеспечение условий реализации социальных программ на основе выработки алгоритмов и оформления организационного сопровождения этих программ;
- направленное формирование спроса на различные категории товаров или услуг (технология, широко используемая в маркетинговых исследованиях);
- подбор различных баз данных для отслеживания тенденций и организации текущего контроля за происходящими в обществе изменениями.

Рассмотрим несколько примеров социальных технологий (краудсорсинг, форсайт и общественные слушания) применяемых в практике государственного управления, бизнеса, социальной сферы.

В 2006 году термин «краудсорсинг» (crowdsourcing) был сформулирован редактором журнала «Wired» Джеффом Хау в статье под названием «Восход Краудсорсинга». С тех пор было проделано гигантское количество работы и издана не одна сотня трудов (в том числе диссертации), изучающих различные аспекты краудсорсинга, сферы его применимости и экономической эффективности.

Из сказанного выше следует, что краудсорсинг - это мобилизация ресурсов людей посредством информационных технологий с целью решения задач, стоящих перед бизнесом, государством и обществом в целом.

Одним из первых примеров краудсорсинга было составление Оксфордского английского словаря (Oxford English Dictionary). Тогда издание обратилось к общественности с просьбой прислать варианты терминов с их потенциальными вариантами использования. В результате за период в 70 лет было получено более 6 млн. писем.

Однако краудсорсинг не ограничивается только этим. Существует масса способов его применения, которые различаются как по тематике и виду получаемого результата, так и по категории привлекаемых людей. В связи с огромным количеством точек приложения имеет место не меньше вариантов классификации краудсорсинга.

Краудсорсинг можно разделить по следующим категориям:

I. По сфере жизнедеятельности (бизнес, социальный, политический)

II. По типу решаемых задач (создание продукта (контента), голосование, поиск решения, поиск людей, сбор информации, сбор мнений, тестирование, служба поддержки, сбор средств - краудфандинг).

Рассмотрим более подробно каждую из категорий. По сфере жизнедеятельности:

1) Бизнес

Решение той или иной задачи, стоящей непосредственно перед бизнесом. Например, создание нового логотипа, написание текстов, поиск оптимальной конфигурации крыла истребителя пятого поколения, сбор средств на выпуск нового альбома и т.д. Мы не будем подробно останавливаться на самих задачах, потому что они будут подробно рассмотрены при анализе второй категории классификации краудсорсинга. Главное четко для себя выделить бизнес краудсорсинг как одно из важнейших направлений.

2) Социальный или общественный

Решение любого спектра задач, связанных с общественной деятельностью, взаимоотношениями между людьми, благотворительностью. В данную подкатегорию попадают такие проекты как "Карта пожаров", поиск пропавших людей, сбор средств на строительство школы в вашем районе и т.д.

3) Политический или государственный

В первую очередь сюда попадают проекты обсуждения различных законов и иных государственных инициатив. Обычно обсуждения проходят как в режиме голосования, так и сбора конкретных мнений и поиска решений. К данной подкатегории также можно отнести и кампании по сбору средств политическими деятелями. Например, Барак Обама, которому в рамках своей предвыборной кампании 2008 года удалось собрать \$750 млн.

Теперь обратимся ко второй категории классификации краудсорсинга, а именно к типам решаемых задач:

1) Создание продукта (контента).

Это, пожалуй, наиболее обширный тип, который включает в себя огромное количество разнообразных задач по созданию контента. Безусловно, одним из самых ярких примеров является Википедия, где контент создается армией обычных пользователей интернета. С помощью данного подхода мы имеем в своем распоряжении самую полную, бесплатную и актуальную базу знаний. Другой крупной сферой применения является создание графического контента, маркетинговых стратегий, копирайтинга, даже программного кода. По сути любой контент можно создать с помощью краудсорсинга.

Обычно в основе платформ по генерации контента лежит механизм конкурсов, в результате которого объявляется один или несколько победителей, ставших счастливыми обладателями материальных или нематериальных призов. Схема конкурсов очень импонирует заказчикам услуги, потому что они, по сути, бесплатно получают большое количество вариантов контента и могут выбрать лучшее, однако для исполнителей такая модель зачастую превращается в пустую трату времени. Ведь нет никакой гарантии, что именно их труд будет оценен по достоинству.

2) Голосование.

Данный тип чаще всего является составной частью других типов, в частности, создания контента. Голосование используется для принятия решения, какой из вариантов контента лучше. Голосование это стандартный этап любого краудсорсингового процесса, в рамках которого происходит отбор и сравнение полученных результатов. При этом может применяться как весовая схема, так и, например, обычные «лайки» в социальных сетях. Комьюнити, которые строятся на основе голосования в том или ином виде, называются самоорганизующимися сообществами.

Однако голосование вполне способно существовать и в отрыве от создания контента. Например, для фильтрации новостей, изображений, видеоклипов, музыки - всего того, с чем мы взаимодействуем ежедневно. По мнению Джеффа Хау имеет место следующее разбиение аудитории: 1% создает что-то действительно стоящее; 10% голосуют и оценивают добавленное другими людьми; 89% потребляют. Расчет идет как раз на использование ресурсов этих 10%.

3) Поиск решения.

Это тип краудсорсинга является, пожалуй, одним из самых интеллектуально емких и наполненных в целом. Это связано с тем, что сюда относится огромное количество

платформ, закрывающих любые вопросы, связанные с анализом информации и поиском решения.

Полноправным представителем этого типа являются платформы, ориентированные на сбор идей, их структурирование, обсуждение и выбор наиболее оптимального решения для компании. В западной терминологии эти процессы именуются «открытыми инновациями» (open innovation). Компании могут собирать идеи как внутри – у сотрудников, так и извне – у клиентов, партнеров. Конкурентным преимуществом платформы является в данном случае удобство работы с системой, возможность ее интеграции с программным обеспечением предприятия, использование внутренних механизмов для усиления мотивационной составляющей для участников – в том числе элементы геймификации. Мотивация участников является одним из важнейших критериев, так как только заинтересованный человек может предложить действительно стоящие идеи.

К данному типу также относят платформы, закрывающие нишу микрозадач, когда от заказчика поступает задание, оно автоматически или с помощью фасилитаторов разбивается на множество мелких задач, каждая из которых уже передается для решения. Чаще всего эти задания в отличие от генерации контента создаются без применения механизмов конкурса. Каждый исполнитель получает задание и выполняет его за заранее определенное вознаграждение. Мощь данного метода основывается на наличии очень большой базы исполнителей, которые в минимальные сроки претворяют задачу в жизнь.

4) Сбор информации.

В рамках данного типа краудсорсинга от исполнителя не требуется глубоких знаний предмета исследования. Обычно все сводится к чисто механическим действиям (сортировка фотографий, фильтрация звуков, идентификация образов) или, в крайнем случае, к наблюдательности.

Проблемы космического масштаба все чаще ассоциируются с краудсорсингом и отдаются для решения толпе. Например, американское космическое агентство (NASA) обратилось к энтузиастам для идентификации астеродов-убийц, так как своими силами оно уже не справляется с потоком информации.

К сбору информации можно также отнести задачи, связанные с маркетинговыми исследованиями, когда, например, нужно проверить наличие на полках магазинов того или иного товара, сверить цены, убедиться, что реклама висит в нужных местах и много другое. То есть снова мы приходим к стыку онлайн и оффлайна, когда сами трудовые ресурсы находятся в онлайн и результаты их работы также проверяют на сайте, но само выполнение поставленной задачи осуществляется в оффлайне.

5) Сбор мнений.

Одним из безусловных преимуществ краудсорсинга является возможность обращение к сотням тысяч людей для получения от них обратной связи в виде мнений, различных откликов. В первую очередь речь, конечно, идет о маркетинговых исследованиях, когда можно быстро, качественно и недорого получить необходимую информацию от своей целевой аудитории. Ценность платформы в данном случае зиждется на объеме базы респондентов, которую в любом случае нужно будет сегментировать, выделяя из нее нужные группы потребителей.

Кроме маркетинговых исследований для бизнеса есть также платформы, позволяющие собирать мнения по простым бытовым вопросам. Далеко не всегда друзья человека могут дать адекватную оценку его идеям, ведь дружеские отношения вносят свои коррективы. Плюс иногда нужно получить несколько большую выборку, чем ответы 5-6 друзей.

Безусловно, каждый из типов краудсорсинга имеет свои уникальные плюсы и мы попытаемся обобщить все преимущества, которые дает краудсорсинг:

1) Большой охват – предлагая решение задачи большой группе потенциальных исполнителей, заказчик автоматически достигает широкого охвата. При этом он не прикладывает дополнительных ресурсов или усилий.

2) Вовлечение пользователей – это определенно один из ключевых моментов технологии краудсорсинга. Когда человек берется выполнять задание, обменивается идеями, обсуждает результаты работы, рассказывает о проекте своим друзьям, он невероятно мотивирован и безумно ценен для компании. Такую же степень вовлеченности могут сгенерировать разве что массовые акции и флешмобы, которые тоже в какой-то мере являются краудсорсингом.

3) Большое количество вариантов и разнообразие выбора – заказчик получает в свое распоряжение сотни, если не тысячи вариантов, среди которых он с гораздо большей вероятностью найдет то, что искал. Также необходимо упомянуть, что краудсорсинг зачастую не имеет региональных и каких бы то ни было границ. Свои варианты присылают люди из разных континентов, представляющие разные профессии и обладающие различным опытом.

4) Фиксированные сроки – большинство краудсорсинговых проектов имеет жестко ограниченные сроки, в рамки которых участники должны уложиться. Это позволяет не затягивать решение вопроса, а напротив иметь четкие временные ориентиры.

5) Экономия финансовых ресурсов – это утверждение не всегда является верным, о чем мы расскажем ниже, но чаще всего Краудсорсинг действительно позволяет достигать результатов с меньшими затратами. В первую очередь это обусловлено тем, что финансовое

вознаграждение получает только один или несколько победителей, а вовлеченных людей на несколько порядков больше. Плюс экономия в маркетинговой составляющей.

На территории Российской Федерации краудсорсинг ещё только начинает обретать форму. Основателями, как бизнес, так и политического краудсорсинга, можно смело назвать компанию Witology (Витология). Она успешно провела самые громкие краудсорсинговые проекты – «Сбербанк 21», «Очередей.Нет!», проекты РОСАТОМа и т.д..

Основателем социального краудсорсинга по праву является Григорий Асмолов, создатель таких проектов, как: «Карта помощи», «Виртуальная рында». Он направляет свои усилия на создание и развитие социально значимых проектов.

Бизнес медленно, но неуклонно переходит к применению краудсорсинга и начинает обращать внимание на конкретные результаты, которые он дает. Маркетинговые бюджеты, выделяемые на краудсорсинг, постепенно растут, что неизбежно приведет к увеличению количества платформ в России, а значит к улучшению качества услуг и к появлению новых для нашей страны форм краудсорсинга.

Очень важно помнить, что краудсорсинг это отнюдь не ответ на все вопросы, а всего лишь инструмент. В первую очередь необходимо четко сформулировать стоящую перед вами задачу и решить, является ли краудсорсинг наилучшим способом ее решения.

Краудсорсинг в настоящее время активно развивается в качестве модели для решения любого вида проблем и задач, стоящих как перед бизнесом, так и перед государством и обществом в целом. В рамках парадигмы краудсорсинга решение задачи передается распределенной и очень многочисленной группе людей, за счет чего стоимость и время достижения результата радикально снижаются.

Ещё одним широко распространенным, в последнее время, видом социальной технологии является форсайт.

Форсайт представляет собой систему методов экспертной оценки стратегических направлений социально-экономического и инновационного развития, выявления технологических прорывов, способных оказать воздействие на экономику и общество в средне- и долгосрочной перспективе.

