

Государственное бюджетное учреждение  
«Центр перспективных экономических исследований  
Академии наук Республики Татарстан»

*На правах рукописи*

Мифтахетдинова Зульфия Хафизовна

**Профессиональная компетентность муниципальных служащих как фактор  
управления качеством жизни регионального социума**

(на примере Республики Татарстан)

22.00.08 – Социология управления

Диссертация

на соискание ученой степени

кандидата социологических наук

Научный руководитель:  
д.с.н., доцент А.М.Нагимова

Казань – 2016

<b>Введение .....</b>	<b>3</b>
<b>ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ РОЛИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>18</b>
1.1 Управление качеством жизни регионального социума на предметном поле социологии: мультипарадигмальность проблемы .....	18
1.2. Профессиональная компетентность муниципальных служащих в контексте социологического знания .....	47
<b>ГЛАВА II. ВЛИЯНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ РЕГИОНА (НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН) .....</b>	<b>60</b>
2.1. Общественная оценка состояния качества жизни регионального социума.....	60
2.2 Социологический анализ профессиональной компетентности муниципальных служащих в современных условиях .....	85
<b>ГЛАВА III. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ (НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН).....</b>	<b>101</b>
3.1 Применение трехфакторной модели профессиональной компетентности в системе профессиональной подготовки муниципальных служащих .....	101
3.2 Внедрение ИТ-технологий в систему муниципального управления как способ повышения качества жизни населения .....	111
<b>Заключение .....</b>	<b>134</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ .....</b>	<b>139</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ А .....</b>	<b>166</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....</b>	<b>179</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ В.....</b>	<b>190</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Г .....</b>	<b>207</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Д .....</b>	<b>221</b>

## Введение

**Актуальность диссертационного исследования.** В современных условиях проблема теоретического осмысления дефиниции «качество жизни» приобретает особую значимость. В первую очередь это связано с практикой государственного и муниципального управления в условиях затянувшегося кризиса, когда наблюдается увеличение резкой дифференциации в обществе и, как следствие, дестабилизация общественных отношений.

При этом особую важность приобретает вопрос управления качеством жизни регионального социума. Значительную роль в повышении качества жизни населения выполняют муниципальные органы власти, так как от эффективности их деятельности зависит экономическое и социальное благополучие и стабильность в обществе. Чем теснее и доверительнее отношения между населением и муниципалитетами, тем эффективнее строятся отношения и на других уровнях государственной власти. Следовательно, качество жизни, удовлетворяющее население и отвечающее его потребностям, предстаёт как конечный результат деятельности муниципального органа управления. На аппарат чиновников ложится большая ответственность, так как он, выполняя управленческие функции, выступает представителем власти, действует в интересах государства и общества. От качества и уровня подготовки и компетентности государственных гражданских и муниципальных служащих, их добросовестного отношения к должностным обязанностям, в конечном итоге от их профессионализма во многом зависит удовлетворенность населения полнотой и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, а также качеством и условиями жизни. Актуальность темы диссертационного исследования определяется недостаточной исследованностью проблемы профессиональной компетентности муниципальных служащих как фактора повышения качества жизни населения.

**Степень научной разработанности проблемы.** Тема диссертационного исследования предполагает обращение к литературе как посвященной анализу проблем управления качеством жизни населения, так и научным трудам

отечественных и зарубежных социологов, психологов, педагогов, посвященных проблеме профессиональной компетентности работников.

На развитие идей о качестве жизни оказали влияние философские трактаты мыслителей Средних веков Августина<sup>1</sup>, Ф. Аквинского<sup>2</sup>, а также работы философов Нового времени Т. Гоббса<sup>3</sup>, Дж.Локка<sup>4</sup>, Ш. Монтескье<sup>5</sup>, Ж.-Ж. Руссо<sup>6</sup> и др.

Вопросы осмысления качества жизни через удовлетворение жизненных интересов и потребностей личности представлены в трудах представителя гуманистического подхода А.Маслоу<sup>7</sup>. Предпосылки к данному подходу были сформированы в рамках футурологического подхода О.Тоффлером<sup>8</sup>. Качеству жизни с позиции материального благосостояния субъекта были посвящены работы Т.Мальтуса<sup>9</sup>, А.Смита<sup>10</sup>.

В разработке научных воззрений применительно к описанию феномена качества жизни, определению и описанию его составляющих важную роль сыграли труды таких социологов, как Э.Дюркгейм<sup>11</sup>, Г. Зиммель<sup>12</sup>, П.Конверс<sup>13</sup>, А. Кэмпбэлл<sup>14</sup>, К. Маркс<sup>15</sup>, Г. Спенсер<sup>16</sup>, П.Сорокин<sup>17</sup>, Дж. Форрестер<sup>18</sup>, У.Роджерс<sup>19</sup>, Ф. Эндрюс<sup>20</sup> и

<sup>1</sup> Столяров А. А. Августин. Жизнь, учение и его судьбы // Аврелий Августин. Исповедь. М. 1997. С. 314-315; он же. Свобода воли как проблема европейского морального сознания. М. 1999. С. 110.

<sup>2</sup> Фома Аквинский. Учение о душе / Пер. с лат. К.В. Бандуровского, М.М. Гейде. СПб., 2004. 480 с.

<sup>33</sup> Hobbes Th. Human Nature, of the Fundamental Elements of Policy. English Works of Thomas Hobbes of Malmesbury. Collected and edited by Sir William Molesworth. V. IV. L.: John Bohn, 1840. PP. 1-77.

<sup>4</sup> Нарский И.С. Джон Локк и его философия. Вступит, статья к Д.Локк. Избр. философ, произв. в 3-х томах. М., 1960. - Т.1. - 76 с.

<sup>5</sup> Монтескье Ш. Избранные произведения. М.: Госполитиздат, 1955, - 800с

<sup>6</sup> Руссо, Жан-Жак. Рассуждение о начале и основании неравенства между людьми, сочиненное господином Ж.-Ж. РуссоТекст. /Ж.-Ж. Руссо//Пер. и снабдил предисловием П. Потемкин. М. : печатано при Императорском Московском унив., 1770. -51с.

<sup>7</sup> Maslow A.H. A theory of human motivation // Psychological Review. 1943. -№ 50. - P. 370-396

<sup>8</sup> Тоффлер О. Адаптивная корпорация / Новая постиндустриальная волна на Западе / под ред. В. Л. Иноземцева. М.: Academia, 1999. С. 36

<sup>9</sup> Мальтус, Т. Р. Опыт о законе народонаселения / Т. Р. Мальтус. — М.: Наука, 1976.-312 с.

<sup>10</sup> Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. — М.: Эксмо, 2007. — (Серия: Антология экономической мысли) — С. 10.

<sup>11</sup> Дюркгейм Э. Метод социологии//Западно-европейская социология XIX-начала XX веков.- М., 1996. — 347 с.

<sup>12</sup> Георг Зиммель. Избранное. Том 2. Созерцание жизни – М.: Юрист, 1996.

<sup>13</sup> Кэмпбелл, А. Качество жизни в Америке / А.Кэмпбелл, П.Конверс, У.Роджерс // Качество жизни: концепции и практика. Реферативный сборник / Отв. ред. Л.И. Турусова. М., 1978. - С. 44-63

<sup>14</sup> Там же.

<sup>15</sup> Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения. 2-е изд. – М., 1985. – Т. 3. – 639 с.

<sup>16</sup> Спенсер Г. Основание социологии // Избранные произведения / Киев: Ника-Центр, Вист-С, 1997. - 511 с.

<sup>17</sup> Сорокин, П. А. Человек, цивилизация, общество / П. А. Сорокин. — М.: Политиздат, 1994. — 543 с.

<sup>18</sup> Форрестер Дж. В. Мировая динамика / пер. с англ. М.: Наука, 1978. С.79

<sup>19</sup> Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Пер. с англ. — М., «Когито-Центр» М. – 2002. С.19

<sup>20</sup> Abbey A. and Andrews F. Modeling the psychological determinants of life quality. Social Indicators Research, 1985, vol. 16.