Основой для оценки вариантов будущего являются экспертные оценки. Методология Форсайт вобрала в себя десятки традиционных и достаточно новых экспертных методов. При этом происходит их постоянное совершенствование, отработка приемов и процедур, что обеспечивает повышение обоснованности предвидения перспектив научно-технического и социально-экономического развития. Основной вектор развития методологии направлен на более активное и целенаправленное использование знаний экспертов, участвующих в проектах. Обычно в каждом из форсайт-проектов применяется комбинация различных

методов, в числе которых экспертные панели, Дельфи (опросы экспертов в два этапа), SWOT-анализ, мозговой штурм, построение сценариев, технологические дорожные карты, деревья релевантности, анализ взаимного влияния и др. Чтобы учесть все возможные варианты и получить полную картину привлекается, как правило, значительное число экспертов. Так, в японских долгосрочных прогнозах научно-технологического развития, проводимых каждые пять лет, участвует более 2-х тысяч экспертов, которые представляют все важнейшие направления развития науки, технологий и техники, а в последнем корейском проекте участвовали более 10 тысяч экспертов.

В процессе выбора применяются различные критерии для определения наиболее предпочтительных вариантов. Так, например, при выборе критических технологий, может использоваться критерий достижения максимального экономического роста, а при построении технологической дорожной карты для отрасли – выявление потенциальных рыночных ниш и выбор технологий, позволяющих максимально быстро разработать конкурентоспособные продукты для возникающих рынков. Выбор стратегии развития производится на основе последовательности широких экспертных консультаций, что позволяет предвидеть самые неожиданные пути развития событий и возможные «подводные камни».

Форсайт исходит из того, что наступление «желательного» варианта будущего во многом зависит от действий, предпринимаемых сегодня, поэтому выбор вариантов сопровождается разработкой мер, обеспечивающих оптимальную траекторию инновационного развития.

Большинство форсайт-проектов в качестве центрального компонента включают перспективы развития науки и технологий. Обычно эти вопросы становятся предметом обсуждения не только ученых, но и политиков, бизнесменов, специалистов-практиков из разных отраслей экономики. Результатом таких обсуждений становится появление новых идей, связанных с совершенствованием механизмов управления наукой, интеграцией науки, образования и промышленности и, в конечном счете, повышение конкурентоспособности страны, отрасли или региона. Кроме того, уже сама организация систематических попыток «заглянуть в будущее» приводит к формированию более высокой культуры управления и в итоге – к формированию более обоснованной научно-технической и инновационной политики.

Форсайт-проекты ориентированы не только на получение нового знания в форме докладов, набора сценариев, рекомендаций и т.п. Важным результатом является развитие неформальных взаимосвязей между их участниками, создание единого представления о ситуации.

В ряде проектов формирование горизонтальных сетей, площадок, в рамках которых ученые и бизнесмены, преподаватели вузов и чиновники, специалисты смежных областей могут систематически обсуждать общие проблемы, рассматривается как один из главных эффектов.

Форсайт организуется как систематический процесс, который должен быть тщательно спланирован и организован. Как правило, форсайт-проекты осуществляются достаточно регулярно, иногда по повторяющейся схеме (подобно японскому долгосрочному прогнозу, который проводится каждые 5 лет, начиная с 1971 года), в других случаях исследования проводятся как последовательность взаимосвязанных проектов, нацеленных на решение комплекса взаимосвязанных задач и формирование согласованного представления о долгосрочных перспективах развития технологий, инноваций и общества.

Форсайт представляет собой значительно более комплексный подход, чем традиционное прогнозирование.

Во-первых, прогнозы, как правило, формируются узким кругом экспертов и в большинстве случаев ассоциируются с предсказаниями, малоуправляемых событий (прогноз курсов акций, погоды, спортивных результатов и др.). В рамках форсайта идет речь об оценке возможных перспектив инновационного развития, связанных с прогрессом науки и технологий, очерчиваются возможные технологические горизонты, которые могут быть достигнуты при вложении определенных средств и организации систематической работы, а также вероятные эффекты для экономики и общества.

Во-вторых, форсайт всегда подразумевает участие (часто путем проведения интенсивных взаимных обсуждений) многих экспертов из всех сфер деятельности, в той или иной степени связанных с тематикой конкретного форсайт-проекта, а иногда и проведение опросов определенных групп населения (жителей региона, молодежи и др.), прямо заинтересованных в решении проблем, обсуждающихся в рамках проекта.

Третье главное отличие форсайта от традиционных прогнозов – нацеленность на разработку практических мер по приближению выбранных стратегических ориентиров.

В российском образовании форсайт ассоциируется с двумя известными проектами «Детство – 2030» и «Образование – 2030». Данные проекты инициировались в 2010-2011 годах НКО «Агентством стратегических инициатив» и поддерживались Общественной палатой Российской Федерации (председатель академик РАН Е.П. Велихов). Оба эти форсайт-проекта получили широкий отрицательный отзыв не только в педагогической среде, но и у широкой общественности. Их рассматривают как пример реализации ювенальной юстиции в России, которая носит в сознании граждан негативную окраску, например, Государственная Дума РФ 8 октября 2010 г. отклонила законопроект «О ювенальных судах»

из-за нараставшего недовольства граждан России выраженного в социальных сетях и средствах массовой информации.

В итоге, в настоящее время данная социальная технология в сфере образования широко не используется.

Общественные слушания – одна из древнейших форм политического участия людей в функционировании власти. Открытая встреча «управляющих» и «управляемых», выступления представителей обеих сторон по вопросам деятельности власти обеспечивали рост информированности участников и легитимность власти за счет публичности. Прообразом слушаний можно считать публичное оглашение решений древних властей и «реакцию масс» на них (от криков одобрения до «народ безмолвствовал» или бунта). Отсюда ведут начало современные принципы вступления в обязательную для всех силу решений властей только после их опубликования. В наше время происходит утверждение принципа принятия обязательных для всех решений только после опубликования их проектов и их всестороннего публичного обсуждения. Общественные слушания в их современных модификациях продолжают играть существенную роль в процессах взаимодействия власти и общества.

Следует отметить, что формально название «общественные слушания» применяют как к подлинно общественным слушаниям, так и к слушаниям, которые по существу являются депутатскими, или исполнительной власти, или совместными слушаниями властей.

Если классифицировать по участникам, то главными участниками депутатских слушаний являются депутаты, при их недостаточном числе слушания не могут состояться, решения принимают депутаты, а остальные фактически выступают в роли экспертов, «консультативных выразителей общественного мнения» и распространителей прозвучавшей на слушаниях информации и мнений. То же относится к слушаниям исполнительной власти и совместным.

Общественные слушания могут состояться и без депутатов и других представителей власти (при наличии общественности). Произойдет обмен информацией, экспертными оценками, мнениями, будут приняты решения, начнется их распространение. Однако наиболее результативны общественные слушания с подготовленным полноценным участием представителей властей.

По режиму слушания бывают закрытые и открытые. Закрытые слушания характеризуются открыто провозглашенным принципом допуска только по утвержденному организаторами персональному списку. Фактической их разновидностью являются открытые слушания со списком допуска на слушания ли в зданиях с пропускной системой, а также слушания, о проведении которых оповещен узкий «закрытый круг лиц». «Закрытым» при

этом является и список выступающих. Настоящие открытые слушания характеризуются мерами широкого оповещения заинтересованных лиц и организаций, созданием условий для их участия и выступления. Ограничения на списки участников и выступающих при этом тоже могут накладываться, но именно и только для обеспечения представительства разных групп. В идеале – участие и возможность для выступления свободные.

По нормативно-правовым основам проведения слушания бывают депутатскими, исполнительной власти и общественными (международного, федерального, регионального, межрегионального, межмуниципального и муниципального уровней) – в зависимости от того, кем принят соответствующий нормативно-правовой акт. Не могу привести всех законов и актов, регламентирующих проведение депутатских слушаний, но их проведение прописано в регламентах Государственной Думы, Совета Федерации, в регламентах многих региональных парламентов и муниципальных советов России. Предусмотрены слушания и в документах Межпарламентской Ассамблеи СНГ, межрегиональных и межмуниципальных ассоциаций. «Положения об общественных слушаниях» утверждены мэрами ряда городов и возлагают принятие решений по любым инициативам о проведении слушаний на назначаемый исполнительной властью Оргкомитет, который и проводит слушания (в случае положительного решения). Ряд общественных организаций и их коалиций периодически проводит общественные (открытые) слушания по принятым их официальными решениями Положениям, но, как правило, общественность проводит слушания либо без проработанного и утвержденного Положения, либо по многообразным «одноразовым» рабочим вариантам Положения.

Темой обсуждения на общественных слушаниях могут быть любые проблемы на некоторой территории, которые затрагивают граждан и организации и решение которых находится в компетенции соответствующих органов власти. Правда типичным является привлечение участников от общественности, никак не затронутых обсуждаемыми проблемами, и представителей властей, никак не влияющих на решение данных проблем, а также на привлечение компетентных специалистов по данным проблемам. Тема для обсуждения, как правило, должна быть одна (а существенных аспектов ее обсуждения должно быть не более 4–5). Темой слушаний могут быть планы и приоритеты деятельности властей; проекты нормативно-правовых актов, ход и итоги их реализации; обсуждение проблем и предложений по их решению и т.п.

Общественные слушания – консультативная форма непосредственного участия граждан в управлении на территории, т.е. вид управляющего воздействия.

Общественные слушания организует Оргкомитет, учрежденный группой граждан и организаций, согласовавших его состав, тему и задачи слушаний, планы их подготовки и регламент проведения.

Общественные слушания – это подготовленное и проведенное в соответствии с данным Положением собрание граждан, на которое приглашены представители органов власти и СМИ и на котором приведены факты и высказаны мнения по обсуждаемой проблеме, а также рассмотрены рекомендации для органов власти по ее решению.

Целью общественных слушаний является: информирование граждан, СМИ и представителей органов власти о фактах и мнениях по обсуждаемым проблемам; влияние на формирование общественного мнения по обсуждаемой проблеме; влияние на действия граждан и организаций по обсуждаемой проблеме; влияние на решения органов власти по обсуждаемой проблеме.

Темой обсуждения на общественных слушаниях могут быть любые проблемы, которые затрагивают граждан и организации на территории и решение которых находится в компетенции органов власти территории. (Вопросы бюджетного процесса могут обсуждаться на любом его этапе.)

Основными принципами общественных слушаний являются: вынесение на обсуждение альтернативных мнений и проектов; привлечение квалифицированных экспертов; обеспечение независимого анализа проблем; концентрация на сопоставлении в первую очередь проверенных фактов; обсуждение проблем в период ранней стадии их рассмотрения органами власти; обеспечение представительства на слушаниях и информирования об их итогах всем заинтересованным в их теме общественным группам; обеспечение присутствия на слушаниях и информирования об их итогах представителей органов власти, в компетенцию которых входит решение обсуждаемых проблем.

К участию в общественных слушаниях приглашаются и информируются об их итогах все заинтересованные в их теме общественные группы, СМИ и представители органов власти, в компетенцию которых входит решение обсуждаемых проблем. Итоговая информация предоставляется всем желающим.

В процессе развития социально-управленческой практики наблюдается определенная эволюция используемых технологий. Технология социального управления как система может иметь различные состояния, при которых значения ее параметров существенно меняются в зависимости от цели и условий применения. Под влиянием различных условий любая смоделированная технология социального управления из всех своих состояний практически всегда принимает ограниченное их число для успешного выполнения своих функций, это ограничение связано с главным предназначением технологии. Отсюда

разнообразие социальных технологий обусловлено разным их предназначением в практике управления, а также возможностями в решении управленческих задач.

Таким образом, на основе анализа научных работ отечественных и зарубежных специалистов рассмотрены различные точки зрения на исследуемый вопрос. Здесь мы не можем не отметить высокий уровень теоретической разработанности проблемы у иностранных исследователей, и потребность практики в исследуемой сфере в Российской Федерации. Заметим, что под социальными технологиями при всем многообразии их определений, которое, однако, обнаруживает общие черты, мы понимаем как раз согласованную трактовку технологии как упорядоченной совокупности приемов и методов для достижения поставленных целей в процессе социального развития и решения социальных проблем.