др. Среди представителей советской и постсоветской школ социологии, специализирующихся на идентификации понятия «качество жизни», можно выделить труды Е.А Ануфриева<sup>1</sup>, В.А. Артемова<sup>2</sup>, Л.А. Арутюняна<sup>3</sup>, И.В. Бестужев-Лада<sup>4</sup>, Б.В. Бойцова<sup>5</sup>, Р.В. Рывкина<sup>6</sup>, Ю.И. Саенко<sup>7</sup>. Качество жизни как одну из характеристик социальной среды (бедности) рассматривали Н.М. Римашевская<sup>8</sup>, Е.И. Капустин<sup>9</sup>.

Региональному аспекту изучения качества жизни населения посвящены труды А.Н. Ершова<sup>10</sup>, А.М. Нагимовой<sup>11</sup>, М.А. Нугаева<sup>12</sup>, Р.М. Нугаева<sup>13</sup>.

Формирование категориального аппарата качества жизни и его концептуализация содержится в работах Дж. Форрестера<sup>14</sup> и ученых группы Д. Медоуза<sup>15</sup>. В контексте изучаемой проблемы представляет интерес предложенная А. Кэмпбеллом<sup>16</sup>, Ф. Конверсом<sup>17</sup>, В. Роджерсом<sup>18</sup> формула оценки «ощущаемого качества жизни». Западные социологи Д.Белл<sup>19</sup>, Н.Винер<sup>20</sup>, Г.Маркузе<sup>21</sup>, Э.Фромм<sup>22</sup>,

<sup>1</sup> Ануфриев Е.А. Социалистический образ жизни (методологические и методические вопросы): Монография. – М.: Высшая школа, 1980.

<sup>2</sup> Артемов В. А. Село 90-х годов: тенденции повседневной деятельности сельского населения/ В. А. Артемов // Социологические исследования. -2002.- №2. -С.61-71.

<sup>3</sup> Арутюнян Л.А. Социалистический образ жизни: методологические проблемы социологического изучения. / Ред. В.В.Столяров. – Ереван: Изд-во Ереванского университета, 1985.

<sup>4</sup> Бестужев-Лада И.В. Проблемы измерения и моделирования образа жизни – М., 1978.

<sup>5</sup> Бойцов Б.В., Крянев Ю.В., Кузнецов М.А. Системная целостность качества жизни // Стандарты и качество. - 1999. - №5. - С.19-23

<sup>6</sup> Рывкина Р.В. Образ жизни населения России: социальные последствия реформ 90-х годов // Социологические исследования. - 2001. - №4. - С.32-39.

<sup>7</sup> Саенко Ю.Н. Моделирование показателей развития социальной инфраструктуры. - Киев: Наукова думка, 1991.

<sup>8</sup> Римашевская Л.С. Потребности, доходы, потребление. М.: Наука, 1979.- 129 с

<sup>9</sup> Капустин, Е. И. Уровень, качество и образ жизни населения России / Е. И Капустин М.: Наука.- 2006. - 324 с.

<sup>10</sup> А.Н. Ершов, Ю.Р. Хайруллина. Качество жизни и местное самоуправление в условиях социальной модернизации / Социологические исследования. – 2004. – № 8. – С.63-69.

<sup>11</sup> Нагимова А. М. Социологический анализ качества жизни населения: региональный аспект. – Казань: Казан. гос. ун-т, 2010. – С 55.

<sup>12</sup> М. А. Нугаев, Ю. Р. Хайруллина. Социальные факторы качества жизни населения (опыт конкретно-социологических исследований)/ Казань: Казан. гос. энерг. ун-т, 2005. С. 19-20.

<sup>13</sup> Нугаев М.А., Нугаев Р.М. Здравоохранение на региональном уровне в контексте российских социальных реформ // Общественные науки и современность. 1997. № 5. С. 44-53.

<sup>14</sup> Там же

<sup>15</sup> Медоуз Д.Х., Медоуз Д.Л., Рандерс Й., Бернс В. Пределы роста. Доклад по проекту Римского клуба «Сложные положения человечества». Изд. МГУ. 1991

<sup>16</sup> Кэмпбелл, А. Качество жизни в Америке / А.Кэмпбелл, П.Конверс, У.Роджерс // Качество жизни: концепции и практика. Реферативный сборник / Отв. ред. Л.И. Турусова. М., 1978. - С. 44-63

<sup>17</sup> Там же.