3 Социальные технологии сервисной модели публичного управления в сфере общего образования Томской области

3.1 Характеристика сферы общего образования Томской области

Система общего образования Томской области представлена образовательными организациями различных типов и видов.

Сеть организаций системы общего образования Томской области на начало 2016-2017 учебного года представлена организациями и включает следующие типы и виды организаций: дошкольные образовательные организации (217 ед.); общеобразовательные организации (335 ед.); организации дополнительного образования детей (70 ед.); организации дополнительного профессионального образования (ТОИПКРО и РЦРО).

Общая численность обучающихся в дневных муниципальных и государственных общеобразовательных организациях составляет 102135 человек (что на 1845 человек больше, чем в 2015-2016 учебном году), из них 33411 человек (32,7%) обучаются в общеобразовательных организациях, расположенных в сельской местности (в городской местности – 68724 человека).

Численность педагогических работников дневных муниципальных и государственных организаций системы общего образования – 9057 человек, из которых 4233 человека (46,7%) - в сельской местности.

Общее число воспитанников в дошкольных образовательных организациях, общеобразовательных организациях с группами дошкольного образования, а также группах присмотра и ухода в 2015 году составило 53851 человек (что на 8758 человек больше по сравнению с 2014 годом).

Охват детей в возрасте от 1 года до 7 лет дошкольным образованием в 2015 году составлял 65,74%, что выше среднероссийского показателя. Решение задачи обеспечения доступности дошкольного, общего и дополнительного образования в Томской области решается путем: строительства новых детских садов; строительства пристроек к действующим образовательным организациям; возврата в систему зданий, используемых не по целевому назначению; создания дополнительных мест в действующих образовательных организациях; создания мест в частных дошкольных образовательных организациях.

Развитие негосударственных форм дошкольного образования и привлечение частного бизнеса осуществляется за счет: возмещения части затрат на создание дополнительных мест в частных дошкольных образовательных организациях (создано лицензированных мест);

выплаты субсидии для компенсации родителям (законным представителям) части затрат на содержание детей в группах по присмотру и уходу за детьми в возрасте до 5 лет 6 месяцев; с 1 сентября 2013 года введены выплаты родителям за счет средств областного и местных бюджетов за посещение частных детских садов.

Всего негосударственный сектор дошкольного образования и групп присмотра и ухода посещают порядка 3 тысяч детей дошкольного возраста.

В результате реализации комплексного плана модернизации образования Томской области, приоритетного национального проекта «Образование», национальной образовательной инициативы «Наша новая школа», долгосрочных и ведомственных целевых программ, регионального проекта модернизации общего образования обеспечен высокий уровень доступности и качества образования на всех уровнях общего образования.

Вместе с тем требуется развитие системы сопровождения детей раннего возраста (от 0 до 3 лет), получающих дошкольное образование, в том числе в форме семейного образования. Сохраняется очередь на получение места в дошкольных образовательных организациях. В целях ликвидации дефицита мест в дошкольных образовательных организациях необходимо дальнейшее проведение мероприятий капитального характера – строительство новых, реконструкция и капитальный ремонт существующих зданий детских садов.

В Томской области организовано обучение всех категорий детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов. Увеличивается число образовательных организаций (в настоящее время более 50 школ), обучающихся детей с ограниченными возможностями здоровья в форме образовательной интеграции и инклюзивного образования. Дистанционным образованием охвачены 100% детей-инвалидов, не имеющих противопоказаний для работы с компьютером. Обеспечивается поэтапный переход на ФГОС начального общего образования и основного общего образования.

Переход на ФГОС основного общего образования выявил ряд проблем: недостаточное обеспечение материально-технической базы общеобразовательных организаций в соответствии с требованиями ФГОС; нехватка площадей зданий для организации внеурочной деятельности обучающихся; дефицит ученических мест для реализации общеобразовательных программ в школах на фоне роста рождаемости.

Программами профильного обучения охвачено 73,3% обучающихся на базе 12 лицеев, 13 гимназий, 4 общеобразовательных организаций с углубленным изучением отдельных предметов и 3 кадетских учреждений. Структура профильного обучения представлена 5 основными направлениями: физико-математическое, социально-гуманитарное, социально-экономическое, химико-биологическое, информационно-технологическое.

Обеспечивается высокое качество общеобразовательной подготовки выпускников. Вместе с тем существует разрыв в качестве образовательных результатов между образовательными организациями, работающими в разных социокультурных условиях. Необходимо формирование компетенций, востребованных в современной социальной жизни и экономике, что требует эффективного использования деятельностных (проектных, исследовательских) образовательных технологий и развития профильного образования, особенно в области физико-математических, естественных наук, технологии и технического творчества.

Совершенствуются условия для творческого и интеллектуального развития детей во внеурочное время, развивается инфраструктура по работе с талантливыми и одаренными детьми (созданы центры по работе с одаренными детьми – 5 региональных центров и 9 межмуниципальных центров).

Общий охват детей в организациях дополнительного образования сферы общего образования к концу 2015 года составил 62,7% от общей численности детей Томской области в возрасте от 5 до 18 лет.

В ходе реализации проекта модернизации общего образования существенно улучшена материально-техническая база общеобразовательных организаций. Приобретено компьютерное, учебно-лабораторное, учебно-производственное, спортивное оборудование, оборудование для организации медицинского обслуживания обучающихся, для школьных столовых и проведения государственной (итоговой) аттестации.

Значительно уменьшилось количество общеобразовательных организаций, находящихся в аварийном состоянии. Вместе с тем остается нерешенным ряд проблем: высокая степень изношенности основных фондов, жесткие нормативные требования к образовательным организациям в области комплексной безопасности.

Обеспечено достаточно высокое насыщение образовательных организаций современными средствами информатизации (число обучающихся, приходящихся на 1 компьютер, за последние три года сократилось с 13 человек до 8 человек), появились новые практики реализации образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, типовые подходы к обеспечению функционирования электронной информационно-образовательной среды образовательной организации, повысилось качество интернет-услуг.

Однако в ряде образовательных организаций имеющейся пропускной способности интернет-трафика недостаточно для широкого внедрения электронных образовательных ресурсов, автоматизированных информационных систем, а также реализации образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных

образовательных технологий. Модернизация единых локальных вычислительных сетей в школах позволит создать единое информационное пространство образовательных организаций, обеспечить ведение каждым учителем электронных журналов и дневников, эффективно использовать информационно-коммуникационные технологии в образовательном процессе, автоматизировать управленческую деятельность в организациях.

В рамках построения и функционирования региональной системы оценки качества образования совершенствуются механизмы и процедуры оценочных мероприятий. Продолжаются диагностические исследования условий организации и ресурсного обеспечения образовательного процесса в образовательных организациях, развивается система оценки уровня подготовки обучающихся, осуществляется разработка измерительных материалов для проведения оценочных мероприятий.

Неблагоприятным фактором, влияющим на качество образования, является состояние кадрового потенциала на всех его уровнях. Выражен возрастной дисбаланс в общем образовании: доля учителей пенсионного возраста в Томской области составляет 18,5%, что практически соответствует показателям Российской Федерации (18%). Наблюдаются низкие темпы обновления педагогического корпуса. Вместе с тем в Томской области наметилась устойчивая тенденция к приходу и закреплению молодых специалистов для работы в системе образования. В 2015 году доля учителей в возрасте до 30 лет в Томской области составила 16,8%, что выше среднероссийского показателя (в Российской Федерации – 13%).

В рамках реализации указов Президента Российской Федерации обеспечивается доведение средней заработной платы педагогических работников общеобразовательных организаций до уровня средней заработной платы в регионе, средней заработной платы педагогических работников дошкольных образовательных организаций до уровня средней заработной платы в сфере общего образования, средней заработной платы педагогических работников организаций дополнительного образования до уровня средней заработной платы учителей. Рост заработной платы актуализирует введение эффективного контракта с педагогическими работниками, учитывающего современные стандарты профессиональной деятельности и соответствующую оценку качества работы педагогов.

Системы аттестации и оплаты труда педагогов ориентируются на повышение качества образования, непрерывное профессиональное развитие. Формирование эффективной системы непрерывного профессионального развития педагогов должно обеспечить переход на более эффективную систему повышения квалификации, интеграцию систем повышения квалификации и аттестации педагогов. Особенностью повышения квалификации в Томской области является демонополизация услуги.

Повышение эффективности и качества образования – одно из базовых направлений реализации государственной политики как в Российской Федерации, так и на территории Томской области. Развитие отрасли «Образование» направлено на достижение задачи развития Томской области «Повысить качество образования и содействовать раскрытию творческого потенциала населения» в рамках среднесрочной цели «Благоприятные условия для жизни, работы, отдыха и воспитания детей», указанной в Стратегии социально-экономического развития Томской области до 2020 года (с прогнозом до 2025 года), утвержденной постановлением Государственной Думы Томской области от 27.10.2005 № 2539.

В целом, система общего образования Томской области оценивается как сформировавшаяся и целостная, с положительной динамикой развития, с высоким уровнем отдельных общеобразовательных организаций, например, гимназии №24 и №56 Томска, а также - третий год подряд - лицей при ТПУ, которые в 2015 году вошли в список топ-500 школ Российской Федерации. Вместе с тем приходится констатировать недостаточную информационную открытость результатов деятельности системы общего образования. Слабость обратной связи является барьером для развития конкуренции, повышения эффективности и доступности образовательных услуг.

3.2 Анализ практики применения социальных технологий как способ реализации сервисной модели публичного управления в сфере общего образования Томской области

В Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016) в статье 44. «Права, обязанности и ответственность в сфере образования родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся» пункт 7 гласит «принимать участие в управлении организацией, осуществляющей образовательную деятельность, в форме, определяемой уставом этой организации». В целом, этого достаточно, т.к. дает юридические основания для реализации сервисной модели публичного управления, при условии, что в уставе организации предусмотрены различные организационные формы.

Проанализировав постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2015 г. №497 «О Федеральной целевой программе развития образования на 2016-2020 годы», как стратегический документ, определяющий вектор развития национального образования на 5 лет и являющийся на сегодняшний день самым актуальным документом, мы обратили внимание на решение каких задач сосредоточено внимание правительства. А именно: на повышение конкурентоспособности образовательных организаций и системы образования в целом, в том числе международной; на необходимость обновления кадрового потенциала преподавательского и административного состава; на обеспечение реализации индивидуальных траекторий обучающихся и их участия в территориально-распределенных сетевых образовательных программах; на социальную ориентированность мероприятий, связанных с обеспеченностью доступа детей с ограниченными возможностями здоровья или детей и молодежи из социально слабозащищенных групп населения к получению общего, профессионального и дополнительного образования, в том числе в образовательных организациях, расположенных в различных городах страны.

Но сегодня требуется кардинальное и масштабное развитие компетенций педагогических кадров, системные меры по повышению социальной направленности (ответственности) системы образования, в том числе за счет создания и реализации программ формирования у молодого поколения культуры здорового и безопасного образа жизни, развития творческих способностей и активной гражданской позиции. В целях создания инфраструктуры, обеспечивающей условия для обучения и подготовки кадров для современной экономики, важнейшими задачами являются создание инфраструктуры, обеспечивающей доступность образования независимо от места проживания обучающихся,

подготовка и закрепление в образовании и науке научно-педагогических кадров, а также повышение конкурентоспособности российского образования. В Программе эти задачи имеют целевое назначение, органично дополняющее мероприятия, предусмотренные по каждой из задач и логично продолжающие ранее начатое развитие инфраструктуры.

Соглашаясь со всеми поднятыми проблемами и предложениями по их решению, мы не могли не обратить внимания, что ни одна из поставленных задач не поставлена в методологии концепции сервисной модели публичного управления. Более того, прочие документы (подпрограммы, приказы) федерального и регионального уровня также не учитывают названную концепцию, её идеологию. Допуская, что нами были рассмотрены не все возможные документы по данному направлению, повторим, что в стратегическом документе – ФЦПРО – участия граждан в принятии решений по развитию образования и управления им мы не усматриваем.

В федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации» в качестве одного из принципов государственной политики в области образования определен государственно-общественный характер управления образованием, который предусматривает право участия в управлении образовательным учреждением обучающихся, их родителей и работников образовательного учреждения.

Возможность формировать социальный заказ, в данном случае на образовательные услуги, и контроля их выполнения в полном объёме и должного качества одна из форм парситипативного управления. Но для этого гражданам (обучающимся, их родителям или законным представителям) необходима достоверная информация об образовательном учреждении. В принципе, данный вопрос регламентирует п.2 статьи 29. «Информационная открытость образовательной организации» Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ где сказано, что образовательное учреждение обеспечивают открытость и доступность информации. То есть вся интересующая потенциальных потребителей информация размещается на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет.

Публичное управление общеобразовательным учреждением в Томской области сегодня может осуществляться, а порой и осуществляется, через социальные технологии, которые мы можем отнести к инструментарию сервисной модели публичного управления. А именно, управляющие советы школ, попечительские советы, родительские собрания, электронные сервисы (электронный дневник, электронный журнал, электронные образовательные ресурсы, форумы, блоги и др.).

В информационном сопровождении услуг практикуется и распространение сведений о результатах деятельности на местном уровне организаций, предоставляющих услуги

населению, например, школ. Данные положения и являются, на наш взгляд, причиной социального управления в системе общего образования, в частности, муниципального. В Томске одной из самых распространенных форм публичного участия в управлении общеобразовательными учреждениями стали управляющие советы.

Работа по созданию Управляющего совета в школах Томской области началась с 2008 года, когда регион стал пилотным по введению новой системы оплаты труда. В частности в Томске они были созданы в рамках реализации государственно-общественного характера управления муниципальным образованием (распоряжение администрации города Томска от 10.06.2008 № р-527). Органами самоуправления в школе тогда были попечительский совет, родительский комитет, родительское собрание, педагогический совет школы, собрание работников школы, Совет старшеклассников, детская организация, которые, в сущности, не занимались вопросами стратегического развития школы. Тогда как в условиях реализации концепции модернизации общего образования необходимость наличия хорошо продуманных программ развития школ стала очевидной. При этом программы развития могли быть реально осуществимы только при взаимодействии всех участников образовательного процесса: учителей, родителей, учащихся. Поэтому создание управляющих советов стало велением времени.

При создании управляющего совета появилось множество вопросов:

- Каковы управленческие компетенции управляющего совета? Чем он вправе управлять и что он может решать?

- Как организовать реальную работу управляющего совета, если его председатель не входит в состав школьной администрации, а среди управляющих есть люди, не работающие в школе?

- Будет ли деятельность управляющего совета действительно управленческой?

Было понимание того, что количество членов управляющего совета не должно быть очень маленьким или очень большим. Важно, чтобы он был работоспособным, выполнял поставленные перед ним управленческие задачи.

Семинар на тему «Управляющие советы: назначение, сущность, деятельность», проведенный для коллективов школ муниципальными управлениями образования, позволил понять педагогическому и родительскому коллективу, что управляющие советы действительно могут стать основой государственно-общественного управления в школе. На семинарах были созданы творческие группы для разработки Положения об управляющем совете, а также комиссии по подготовке публичного доклада за учебный год. В их состав вошли не только учителя, но и родители, и учащиеся.

После проведенной подготовительной работы на общешкольном родительском собрании с участием членов совета старшеклассников избирался Управляющий совет школы в установленном количестве.

Были определены следующие основные функции управляющего совета:

- Принятие Устава общеобразовательного учреждения, изменений и дополнений к нему;
- Утверждение программы развития школы;
- Установление продолжительности учебной недели, времени начала и окончания занятий;
- Принятие решения об исключении обучающегося из ОУ;
- Принятие решения о введении единой формы одежды для обучающихся;
- Содействие привлечению внебюджетных средств для обеспечения деятельности и развития ОУ;
- Слушание отчета руководителя ОУ по итогам учебного и финансового года;
- Утверждение расчетов стимулирования учителей;
- Ежегодное представление общественности доклада о состоянии дел в общеобразовательном учреждении.

Одной из важных работ управляющего совета школы стало утверждение «Положения о распределении симулирующей части фонда оплаты труда ОУ». В этом положении отражены система стимулирующих выплат работникам образовательного учреждения, механизм и порядок распределения Управляющим советом ОУ стимулирующей части заработной платы, показатели оценки качества деятельности работников ОУ (полугодовые), перевод баллов в систему выплат. Показателями оценки качества деятельности учителей являются:

- учебные и внеучебные достижения обучающихся, которые рассматриваются по итогам контрольных и экзаменационных работ, участия в предметных олимпиадах, научно-практических конференциях, интеллектуальных, творческих конкурсах, спортивных и туристических соревнованиях;
- социализация обучающихся - наличие и уровень реализации программ развития классного коллектива, мониторинг воспитанности учащихся, участие обучающихся в органах самоуправления (для классных руководителей), решение конфликтных ситуаций в классном коллективе и обучаемом классе (ученик-учитель, ученик - ученик), продолжение обучения в учреждениях профессионального образования, качество образования (индекс психологического благополучия, успехи в учебе), сохранение и укрепление здоровья обучающихся (индекс здоровья, проведение классных спортивных мероприятий, участие в

соревнованиях), воспитание обучающихся (проведение открытых классных часов, внеклассных мероприятий, активное участие класса в общешкольных мероприятиях);

- профессиональный рост учителя - применение педагогических технологий в образовательном процессе, участие в педагогических чтениях, научно-практических конференциях и семинарах, наличие публикаций, авторских разработок, участие в профессиональных конкурсах, общественной работе.

Оценка со стороны родителей (см. Табл. 1) и обучающихся (см. Табл. 2) деятельности учителя проводится через анкетирование.

Таблица 1 – Оценка со стороны законных представителей учителей-предметников (пример анкетирования, проводимого в МКОУ ВСОШ № 8 г. Томска)

Создание социально-психологического климата в обучаемом коллективе	Учитель создает благоприятный социально-психологический климат в классе - ответ "да": - 80-100 % 60 - 79 % 40 - 59 % 20 - 39 %	Баллы (от 1 до 10)
Индивидуальный подход к обучающимся	Учитель осуществляет индивидуально-дифференцированный подход к обучающемуся - ответ "да": (как первый показатель)	
Отношение к учащимся	Учитель уважает личность обучающегося - ответ "да": - 91 - 100 % 70 - 90 % 50 - 69 %	
Качества личности учителя	Учитель тактичен, требователен - ответ "да": - (как 3 показатель)	

Таблица 2 – Оценка со стороны обучающихся учителей-предметников (пример анкетирования, проводимого в МКОУ ВСОШ № 8 г. Томска)

Индивидуальный подход к обучающимся	Учитель осуществляет индивидуально-дифференцированный подход к обучающемуся - ответ "да":	Ответ
-------------------------------------	---	-------

Преподавание предмета	Учитель доступно объясняет предмет - ответ "да": -	
Выставление отметок	Учитель объективно выставляет отметки - ответ "да": -	
Качества личности учителя	Учитель тактичен, требователен - ответ "да": -	

Оценка деятельности заместителя директора по учебной работе проводится по показателям:

- Обеспечение доступности и качества общего образования - реализация в школе предпрофильной подготовки, профильного обучения в школе, отсутствие отчислений из ОУ в 1-9 классах, сохранение 97% контингента обучающихся по отчету ОШ -5, сохранение 98% контингента в 10 - 11 классах;

- Кадровые ресурсы - укомплектованность педагогическими кадрами, их качественный состав (с высшим образованием - 60%, с высшей категорией 30%, с 1 категорией - 40 %), стабильность педагогического коллектива, сохранение 95% педколлектива ежегодно, 100% молодых учителей, соответствие решений школьной аттестационной комиссии решениям муниципальной аттестационной комиссии;

- Эффективность управленческой деятельности - ведение мониторинга учебного процесса и принятие на основе анализа управленческих решений, выполнение плана ВШК, высокий уровень организации и проведения итоговой и промежуточной аттестации обучающихся, исполнительская дисциплина (качественное ведение документации, своевременное предоставление документации и т.д.), отсутствие обоснованных обращений граждан по поводу конфликтных ситуаций и уровень решения конфликтных ситуаций, поддержание благоприятного психологического климата в коллективе, освоение эффективных методик управления педагогическим персоналом, наличие доступной и открытой информации о ситуации в школе;

- Результативность обучения и воспитания в школе - достижение 80% успеваемости и 15% качества обученности по итогам года, достижения обучающимися высоких показателей качества в сравнении со среднегородскими показателями, доля призеров муниципальных, региональных и федеральных олимпиад (40% от общего количества участников олимпиад), участие во внешкольных методических и педагогических чтениях, участие во внешкольных

методических и педагогических чтениях, высокий уровень проведения научно-методической работы (семинары, педсоветы).

Отдельные показатели имеются для оценки деятельности заместителя директора по воспитательной работе, заместителя директора по административно-хозяйственной части, библиотекаря, руководителей методических объединений, технического персонала.

По итогам 2008 – 2009 учебного года впервые было организовано широкое обсуждение публичного отчета школ, в котором приняли участие и учащиеся, и педагогический коллектив, и родительская общественность. В частности, публичные отчеты были размещены на сайтах школ, и каждый желающий учащийся мог ознакомиться с его содержанием, в электронном варианте отправлен в ОГБУ «Региональный центр развития образования», текст публичного отчета в свободном доступе имелся в учительских, был передан администрации районов. Такая информационная работа имела свои плоды: на общешкольных родительских собраниях, на которых были представлены публичные отчеты школ за учебный год, приняло участие максимальное количество родителей. Правда, это был единичный случай в практике муниципальной системы образования города Томска.

Кроме того, члены управляющего совета принимают участие в утверждении стимулирующей части фонда оплаты труда педагогов школы, в определении режима работы школы, приоритетности учебных предметов.

С 2008 года управляющие советы школ Томской области подают заявки для участия школы в конкурсе общеобразовательных учреждений, внедряющих инновационные образовательные программы, в рамках приоритетного национального проекта «Образование». По итогам конкурса ряд школ стали победителями, получали гранты Президента РФ, например, МБОУ Академический лицей г. Томска, МАОУ Гимназия № 26 г. Томска. Это было самым большим достижением совместной деятельности администраций и управляющего совета школ Томской области.

Одной из проблемных направлений работы управляющего совета является решение финансовых вопросов. Каким образом управляющий совет школы может улучшить положение школы в таком важном для школы вопросе, как поиск и привлечение внебюджетных средств, рациональное расходование бюджетных средств? Для этого члены управляющего совета должны знать, как финансируется школа, из каких источников и т.д. Но до сих пор по данному направлению управляющие советы испытывают большие трудности.

Деятельность органов государственно-общественного управления законодательно закреплена. В частности в областном законе «Об образовании в Томской области» (с

изменениями на 14 июня 2016 года) четко определены полномочия управляющего совета образовательного учреждения. К ним относятся:

- участие в разработке образовательной программы;
- утверждение Положения о распределении стимулирующей части фонда оплаты труда образовательного учреждения;
- утверждение распределения стимулирующей части фонда оплаты труда образовательного учреждения;
- привлечение средств для нужд образовательного учреждения;
- установление режима работы образовательного учреждения;
- содействие созданию в образовательном учреждении оптимальных условий и форм организации образовательного процесса;
- осуществление контроля соблюдения условий обучения, воспитания и труда в образовательном учреждении, гарантирующих охрану и укрепление здоровья обучающихся, воспитанников;
- осуществление контроля соблюдения общих требований к приему граждан в образовательные учреждения, а также к переводу их в другие образовательные учреждения;
- осуществление контроля своевременного предоставлением отдельным категориям обучающихся, воспитанников дополнительных льгот и видов материального обеспечения, предусмотренных законодательством;
- участие в осуществлении контроля подразделений организаций общественного питания и медицинских учреждений;
- участие в осуществлении контроля качества дошкольного и общего образования;
- утверждение публичного отчета о результатах деятельности образовательного учреждения;
- разрешение конфликтных ситуаций.