<sup>18</sup> Там же.

<sup>19</sup> Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество: Опыт социального прогнозирования /Д. Белл; пер. с англ. под ред. В.Л. Иноземцева. М.,1999. - 956

<sup>20</sup> Винер Н. Человек управляющий / Пер. с англ. — СПб., 2001. — 288 с.

<sup>21</sup> Маркузе Г. Одномерный человек. -М.: Наука, -1993. 250с.

<sup>22</sup> Фромм Э. Иметь или быть? Ради любви к жизни / Э. Фромм; пер. с англ. П.С. Гуревича. М., 2004. - 384 с.

придавали особое значение вопросам качества жизни, связывая их с потребностями и потреблением.

Исследования вопросов качества жизни тесно связаны с концепцией «человеческого развития». Она получила отражение в трудах таких исследователей, как А. Вирак<sup>1</sup>, Дж. Галтунг<sup>2</sup>, М. Коул<sup>3</sup>, Я. Майлз<sup>4</sup> и др. Среди прочих западных теорий можно отметить работы Лео Джефферса<sup>5</sup> и Джина Добоса<sup>6</sup>, где понятие «качество жизни» используется при рассмотрении эффективности федеральных социальных программ.

Особая роль в диссертационном исследовании отведена изучению дефиниции «профессиональная компетентность». Начиная с момента внедрения в научный оборот в XVIII веке Джоном Равеном<sup>7</sup> по сегодняшний день научное сообщество выдвигает различные гипотезы относительно контента компетентности. Среди зарубежных исследователей можно отметить научные воззрения Р.Боятциса<sup>8</sup>, Ж.Бургона<sup>9</sup>, Ч.Вудрафа<sup>10</sup>, Д.Маклелланда<sup>11</sup>, М.Мюлдера<sup>12</sup>, А.Фахрама<sup>13</sup>, Т.Хайланда<sup>14</sup>. Различные подходы к исследованию профессиональной компетентности чиновников в контексте институционального и стратификационного подходов разрабатывались в трудах таких зарубежных и отечественных авторов, как

<sup>1</sup> Павлова Л.Е. Обзор зарубежной литературы по проблемам качества жизни и качества населения // Демография и социология. Вып. 6. Качество населения. М., 1993. С. 164–182.

<sup>2</sup> Галтунг Д. Культурное насилие // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование, технология разрешения. Вып. 8. М.: Центр конфликтологии, 1995.-37 с.

<sup>3</sup> Коул М. Культурно-историческая психология. М.: Когито-Центр, 1997. -431 с.

<sup>4</sup> Miles S. Consumerism As a Way of Life. London: Sage, 1998. – pp. 29-33.

<sup>5</sup> Leo WJeffers and Jen Dobos. Communication and Public Perceptions of the Quality of Life/ In: New Dimensions in Marketing/ Life-of-Life Research. Ed. by M.Josef Sirgy and A.Coskun Samli. Quorum Books. ConnecticutLondon, 1995. -P. 59-61.

<sup>6</sup> Там же.

<sup>7</sup> Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Пер. с англ. — М., «Когито-Центр» М. – 2002. С.19.

<sup>8</sup> Boyatzis, R.E. The competent manager: a model for effective performance [Text] / R.E. Boyatzis. – New York: Wiley, 1982.

<sup>9</sup> Pedler, M., Burgoyne, J., Boydell, T. (1997) The Learning Company. The MacGraw - Hill Companies. -243 p.

<sup>10</sup> Woodruff Ch. Centres of the development and estimations: Determination and estimation competency. New York: GLP, 2000.

<sup>11</sup> McClelland D. C. Testing for Competence Rather Than for «Intelligence» // American Psychologist, 1973. Vol.28 1. pp. 1-14.

<sup>12</sup> Harm Biemans , Martin Mulder and others. Competence-based VET in the Netherlands: background and pitfalls //Journal of Vocational Education and Training, 2004. Vol.56. 4. pp.523-538

<sup>13</sup> Chamorro-Premuzic, T. Intellectual competence and the intelligent personality A third way in differential psychology / T. Chamorro-Premuzic, A. Furnham // Review of General Psychology. - 2006. - V. 10. - № 3. - P. 251-267.