Таким образом, работа управляющих советов систематизируется, но в связи с тем, что их полномочия становятся шире, возникает необходимость обучения членов управляющих советов. В Томской области отделом развития государственно-общественного управления образованием ОГБУ «Регионального центра развития образования по данному направлению ведется определенная работа».

Создание в школе структуры государственного общественного управления делает её открытой обществу, становится прозрачной её образовательная и воспитательная деятельность, а это, в свою очередь, помогает преодолеть отчуждение школы от общества и вовлечь родителей, учеников, как в школьную жизнь, так и в определённые механизмы управления школой.

Но эффективнейшим способом реализации сервисной модели публичного управления может стать, на наш взгляд, может стать новая социальная технология – Общероссийское общественное движение в защиту прав родителей и детей «Всероссийское родительское собрание» (далее – Всероссийское родительское собрание). Данное общественное движение имеет свою Программу до 2020 года, и региональные отделения во всех субъектах Российской Федерации. В своем уставе они однозначно по смыслу сформулировали свои направления деятельности, что на наш взгляд является не только социальным заказом, но и формой контроля исполнения. Направления деятельности:

- участие в разработке и осуществлении государственных программ по поддержке и укреплению молодой семьи, защите материнства и детства;
- осуществление всемерной поддержки проектов, направленных на восстановление и укрепление здоровья нации;
- поддержка проектов, направленных на возрождение отечественной культуры и духовности;
- осуществление деятельности, направленной на защиту прав и законных интересов детей;
- участие в патриотическом воспитании детей и молодежи;
- оказание помощи в подготовке призывников к воинской службе;
- содействие укреплению межнациональных связей в молодежной среде;
- осуществление взаимодействия с российскими и международными родительскими общественными объединениями;
- содействие сохранению системы доступного качественного образования для детей, отвечающего российским традициям и современным научным достижениям;
- содействие укреплению семьи, построению семейных отношений на чувствах взаимной любви и уважения, взаимопомощи и ответственности перед семьей всех ее членов, приоритета семейного воспитания, недопустимости произвольного вмешательства кого-либо в дела семьи, обеспечению беспрепятственного осуществления членами семьи своих прав;
- содействие защите детей от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию;
- противодействие негативным тенденциям и действиям, направленным на ухудшение положения детей, нарушение их прав и законных интересов, разрушение и негативное влияние на семью, в том числе, содействие здоровым силам общества в преодолении тяжелейших пороков, таких как пьянство и наркомания;
- формирование общественного мнения по важнейшим вопросам семейной образовательной политики, политики в области здравоохранения и социальной защиты населения с точки зрения соблюдения прав и законных интересов ребенка, защиты и укрепления семьи.

Исполнительная власть поддерживает данные общественные инициативы. Положительным сигналом обществу можно считать прошедшее 30 августа 2016 года, накануне Дня знаний, уже в третий раз Общероссийское родительское собрание, которое провела министр образования и науки РФ Васильева О.Ю.

Итогом работы третьего по счету Общероссийского родительского собрания стали рекомендации по двум десяткам наиболее важных и актуальных вопросов, связанных с развитием школьной ступени образования. Изменение школьной программы, летний отдых и трудовое воспитание детей, деятельность «Российского движения школьников», внедрение инклюзивного и развитие дополнительного образования, привлечение молодых специалистов в школы, перспективы перехода школ на пятидневку и односменный режим работы – это далеко не полный перечень тем, затронутых в ходе Общероссийского родительского собрания.

Региональное родительское собрание прошло 23 августа 2016 г. в Томске в рамках работы ежегодной августовской конференции работников образования Томской области по теме: «Развитие региональной системы образования в контексте основных стратегических ориентиров: достижения, проблемы, перспективы». Такие же Родительские собрания были проведены во всех муниципалитетах Томской области под председательством руководителей муниципальных органов образования.

Представители власти и родительской общественности обсудили профилактику употребления психоактивных веществ в подростковой среде. В работе приняли участие руководители сферы образования, здравоохранения, Молодежного парламента, УМВД по Томской области, представители родительской общественности школ и организаций общего образования. В режиме видеоконференцсвязи к разговору подключились родительские комитеты районов Томской области, у которых была возможность задать вопросы докладчикам.

Главной темой обсуждения стало социально-психологическое тестирование, которое пройдет на территории области осенью 2016 года. Тестирование направлено на изучение текущего отношения подростков к проблеме употребления психоактивных веществ, носит строго конфиденциальный характер и проводится на добровольной основе. Планируется, что участниками тестирования станут более 37000 учащихся 8-10 классов всех общеобразовательных школ Томской области, а также студенты 1-2 курсов профессиональных образовательных организаций. Итогом их работы также стали обращения к органам исполнительной власти в содействия в проведении данных мероприятий.

Всероссийское родительское собрание – одна из социальных технологий реализации сервисной модели публичного управления, вид общественных слушаний. Открытая встреча «управляющих» и «управляемых», выступления представителей обеих сторон по вопросам деятельности власти обеспечивают рост информированности участников и легитимность власти за счет публичности.

Всероссийское родительское собрание в их современных модификациях начинают играть существенную роль в процессах взаимодействия органов образования муниципального и регионального уровня и общества.

Следует отметить, что формально название «общественные слушания» применяют как к подлинно общественным слушаниям, так и к слушаниям, которые по существу являются депутатскими, или исполнительной власти, или совместными слушаниями властей.

Если классифицировать по участникам, то главными участниками Всероссийского / Регионального родительского собрания являются представители родительской общественности, при их недостаточном числе (отсутствия кворума 2/3 от заявленного числа участников, в Томской области – это 500 человек) слушания не могут состояться. Остальные участники (представители органов образования и администрация общеобразовательных организаций и другие заинтересованные лица) фактически выступают в роли экспертов, «консультативных выразителей общественного мнения» и распространителей прозвучавшей на слушаниях информации и мнений.

Всероссийское / Региональное родительское собрание может состояться и без представителей власти (при наличии общественности). Произойдет обмен информацией, экспертными оценками, мнениями, будут приняты решения, начнется их распространение. Однако наиболее результативны общественные слушания с подготовленным полноценным участием представителей исполнительной и законодательной властей.

Всероссийское / Региональное родительское собрание по режиму слушания декларируются как открытые, фактически являясь закрытые, проходят в зданиях с пропускной системой (например, Большой зал администрации Томской области) и по утвержденному организаторами персональному списку (при предъявлении паспорта).

Тема на обсуждения на Региональном родительском собрании всегда, т.е. три года подряд, предлагают организаторы мероприятия. Эти темы касаются проблем сферы образования на территории Томской области, которые, безусловно, затрагивают граждан и общеобразовательные организации и решение которых находится в компетенции соответствующих органов власти. Правда типичным является привлечение участников от общественности, никак не затронутых обсуждаемыми проблемами, и представителей властей, никак не влияющих на решение данных проблем.

Региональное родительское собрание как вид общественных слушаний – консультативная форма непосредственного участия граждан в управлении сферой общего образования на территории Томской области.

Региональное родительское собрание организует Оргкомитет (председатель начальник департамента общего образования Томской области), согласовавший состав, тему и задачи собрания, планы подготовки, регламент проведения. Целью собрания является: информирование граждан, СМИ и представителей органов власти о фактах и мнениях по обсуждаемым проблемам; влияние на формирование общественного мнения по обсуждаемой проблеме; влияние на действия граждан и организаций по обсуждаемой проблеме; влияние на решения органов власти по обсуждаемой проблеме. Это подготовленное и проведенное в соответствии с положением собрание родительской общественности, на которое приглашены представители органов власти и средств массовой информации и на котором приведены факты и высказаны мнения по обсуждаемой проблеме, а также рассмотрены рекомендации для органов власти по ее решению. Темой обсуждения на Собрании являются проблемы, которые затрагивают граждан и образовательные организации на территории Томской области, решение которых находится в компетенции органов власти территории.

При анализе практики работы томского регионального отделения Всероссийского родительского собрания за 3 года будем опираться на алгоритм социальной технологии «сервисного» публичного управления. В общем виде алгоритм состоит из 4 этапов: 1) выявление общественной потребности; 2) закрепление этих ожиданий в качестве нормы с обсуждением с гражданами итогового варианта нормативного документа; 3) выбор исполнителей в соответствии с нормой; 4) оценка удовлетворенности граждан тем, как реализована норма [50]. Данный алгоритм имеет партисипативный характер.

Итак, на первом этапе потребности родительской общественности выявляются путем консультаций, анализа обращений, в том числе через электронные ресурсы.

Второй этап реализуется с применением краудсорсинга, но органы управления образованием в дальнейшем при необходимости корректируют нормативные документы, приводя их в соответствии с действующим российским законодательством, без обсуждения изменений, т.е. самостоятельно.

Последний этап – оценка удовлетворенности граждан деятельностью Собрания, проходит через образовательные организации, от которых они были делегированы. То есть, мы констатируем отсутствия обратной связи в заданном формате.

Однако, поскольку основными принципами общественных слушаний в целом, и Всероссийское / Региональное родительское собрание в частности, являются: вынесение на обсуждение альтернативных мнений и проектов; привлечение квалифицированных

экспертов; обеспечение независимого анализа проблем; концентрация на сопоставлении в первую очередь проверенных фактов; обсуждение проблем в период ранней стадии их рассмотрения органами власти; обеспечение представительства на слушаниях и информирования об их итогах всем заинтересованным в их теме общественным группам; обеспечение присутствия на слушаниях и информирования об их итогах представителей органов власти, в компетенцию которых входит решение обсуждаемых проблем. И к участию в Собрании должны приглашаться и информироваться об их итогах все заинтересованные в их теме общественные группы, СМИ и представители органов власти, в компетенцию которых входит решение обсуждаемых проблем, а итоговая информация предоставляется всем желающим, мы делаем вывод о несовершенстве данного способа публичного управления.

Таким образом, анализ имеющихся практик социальных технологий в сфере общего образования Томской области с позиции сервисной модели публичного управления показывает, во-первых, их наличие, а, во-вторых, несовершенство опыта применения. Данные технологии будут являться эффективным способом реализации сервисной модели публичного управления при условии: 1) внесение Всероссийское родительское собрание как мероприятия по повышению эффективности и качества услуг в сфере общего образования в План мероприятий («дорожной карты») «Изменения в сфере образования в Томской области»; 2) внесение дополнений в целевые показатели оценки эффективности работы общеобразовательных учреждений, а именно, введения в них графу «выполнение решений управляющего совета»; 3) размещение информации по первым двум пунктам на официальных сайтах органов управления и/или образовательных организациях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Мы не склонны переоценивать данные явления и не будем утверждать, что все рекомендации будут выполнены, но мы будем настаивать на том, что данная социальная технология при её развитии будет средством реализации сервисной модели публичного управления в сфере общего образования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В последнее время многие исследователи обратились к изучению сервисного государства, изменяющего традиционную систему государственного управления, расставляя новые приоритеты и ценности. Тем не менее, ныне отсутствует единое понимание политико-правовой сущности сервисного государства, проблематики реформы органов исполнительной власти, оценки эффективности государственной деятельности. Комплексные исследования проблем социальных технологий управления в государственном сервисе, вопросы стратегического и среднесрочного планирования управленческого процесса, форм, технологий и методов текущего управления на основе сервисного подхода начались сравнительно недавно. В целом освоение новых подходов к анализу государственного сервиса, сервисной деятельности и государственной сервисной организации в России осуществляется пока достаточно сдержанно.

Сегодня в системе публичного управления особое место занимают вопросы формирования системы взаимодействия органов власти с населением для минимизации рисков от несогласованности их действий и повышения эффективности работы по решению возникающих проблем. Применение партисипативного механизма позволяет обеспечить участие граждан в разработке и принятии общественно-государственных решений на федеральном, региональном, муниципальном уровнях публичного управления. Применение в системе российского публичного управления партисипативного механизма нацелено на повышение эффективности взаимодействия органов исполнительной власти с населением и экономию в результате данного процесса средства, которые можно будет направить на снижение дефицита бюджета и уменьшение налогов. Поэтому дальнейшее упрочение взаимоотношений между органами власти и населением должно стать приоритетной задачей в деле совершенствования управления социальными и экономическими процессами развития в российских регионах.

Сервисная модель публичного управления предусматривает увеличение видов услуг органов власти за счет новых сфер потребностей граждан, не входивших ранее в зону традиционной ответственности государства. Согласно новой парадигме управления не только набор, но и содержание, и технологии оказания публичных услуг зависят от потребностей населения.

Весьма актуальное дополнение для партисипативного управления в России – желание многих граждан и групп участвовать в процессах принятия решений государственных органов, и эта потребность еще не была полностью удовлетворена и может быть

удовлетворена только посредством изменения роли тех, кто традиционно принимал эти решения.

Преобразование в системе публичного управления традиционной формы принятия решений в партисипативную сопряжено с переходом от иерархического механизма принятия управленческих решений и передачи информации к механизму выработки, принятия, реализации тактических и стратегических решений, при котором создаются условия для активизации деятельности граждан в совместных с органами власти процессах управления, т.е. к реализации сервисной модели публичного управления.

Перейдем к рассмотрению социальных технологий для реализации сервисной модели публичного управления. Сущность социальных технологий может быть понята как инновационная система методов выявления и использования скрытых потенциалов социальных систем, получения общественно полезного результата при наименьших затратах. Социальные технологии, являясь связующим звеном между социологической теорией и методологией, с одной стороны, и социальной практикой – с другой, обеспечивают научно обоснованный выбор оптимальных способов воздействия субъектов управления на объект с целью создания благоприятных условий жизнедеятельности людей.

Социальные технологии выступают в двух формах: 1) как структурный элемент любой системы, технологически оформленный программный продукт; 2) как управленческая деятельность, связанная с реализацией этого проекта, программного продукта. Отражая сложившиеся представления о реальной возможности влияния и об управлении социальными процессами, явлениями, состоянием элементов социальной реальности, социальные технологии играют роль механизмов реализации известных потребностей организации.

Публичное управление в сфере общего образования сегодня может осуществляться, а порой и осуществляется, через имеющиеся инструменты – социальные технологии. А именно, управляющие советы школ, попечительские советы, родительские собрания, электронные сервисы (электронный дневник, электронный журнал, электронные образовательные ресурсы, форумы, блоги и др.).

Возможность формировать социальный заказ, в данном случае на образовательные услуги, и контроля их выполнения в полном объеме и должного качества одна из форм партисипативного управления. Но для этого гражданам (обучающимся, их родителям или законным представителям) необходима достоверная информация об образовательном учреждении. В принципе, данный вопрос регламентирует п.2 статьи 29. «Информационная открытость образовательной организации» Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ где сказано, что образовательное

учреждение обеспечивают открытость и доступность информации. То есть вся интересующая потенциальных потребителей информация размещается на официальной сайте образовательной организации в сети Интернет.

В информационном сопровождении услуг практикуется и распространение сведений о результатах деятельности на местном уровне организаций, предоставляющих услуги населению, например, школ. Данные положения и являются, на наш взгляд, потенциалом социального управления в системе общего образования, в частности, муниципального. В Томске и Томской области одной из самых распространенных форм публичного участия в управлении общеобразовательными учреждениями стали управляющие советы. Они были созданы в рамках реализации государственно-общественного характера управления муниципальным образованием. Так как они были созданы директивно, и вектор работы им был задан отчётно-формальный, то, исходя из анализа официальных сайтов образовательных организаций, можно сделать вывод, что данная форма социального управления выполняет представительские функции и носит несистемный характер.

Но введение в целевые показатели оценка эффективности работы общеобразовательного учреждения выполнение решений управляющего совета, что соответственно влияет на объем финансирования школы и, в частности, на размер стимулирующих выплат руководителю, изменит ситуацию кардинально.

Еще одной социальной технологией направленной на реализацию сервисной модели публичного управления должна стать, на наш взгляд, работа регионального отделения Общероссийского общественного движения в защиту прав родителей и детей «Всероссийское родительское собрание».

Данное общественное движение имеет свою Программу до 2020 года, и региональные отделения во всех субъектах Российской Федерации. В своем уставе они однозначно по смыслу сформулировали свои направления деятельности: участие в разработке и осуществлении государственных программ по поддержке и укреплению молодой семьи, защите материнства и детства; осуществление деятельности, направленной на защиту прав и законных интересов детей; содействие сохранению системы доступного качественного образования для детей, отвечающего российским традициям и современным научным достижениям; формирование общественного мнения по важнейшим вопросам семейной образовательной политики, политики в области здравоохранения и социальной защиты населения с точки зрения соблюдения прав и законных интересов ребенка, защиты и укрепления семьи и др.

Такие Родительские собрания проходят во всех регионах и муниципалитетах с руководителями органов образования третий год подряд. Выполнение решений, резолюций,

рекомендаций по итогам собрания и предоставление отчета об исполнении, а главное непрерывное участие Родительского собрания в управление муниципальной и региональной систем общего образования является, на наш взгляд, той ключевой социальной технологией с помощью которой можно эффективно реализовывать сервисную модель публичного управления в сфере общего образования.

Однако, поскольку основными принципами общественных слушаний в целом, и Всероссийское / Региональное родительское собрание в частности, являются: вынесение на обсуждение альтернативных мнений и проектов; привлечение квалифицированных экспертов; обеспечение независимого анализа проблем; концентрация на сопоставлении в первую очередь проверенных фактов; обсуждение проблем в период ранней стадии их рассмотрения органами власти; обеспечение представительства на слушаниях и информирования об их итогах всем заинтересованным в их теме общественным группам; обеспечение присутствия на слушаниях и информирования об их итогах представителей органов власти, в компетенцию которых входит решение обсуждаемых проблем. И к участию в Собрании должны приглашаться и информироваться об их итогах все заинтересованные в их теме общественные группы, СМИ и представители органов власти, в компетенцию которых входит решение обсуждаемых проблем, а итоговая информация предоставляется всем желающим, мы делаем вывод о несовершенстве данного способа публичного управления.

Таким образом, анализ имеющихся практик социальных технологий в сфере общего образования Томской области с позиции сервисной модели публичного управления показывает, во-первых, их наличие, а, во-вторых, несовершенство опыта применения. Данные технологии будут являться эффективным способом реализации сервисной модели публичного управления при условии: 1) внесение Всероссийское родительское собрание как мероприятия по повышению эффективности и качества услуг в сфере общего образования в План мероприятий («дорожной карты») «Изменения в сфере образования в Томской области»; 2) внесение дополнений в целевые показатели оценки эффективности работы общеобразовательных учреждений, а именно, введения в них графу «выполнение решений управляющего совета»; 3) размещение информации по первым двум пунктам на официальных сайтах органов управления и/или образовательных организациях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Итак, нами разработаны рекомендации по применению социальных технологий для реализации сервисной модели публичного управления в сфере общего образования Томской области, что приведет к снижению степени неудовлетворенности томичей качеством образовательных услуг за счет собственной информированности и роста качества услуг.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абакумов С. А. Развитие гражданского общества как фактор оптимизации социального контроля над деятельностью государства в условиях глобализации: социологический аспект : автореф. дис. ... канд. социол. наук / С. А.Абакумов. – М., 2006. – 24 с.
2. Административная реформа в России (государственное управление) [Электронный ресурс] // Совершенствование государственного управления /М-во экон. развития Рос. Федерации. – Электрон. дан. – М., 2010– . – URL: http://ar.gov.ru/o_reforme/index.html (дата обращения: 12.04.2016).
3. Ахrameева О. В. Российское сервисное государство: теоретические основы и государственная стратегия обеспечения частных и публичных интересов // NB: Вопросы права и политики: элетрон. журн. – 2014. – № 4. – С. 1–28. –URL: http://e-notabene.ru/lr/article_11485.html (дата обращения: 12.12.2015).
4. Бажин И. И. Социальная инноватика в системе управления регионом: автореф. дис. ... д-ра социол. наук [электронный ресурс] / И. И. Бажин. – URL:http://dibase.ru/article/27072009_bazhinii/1 (дата обращения: 30.07.2015).
5. Бачило И. Л. Государство социальное или сервисное? (информационно-правовой аспект) [Электронный ресурс] // Право. Журнал Высшей школы экономики. – 2010. – № 1. – С. 3–11. – Электрон. версия печат. публ. – URL: <http://law-journal.hse.ru/data/2011/01/28/1208978493/pravo%201-%202010-3.pdf> (дата обращения: 22.06.2016).
6. Беков Х. А. Оценка персонала управления (теория и практика) / Х. А. Беков. – М. : МЦКП, 2002. – 364 с.
7. Белостоцкая А. А. Оценка удовлетворенности потребителей образовательных услуг на основе использования моделей восприятия : автореф. дис. ...канд. экон. наук / А. А. Белостоцкая. – СПб, 2006. – 17 с.
8. Берестова Л. Качественные услуги: как их обеспечить // Гос. служба. – 2009. – № 6. – С. 23–27.
9. Ваганов П. И. Теория и методология инновационного управления и управленческих инноваций : дис. ... д-ра экон. наук / П. И. Ваганов. – СПб, 2003. – 355 с.
10. Гидденс Э. Ускользающий мир: как глобализация меняет нашу жизнь. – М.: Изд-во «Весь мир», 2004. – 120 с.
11. Голенкова З. Т. Социальные изменения в мире в контексте глобализации // Ценностные ориентиры и приоритеты в трансформирующемся мире. – М., 2010. – С. 29–33.

12. Григорьев С. И. Постмодернизм и социология в условиях кризиса // Социол. исслед. – 2010. – № 7. – С. 136–142.
13. Динес В. Российская государственность в контексте модернизации / В. Динес, А. Федотов // Власть. – 2010. – № 1. – С. 9–14.
14. Дмитриев М. Средний класс в рентоориентированной экономике: почему Москва перестала быть Россией? [Электронный ресурс] : результаты совместного исследовательского проекта Центра стратегических разработок и Академии народного хозяйства при Правительстве РФ 12 ноября 2010 года / М. Дмитриев, С. Белановский, С. Мисихина // Центр стратегических разработок. – Электрон. дан. – М., 1999– . – URL: http://www.csr.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=280%3A2010-11-16-10-47-45&catid=36%3A2009-03-18-14-32-42&Itemid=71&lang=ru (дата обращения: 26.11.2015).
15. Дроботенко И. И. Зарубежные модели местного самоуправления: опыт для России // Власть. – 2010. – № 1. – С. 119–122.
16. Дубровин Ю. И. Административно-государственные реформы в Финляндии // Власть. – 2009. – № 5. – С. 147–151.
17. Дубровин Ю. И. Новые направления современных административных реформ в ведущих странах Европейского союза // Власть. – 2009. – № 1. – С. 131–134.
18. Еварович С. А. Образовательная модель становления инновационного сообщества в условиях андрогогической практики: автореф. дис. ...канд. пед. наук / С.А. Еварович. – Томск, 2014. – 23 с.
19. Елин А. В. Управление как социальная технология / А. В. Елин, И. Е. Елина // Проблемы социального управления: сб. статей и материалов «круглого стола». – М., 1999. – С. 206–211.
20. Еремина Е. Н. Компетентностный подход к оценке персонала организации / Е. Н. Еремина, И. М. Ступак // Человеческие ресурсы как фактор экономического развития: материалы Второго Сибирского кадрового форума. – Новосибирск, 2009. – С. 298–301.
21. Ефременко Д. В. [Реферат] // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература : РЖ. Сер.11, Социология. – 2008. – № 3. – С. 30–38. – Реф. ст.: Sztompka P. New perspectives on trust: Rev.essay. // American j. of sociology. – Chicago, 2006. – Vol. 112, № 3. – P. 905–919.
22. Ефременко Д. В. [Реферат] // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература : РЖ. Сер.11, Социология. – 2008. – № 3. – С. 5–11. – Реф. ст.: Touraine A. Sociology after sociology // European j. of social theory.– Brighton, 2007. – № 10 (2). – P. 184–193.