<sup>14</sup> Hyland, T. Book review of Competency Based Education and Training: A World Perspective by A. Arguelles and A. Gonczi (eds.) // Journal of Vocational Education and Training.2001. Vol.53. 3. pp. 487-490.

Бурганова Л.А.<sup>1</sup>, Э.Гидденс<sup>2</sup>, Э. Дюркгейм<sup>3</sup>, Е. Заборова<sup>4</sup>, В. Здравомыслов<sup>5</sup>, Г. Спенсер<sup>6</sup>, И.Зимняя<sup>7</sup>, Н. Смелзер<sup>8</sup> и др.

Завершая обзор литературы, отметим, что существует большой пласт научных исследований отечественных и зарубежных ученых, включающих в себя различные теории и концепции качества жизни. Современный научно-технический прогресс выдвигает на первое место значение человеческого фактора в различных социально-экономических преобразованиях, в связи с чем вектор социально-гуманитарных исследований все чаще направлен в сторону анализа различных характеристик человеческого капитала, в том числе и его профессиональной компетентности. Несмотря на вышесказанное, остается малоизученной проблема влияния профессиональной компетентности муниципальных служащих на повышение качества жизни населения.

**Объектом исследования** выступает качество жизни регионального социума.

**Предметом исследования** является роль профессиональной компетентности муниципальных служащих в управлении качеством жизни регионального социума.

**Цель диссертации** заключается в научном обосновании роли профессиональной компетентности муниципальных служащих как фактора управления качеством жизни регионального социума и разработке практических рекомендаций по его совершенствованию.

**Задачи диссертации:**

1. Систематизировать основные теоретико-методологические подходы к исследованию качества жизни населения, определить специфику социологического аспекта данной проблемы.

<sup>1</sup> Бурганова, Л.А, Юрьева, О.В. Профессиональная компетенция в сфере государственного и муниципального управления: монография / Юрьева О.В., Бурганова Л.А. Казань : Центр инновационных технологий, 2009. 134 с.

<sup>2</sup> Гидденс Э. Устройство общества: Очерк теории структуриации. М.:Академический проект, 2005. 528 с

<sup>3</sup> Дюркгейм Э. Представления индивидуальные и представления коллективные // Дюркгейм Э. Социология. Ее предмет, метод, предназначение. -М.: Канон, 1995. – 37 с.

<sup>4</sup> Заборова Е. Н. Участие граждан в управлении городом / Е. Н. Заборова // Социологические исследования. 2002. - № 2. - С. 23-30.

<sup>5</sup> Здравомыслов А.Г. Потребности. Интересы. Ценности,- М.: Политиздат, 1986.-223С.

<sup>6</sup> Спенсер Г. Основание социологии // Избранные произведения / Киев: Ника-Центр, Вист-С, 1997. - 511 с.

<sup>7</sup> Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов. – 2004.

<sup>8</sup> Смелзер Н. Социология: пер. с англ. М.: Феникс, 1994. - 688с

2. Уточнить социологическое содержание понятия «профессиональная компетентность муниципального служащего».

3. Обосновать авторскую модель профессиональной компетентности муниципального служащего на основе анализа ее факторов.

4. Выявить зависимость качества жизни населения региона от уровня профессионализма муниципальных служащих.

5. Предложить механизм оптимизации системы профессиональной подготовки муниципальных служащих на основе трехфакторной модели компетентности.

6. Обосновать возможность повышения качества жизни населения в результате внедрения ИТ-технологий в систему муниципального управления.

### **Гипотезы исследования**

1. Качество жизни как социальный показатель оценивается населением как результат деятельности органов государственного и местного самоуправления, направленный на решение жизненных потребностей регионального социума. Следовательно, качество жизни населения муниципального образования состоит в прямой корреляционной зависимости от уровня профессиональной компетентности работников органов местного самоуправления.