23. Железов Б. В. Эффективность системы образования: взгляд потребителя образовательных услуг / Б. В. Железов, П. М. Кудюкин, О. Р. Шувалова // *Вопр. образования*. – 2009. – № 2. – С. 187–211.
24. Заворин А.Н. В поисках постиндустриального общества // *Экономический вестник Ростовского государственного университета*. – 2004. – Т. 2, № 1. – С. 117–129.
25. Заславская Т. И. Социальные трансформации в России в эпоху глобальных изменений / Т. И. Заславская, В. А. Ядов // *Социол. журн.* – 2008. – № 4. – С.8–22.
26. Заславская Т. И. Трансформация социальной структуры российского общества // *Куда идет Россия? Социальная трансформация постсоветского пространства*. – М., 1996. – Вып. 3. – С. 11–21.
27. Захаров В. А. Управление взаимодействиями общественных объединений и муниципальных органов власти при реализации проектов местного значения : автореф. дис. ... канд. соц. наук / В. А. Захаров. – М, 2009. – 23 с.
28. Зеленин А. Определение возрастных рамок молодежи // *Гос. служба*. – 246 2008. – № 3. – С.105–110.
29. Иванова А. Политическая идентичность россиян: анализ парадоксальной динамики // *Власть*. – 2009. – № 2. – С. 85–89.
30. Иларионова Т. Модели осуществления административной власти // *Гос. служба*. – 2009. – № 5. – С. 50–54.
31. Ильиных С. А. Полипарадигмальное пространство современной социологии / С. А. Ильиных, С. А. Филатов, Л. Ю. Руди // *Вестник НГУЭУ*. – 2012. – №1. – С. 247–263.
32. Инглхарт Р. Постмодерн: меняющиеся ценности и изменяющиеся общества [Электронный ресурс] // Сетевой портал журнала «Полис». – Электрон. дан. – М., 1997. – URL: http://www.polisportal.ru/files/File/pubvlication/Starie_publicacii_Polisa/I/1997-4-2-Ingleheart_Postmodern.pdf (дата обращения: 10.10.2016).
33. К обществам знания: всемирный доклад Юнеско. – Париж : Изд-во Юнеско, 2005. – 240 с.
34. Карицкий И. Н. Социальное управление: проблемы истолкования понятия // *Социальное управление: философские, психологические, организационные и экономические проблемы*. – М. , 1994. – С. 10–13.
35. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / М. Кастельс. – М.: Изд-во ГУ ВШЭ, 2000. – 458 с.
36. Кастельс М. Э. Россия и сетевое общество [Электронный ресурс] / М. Кастельс, Э. Киселева // *Мир России*. – 2000. – № 1. – С. 23–51. – Электрон. версия печат. публ. – URL: <http://www.rus-lib.ru/book/30/eko/02/02-1/023-052.html> (дата обращения: 25.02.2016).

37. Квашенко Н. С. Коучинг в развитии и использовании человеческих ресурсов / Н. С. Квашенко, Н. П. Колпакова // Человеческие ресурсы как фактор экономического развития: материалы Второго Сибирского кадрового форума. – Новосибирск, 2009. – С. 303–306.
38. Князев С. Н. Управление инновациями и инновации в управлении [Электронный ресурс] / С. Н. Князев, И. И. Ганчеренок // Університетські наукові записки. – 2007. – № 3. – С. 41–44. – Электрон. версия печат. публ. – URL: <http://univer.km.ua/visnyk/1356.pdf> (дата обращения: 17.02.2016).
38. Коженко Я. В. Концепции «сильного» и «сервисного» государства в контексте модернизации государственного управления в России: общее и отличное [Электронный ресурс] // Фундамент. исслед. – 2012. – № 3 – С. 744–748. – URL: http://www.rae.ru/fs/?section=content&op=show_article&article_id=9999020 (дата обращения: 22.03.2016).
39. Коженко Я. В. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации / Я. В. Коженко, А. Ю. Мамычев // Власть. – 2010. – № 3. – С. 44–46.
40. Котляров И. Д. Применение аутсорсинга в государственной деятельности в Российской Федерации // Вопр. государственного и муниципального управления. – 2012. – № 2. – С. 112–120.
41. Кошкин П. П. Менеджеризм и технократизм в российском государственном управлении // Общество: политика, экономика, право. – 2008. – № 1. – С. 59–72.
42. Кудрявцева Е. И. Менеджмент компетенций в системе государственной гражданской службы // Управленческое консультирование. – 2013. – № 6. – С. 22–31.
43. Кудрявцева Е. И. Современные подходы к проблеме формирования и использования моделей компетенций // Управленческое консультирование. – 2012. – № 1. – С. 166–177.
44. Купряшин Г. Л. Государственный менеджмент: концепция и условия реализации [Электронный ресурс] // Электронная библиотека Социологического факультета МГУ им. М. В. Ломоносова. – Электрон. дан. – М., 2003–2004. – URL: <http://lib.socio.msu.ru/l/library?e=d-000-00---0kongress--00-0-0-0prompt-10---4----stx--0-11--1-rue2%e0%f1%e8%eb%fc%e5%e2--00031-kongress&cl=search&d=HASH08b75fd74133d5a5db5aae.1.4> (дата обращения: 10.04.2016).
45. Лебедева Е. А. Оценка качества учебного процесса и деятельности преподавателя по показателю «удовлетворенность потребителя»: дис. ... канд. пед. наук / Е. А. Лебедева. – Новосибирск, 2004. – 132 с.
46. Лукина И. Г. Инновации как условие достижения надпредметных образовательных ресурсов школьников : дис. ... канд. пед. наук / И. Г. Лукина. – СПб, 2009. – 200 с.

47. Луман Н. Общество как социальная система / Н. Луман. – М. : Логос, 2004. – 232 с.
48. Лупанов В. Н. Теоретико-методологические парадигмы и подходы в исследовании социальных институтов [Электронный ресурс] // Проблемы современной экономики. – 2007. – № 1. – URL: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtid=1292> (дата обращения: 25.03.2016).
49. Мартынова С. Э. Государственные и муниципальные услуги в рамках модели «сервисного» государства: объем и субъекты «сервиса» // Вестн. Поволж. акад. гос. службы. – 2011. – № 3. – С. 32–37.
50. Мартынова С. Э. «Сервисная» модель муниципального управления в социологической интерпретации: Монография – СПб.: Социально-гуманитарное знание, 2015. – 346 с.
51. Мартынова С.Э. Инновации в государственном управлении как неотъемлемый феномен динамических социально-экономических систем // Всероссийская научно-практическая конференция «Экономика и управление в современных системах» 5 февраля 2010 г.: Сб. статей. Волгоград: ООО «Глобус», 2010. С. 125-132.
52. Мартынова С.Э. Современная парадигма социального управления в условиях постиндустриального общества: Запад и Россия // Социально-гуманитарные проблемы современности: человек, общество и культура: Монография. Красноярск: Научно-инновационный центр, 2011. С.147-200.
53. Мартынова С.Э. «Сервисная» модель государства на муниципальном уровне: вопрос терминологии // Современные исследования социальных проблем: материалы IV Общероссийской научно-практической конференции с международным участием. №2 (06). Красноярск: НИЦ, 2011. С.208-211
54. Мартынова С.Э. Требовательность общества к качеству публичных услуг в России: на примере Томской области // Современные исследования социальных проблем. Красноярск, 2011. №3
55. Мартынова С.Э. Политическая компонента модели «сервисного» социального управления в современной России: региональный аспект // European social science journal. №3. 2012. С. 308-314.
56. Мартынова С.Э. Концепция коммуникаций в рамках «сервисной» модели социального управления // Казанская наука. 2012. № 11. С. 338-342.
57. Мартынова С.Э. Методология социологических исследований перспектив социально-экономического развития муниципальных образований в контексте «сервисного» управления // Research Journal of International Studies: Часть 3. Мат-лы VIII заочной конференции. 2012. Октябрь №5 (5), с.105-107.

58. Мартынова С.Э. Понятие муниципальной услуги в контексте оценки удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления // Вестник Томского государственного университета. 2011. №343. С.51-55.
59. Мартынова С.Э. Концепция мониторинга удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления в контексте реализации «сервисной» модели государства // Гуманитарные проблемы современности: человек и общество: Монография. Книга 11. Новосибирск: Изд-во «СИБПРИНТ», 2010. С.184-249.
60. Мартынова С.Э. К проблеме формирования методики оценки удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов // Проблемы управления в социальных системах. Томск: Изд-во ТГУ, 2009. Т.1.Вып.2. С.28-39.
61. Мартынова С.Э. Проблемы оценки степени удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов // III Всероссийская научно-практическая Интернет-конференция с международным участием «Connect-Универсум 2009»: Сб. мат-лов. Томск: ТГУ 2010. С. 143 – 147.
62. Мартынова С.Э. К применению методов социологии в управлении социальными системами // Проблемы управления в социальных системах. Томск: Изд-во ТГУ, 2011. Т.2.Вып.4. С.94-101.
63. Мартынова С.Э. Учет социологических показателей в принятии решений о поощрении МО // Теоретические и прикладные проблемы науки и образования в 21 веке: сб. научных трудов по материалам Международной заочной научно-практической конференции. 31 января 2012 г. Ч.7. Тамбов, 2012. С. 96-98.
64. Мартынова С.Э. Инновации как фактор повышения качества и востребованности культурных услуг в муниципальных образованиях // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). Красноярск, 2012. №9 (17). URL: <http://sisp.nkras.ru/e-ru/issues/2012/9/martynova.pdf> (дата обращения: 25.10.2016).
65. Мартынова С.Э. Принципы обработки качественных социологических данных с учетом многокомпонентности лексического значения // Перспективы развития науки и образования: сб. научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции. 28 сентября 2012 г. в 14 частях. Ч.12. Тамбов, 2012. С. 91-95.
66. Мартынова С.Э. Компетенции муниципального служащего с точки зрения «сервисной» модели государства // В мире научных открытий. № 4.3. (28). 2012. Гуманитарные и общественные науки. Красноярск. С.112-124.
67. Мартынова С.Э. Оценка населением инноваций, связанных с вариантами избрания и полномочий глав муниципальных образований // Власть и воздействие на массовое

- сознание: Сб. статей VI Всероссийской научно-практической конференции. Пенза, 2010. С.59-62.
68. Медведева С. А. Контекстуальная социальная модель управления человеческими ресурсами хозяйственной организации: автореф. дис. ... канд. социол. наук / С. А. Медведева. – М., 2008. – 22 с.
69. Мерзляков А. А. Гражданское социальное участие как универсальная технология социального управления : на материалах разработки и реализации градостроительных проектов : автореф. дис. ... канд. социол. наук / А. А. Мерзляков. – М., 2007. – 25 с.
70. Михайлов В. О. Социальные технологии в деятельности муниципальных образований: эффективность и механизмы реализации: автореф. дис. ...канд. социол. наук / В. О. Михайлов. – М., 2006. – 24 с.
71. Михайлова О. В. Сетевые механизмы формирования государственной политики: проблема соответствия ценностям демократии // Власть. – 2010. – № 11. – С. 22–25.
72. Муниципальное управление: учеб. пособие для преподавателей / О. Л. Савранская [и др.]; под ред. И. В. Стародубровской. – М.: АНХ, 2006. – 687 с.
73. Никитина Е. С. Особенности и основные этапы становления гражданского общества в России // Власть. – 2010. – № 12. – С. 145–148.
74. Перегудов Ф. И. Основы системного анализа / Ф. И. Перегудов, Ф. П. Тарасенко. – Томск: НТЛ, 1997. – 390 с.
75. Перетягина Н. Н. Современное общество как заказчик образования и исполнитель заказа // Гуманитарные проблемы современности: человек и общество: монография. – Новосибирск, 2010. – С. 79–108.
76. Перлаки И. Нововведение в организациях / И. Перлаки. – М. : Экономика, 1980. – 144 с.
77. Плотников М. В. Социальные технологии как объект социологического исследования / М. В. Плотников, С. В. Смельцова // В мире научных открытий. – 2012. – № 4.3 (28). – С. 169–187.
78. Пригожин И. Р. Сетевое общество // Социол. исслед. – 2008. – № 1 <http://www.isras.ru/files/File/Socis/2008-01/prigozhin.pdf> (дата обращения: 08.08.2016).
79. Рой О. М. Пределы государственного патернализма в развитии местного самоуправления // Муниципальная академия. – 2013. – №2.- С. 15-19.
80. Рывкина Р. В. Социальная справедливость и общественное мнение [Электронный ресурс] // Свободная мысль. – 2005. – № 10. – С. 70–80. – Электрон. версия печат. публ. – URL: http://www.polit.ru/research/2005/10/12/ryvkina_print.html (дата обращения: 25.12.2015).

81. Сводный доклад Томской области о результатах мониторинга эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов по итогам 2015 года [Электронный ресурс] // Администрация Томской области : офиц. информ. интернет-портал. – Электрон. текст. дан. – Томск, 2011. – URL: <http://tomsk.gov.ru/ru/regionalnoe-razvitie/strategicheskoeplanirovaniiena-munitsipalnom-ugrovne/> (дата обращения: 22.06.2016).
82. Стандарты качества предоставления услуг [Электронный ресурс] //Официальный сайт муниципального образования «Асиновский район» Томской области. – Электрон. дан. – Асино, [б. г.]– . – URL: <http://www.asino.ru/standkachmunusl.html> (дата обращения: 02.05.2016).
83. Стратегия 2020: новая модель роста – новая социальная политика: итоговый доклад о результатах экспертной работы по актуальным проблемам социально-экономической стратегии России на период до 2020 года. – М. : Дело, 2013. – Кн. 1. – 430 с.
84. Суворов Л. Н. Социальное управление: опыт философского анализа / Л.Н. Суворов, А. Н. Аверин. – М. : Мысль, 1984. – 232 с.
85. Сучков А. И. Партиципативность как фактор эффективного планирования развития сельских поселений / А. И. Сучков, Ю. И. Рыбаков // Актуальные проблемы управления и экономики : российский и зарубежный опыт: материалы Всерос. науч.-практ. конф. (с междунар. участием). – Томск, 2013. – С. 110–115.
86. Тарасенко Ф.П. О структурных схемах организационных систем // Проблемы управления в социальных системах. – 2009. – Т. 1, № 1. – С. 81–91.
87. Тарасенко Ф.П. Прикладной системный анализ: учебное пособие / Ф.П. Тарасенко. – М.: КНОРУС, 2010. – 224 с.
88. Тихонов А. В. Российское общество как новая социальная реальность и метапроект отечественной социологии // Россия реформирующаяся: ежегодник. – М., 2009. – Вып. 8. – С.14–36.
89. Томская область: официальный Интернет-портал http://tomsk.gov.ru/ru/gold_project/factory_intellect (дата обращения: 25.10.2016).
90. Турчинов А. Проблемы теории и методологии государственного управления и государственной службы // Гос. служба. – 2008. – № 5. – С. 28–36.
91. Удальцова М. В. Социальные составляющие устойчивого развития [Электронный ресурс] // // Вестник НГУЭУ. – 2009. – № 2. – С. 8–13. – Электрон. версия печат. публ. – URL: http://old.nsaem.ru/Science/Publications/Science_notes/Archive/2009/1/513.pdf (дата обращения: 18.11.2016).

92. Удовлетворенность трудом // Новейший психологический словарь / [В.Б. Шапарь, В. Е. Россоха, О. В. Шапарь ; под общ.ред. В. Б.Шапаря]. – Изд. 3-е.– Ростов н/Д., 2007. – С. 697.
93. Узуньян Т. Р. Массовый подбор персонала как социальная технология: автореф. дис. ... канд. с оциол. наук / Т. Р. Узуньян. – М., 2007. – 25 с.
94. Управление обществом // Краткий политический словарь / сост. и общ. ред. Л. А. О니кова, Н. В. Шишлина. – 6-е изд. – М. : Политиздат, 1989. – С.573–574.
95. Услуги населению [Электронный ресурс] // Бакчарский район [Томская область] : офиц. сайт муниципального образования – Электрон. дан. – Бакчар, [б.г.]– . –URL: <http://www.bakchar.tomsk.ru/uslugi.html> (дата обращения: 02.07.2016).
96. Услуги населению [Электронный ресурс] // Парабельский район. Томская область / Администрация Парабельского района. – Электрон. дан. – Парабель, 2010– . – URL: <http://parabel.tomsk.ru/acts/reglament> (дата обращения: 02.07.2016).
97. Уэбстер Ф. Теории информационного общества / Ф. Уэбстер. – М.: Аспект-пресс, 2004. – 400 с.
98. Чекушов А.А. Социальное управление региона: ценностное взаимодействие [Электронный ресурс] // Экономика региона : электрон. науч. журн. / Владимир. гос. ун-т. – 2007. – № 18, декабрь (ч. 2). – URL: <http://journal.vlsu.ru/index.php?id=868> (дата обращения: 25.10.2016).
99. Численность и поло-возрастной состав населения в городах и районах Томской области: стат. сб. – Томск : Томскстат, 2010. – 72 с.
100. Численность и поло-возрастной состав населения в Томской области: стат. сб. – Томск : Томскстат, 2013. – 51 с.
101. Чичканов А.В. Социальные отношения в современном российском обществе (социологический анализ): автореф. дис. ... д-ра социол. наук / А. В. Чичканов. – М., 2008. – 51 с.
102. Что изменилось в стране за последнее время? [Электронный ресурс] // Левада-центр / аналит. центр Юрия Левады. – Электрон. дан. – М., [б. г.]. – URL:<http://www.levada.ru/press/2010052502.html> (дата обращения: 26.10.2016).
103. Чумаков А. С. Модель непрерывного улучшения качества медицинских услуг в условиях обязательного медицинского страхования с позиций их потребителей (концептуальные и методические подходы) : автореф. дис. ... д-ра мед. наук / А. С. Чумаков. – М., 2010. – 43 с.
104. Шабров О. Ф. Эффективность государственного управления в условиях постмодерна // Власть. – 2010. – № 5. – С. 4–9.

105. Шатаева Г. В. Отношение населения к реформированию местного самоуправления: критерии и показатели развития человеческого потенциала // Вестник МГИМО-университета. – 2010. – № 5. – С. 227–234.
106. Шипило О. Сингапур – экономика, основанная на знании // Инновационное развитие: зарубежный опыт. – Томск, 2008. – С. 84–117.
107. Щербинин М. Н. Свобода и необходимость в рациональности гуманитарного познания как выражение ее возможностей и пределов // Вестн. Тюмен. гос. ун-та. – 2013. – № 10. – С. 37–45.
108. Южаков В. Н. Эволюция смыслов и правового регулирования государственных услуг в России в 2004–2012 гг. // Вопр. государственного и муниципального управления. – 2012. – № 2. – С. 5–22.
109. Andersson K. From local strongman to facilitator institutional incentives for participatory municipal governance in Latin America / K. Andersson, F. van Laerhoven// Comparative Political Studies. – 2007. – Vol. 40, № 9. – P. 1085–1111.
110. Asmu'i R. F. Applying interactive planning on leadership in the organization: the case of transforming public transport services in Banjarmasin // Procedia – Social and Behavioral Sciences. – 2014. – Vol. 115. – P. 283–295.
111. Bess R. Public management in New Zealand and its effect on institutional arrangements for managing fisheries // Marine Policy. – 2012. – Vol. 36. – P. 550–558.
112. Djellal F. Two decades of research on innovation in services: Whichplace for public services? / F. Djellal, F. Gallouj, I. Miles // Structural Change and Economic Dynamics. – 2013. – Vol. 27. – P. 98–117.
113. Fountain J. E. Paradoxes of public sector customer service // Governance. – 267 2001. – Vol. 14. – P. 55–73.
114. Francois P. "Public service motivation" as an argument for government provision // Journal of Public Economics. – 2000. – Vol. 78. – P. 275–299.

Уважаемый пользователь! Обращаем ваше внимание, что система «Антиплагиат» отвечает на вопрос, является ли тот или иной фрагмент текста заимствованным или нет. Ответ на вопрос, является ли заимствованный фрагмент именно плагиатом, а не законной цитатой, система оставляет на ваше усмотрение.

Отчет о проверке № 1

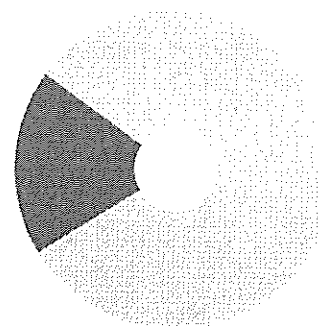
дата загрузки: 24.11.2016 15:09:50
пользователь: vsph8@mail.ru / ID: 3767948
отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»
на сайте <http://www.antiplagiat.ru>

Информация о документе

№ документа: 3
Имя исходного файла: Магистерская_диссертация_Беляева_А.Г..docx
Размер текста: 207 кБ
Тип документа: Не указано
Символов в тексте: 190696
Слов в тексте: 22210
Число предложений: 1567

Информация об отчете

Дата: Отчет от 24.11.2016 15:09:50 - Последний готовый отчет
Комментарии: не указано
Оценка оригинальности: 80.64%
Заимствования: 19.36%
Цитирование: 0%



Оригинальность: 80.64%

Заимствования: 19.36%

Цитирование: 0%

Источники

Доля в тексте	Источник	Ссылка	Дата	Найдено в
3.19%	[1] скачать журнал (17/36)	http://mli-info.ru	09.09.2016	Модуль поиска Интернет
2.97%	[2] К проблеме формирования методики оценки удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления мартынова С. Э	http://rudocs.exdat.com	24.06.2015	Модуль поиска Интернет
2.5%	[3] Понятие муниципальной услуги в контексте оценки удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления	http://sun.tsu.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет

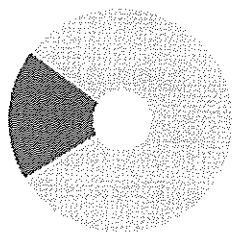


АНТИПЛАГИАТ

vsoh8@mail.ru

Бесплатный доступ (0/0), Баланс: 0

Модуль поиска Интернет



О документе

Оригинальность: 80.64%

Заемствования: 19.36%

Цитирование: 0%

Дата: 24.11.2016

Источников: 20

В кабинет Магистерская_диссертация_Беляева_А.Г...

В кабинет

[История отчетов](#) [Выгрузить .arjx](#) [Выгрузить .pdf](#) [Краткая информация](#) [Версия для печати](#)

Руководство

№	%	Источник	Ссылка	Дата	Найдено в
[1]	3.19%	скачать журнал (17/36)	http://mii-info.ru	09.09.2016	Модуль поиска Интернет
[2]	2.97%	К проблеме формирования методики оценки удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления мартынова С. Э	http://rudocs.exdat.com	24.06.2015	Модуль поиска Интернет
[3]	2.5%	Понятие муниципальной услуги в контексте оценки удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления	http://sun.tsu.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет

Еще найдено источников - 17, заимствования - 13.39%

[Получить полный отчет](#)[О системе](#) | [Товарный знак](#) | [Новости](#) | [Контакты](#) | [Вакансии](#)[Доступ для преподавателей](#) | [Пользовательское соглашение](#) | [Report Viewer](#) | [Помощь](#)