2. Муниципальные служащие осознают значимость своей деятельности и мотивированы на качественное выполнение профессиональной деятельности в целях повышения качества жизни населения муниципального образования, но для эффективного решения задач большинству муниципальных служащих не хватает необходимых знаний, либо опыта работы.

3. Основным каналом коммуникации между населением и органами местного самоуправления являются СМИ, которые не демонстрируют достаточный уровень полноты и своевременности информации прямой и обратной связи, что определяет низкий уровень информированности населения о деятельности органов местного самоуправления и является причиной снижения качества жизни и низкого уровня доверия населения. Активное вовлечение в процесс управления возможностей



Интернета позволило бы повысить эффективность каналов коммуникаций, соответственно, способствовать повышению качества жизни регионального социума.

**Теоретико-методологические основы исследования** составляют концептуальные положения социогуманитарного и управленческого знания; системный, компетентностный, комплексный и сравнительный подходы, а также теории российской и зарубежной социологии:

- *качества жизни* (А.Кэмпбелл, П.Конверс, Э.Аллард, Дж.Гэлбрейт и др.), использование которой позволило рассмотреть качество жизни населения как определяющий фактор развития общества, представляющий собой удовлетворение жизненных потребностей социума в контексте его экономических, социальных, духовных составляющих;

- *человеческого капитала* (Т.Шульц, Г.Беккер<sup>1</sup>, Р.Лукас, П.Бурдые), использованные в анализе профессиональных качеств муниципальных служащих, структуры профессиональной компетентности работника;

- *социального управления* (Ю.П.Аверин<sup>2</sup>, Ж.Т.Тощенко<sup>3</sup>, А.В.Тихонов<sup>4</sup>), в соответствии с которой повышение качества жизни регионального социума рассматривалось как системное, целеориентированное воздействие, обеспечивающее достижение ранее определенных показателей по основным компонентам качества жизни.

**Эмпирическая база диссертации** включает результаты авторских исследований, проведенных на базе государственного бюджетного учреждения «Центр перспективных экономических исследований Академии наук Республики Татарстан»:

- анкетный опрос среди населения «Профессиональная компетентность работников органов местного самоуправления и качество жизни населения», проведенный в 2014-2015 гг. в муниципальных районах и городских округах

<sup>1</sup> Беккер Г.С. Теория распределения времени. — СПб.: Экономическая школа, 2000. — С. 82-121. — ISBN 5-900428-50-8.

<sup>2</sup> Аверин Ю.П. Люди управляют людьми: модель социологического анализа. М., 1996. 380 с.

<sup>3</sup> Тощенко, Ж.Т. Социология управления//Учебник и практикум / Москва, 2016. Сер. 58 Бакалавр. Академический курс (1-е изд.) С. 304.

<sup>4</sup> Тихонов, А. В. Генезис социологии управления // Социология управления: Теоретико-прикладной толковый словарь / Отв. ред. А.В. Тихонов. - М.: КРАСАНД, 2015. - С. 47-48.

республики (Казань, Альметьевский, Нижнекамский, Набережные Челны, Зеленодольский, Бугульминский, Чистопольский, Апастовский, Ютазинский, Камско-Устьинский, Мензелинский, Сабинский, Мамадышский, Арский, Кукморский, Тукаевский, Пестречинский, Высокогорский, Верхнеуслонский, Дрожжановский, Тюлячинский) с применением многоступенчатой стратифицированной выборки (n=927);

- результаты электронного анкетного опроса «Профессиональная компетентность работников органов местного самоуправления и качество жизни населения», проведенного в 2014-2015 гг. среди муниципальных служащих в муниципальных районах и городских округах республики (Казань, Альметьевский, Нижнекамский, Набережные Челны, Зеленодольский, Бугульминский, Чистопольский, Апастовский, Ютазинский, Камско-Устьинский, Мензелинский, Сабинский, Мамадышский, Арский, Кукморский, Тукаевский, Пестречинский, Высокогорский, Верхнеуслонский, Дрожжановский, Тюлячинский) (n= 722).

Результаты вторичного анализа материалов следующих исследовательских и аналитических центров:

1. Государственное бюджетное учреждение «Центр перспективных экономических исследований Академии наук Республики Татарстан»: «Удовлетворенность населения Республики Татарстан основными составляющими качества жизни и проводимыми социальными и экономическими реформами» (2005-2010 гг.); «Удовлетворенность населения городских округов и муниципальных районов Республики Татарстан медицинской помощью, качеством дошкольного, общего и дополнительного образования, качеством предоставляемых услуг в сфере культуры, деятельностью органов местного самоуправления, в том числе информационной открытостью» (2009 г.).

2. Государственное бюджетное учреждение «Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан»: «Изучение общественного мнения по оценке населением социально-экономического положения Республики Татарстан», (2014 г.).

3. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) (данные второго ежегодного опроса «Youer Барометр», посвященного исследованию мнения россиян об определенных факторах качества жизни).

4. Компания Economist Intelligence Unit (ежегодный мониторинг «Индекс качества жизни»); Институт Gallup (ежегодные рейтинги благополучия); Европейский фонд исследования качества жизни населения «Eurofound»<sup>1</sup>.

5. Данные Федеральной службы государственной статистики и Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Республике Татарстан за 2005-2015 гг.

**Научная новизна исследования** состоит в обосновании теоретико-методологического подхода к исследованию фактора профессиональной компетентности муниципальных служащих в управлении качеством жизни регионального социума, что детально выразилось в следующем.

1. Уточнено понимание качества жизни населения региона с позиции социологической науки, трактуемое в контексте управленческой парадигмы как результат эффективной деятельности ОМС по формированию благоприятных условий жизнедеятельности населения.

2. В социологическом поле исследована роль профессиональной компетентности муниципальных служащих в аспекте ее влияния на повышение качества жизни регионального социума.

3. Уточнены понятия «компетенция», «компетентность», «профессиональная компетентность муниципального служащего» в социологической интерпретации.

4. На базе эмпирических исследований обоснована корреляция качества жизни муниципального социума и уровня профессионализма работников ОМС.

5. Теоретически обоснована и эмпирически доказана социологическая трехфакторная модель профессиональной компетентности муниципального служащего, позволившая определить типологизированные группы муниципальных

---

<sup>1</sup> Организация экономического сотрудничества и развития (OECD StatExtract): Better Life Index [Электронный ресурс]. – URL: <http://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=BLI/>, (дата обращения: 08.04.2016)

служащих на основе факторов мотивации, опыта и знаний и разработать практические рекомендации по выделенным группам.

6. Предложен механизм повышения качества жизни муниципального социума на основе введения в практику управления ОМС социально-корреляционного индикатора и создания Ситуационного центра, способствующего интеграции административно-управленческих, технических и информационно-аналитических ресурсов муниципальных образований.

**Основные положения, выносимые на защиту:**

1. Повышение качества жизни социума определяется совокупностью факторов экономического, технического, технологического характера, системообразующим компонентом среди которых является человеческий фактор как активный преобразующий элемент и конечный потребитель результатов управления. Значительную роль в управлении качеством жизни населения играют субкомпоненты субъекта управления, выражающиеся в уровне его профессионализма и компетентности. Профессиональная компетентность муниципального служащего определяется не только совокупностью его знаний, опыта и мотиваций, но и способностью творческого разрешения ситуаций и готовностью принимать решения в меняющихся условиях и ограниченности ресурсов муниципального управления. Проявляя профессиональную компетентность, муниципальный служащий демонстрирует свою профессиональную пригодность в рамках своих должностных полномочий для решения задач муниципального управления в социальной сфере, в области экономики, экологии, обеспечении безопасности жизнедеятельности и иных сферах деятельности органа муниципального управления. Конечным показателем общей социальной эффективности деятельности муниципального служащего выступает повышение уровня и качества жизни населения.

2. Социологическая интерпретация качества жизни регионального социума в контексте управленческой парадигмы позволяет рассматривать качество жизни в трех системах координат: индивидуальной, групповой и общественной. Индивидуальный формат определяет качество жизни с позиции личного комфорта, групповой - с точки зрения удовлетворения групповых потребностей, общественный

– определяется эффективностью и результативностью системы управления качеством жизни социума. Следовательно, качество жизни представляет собой интегральный показатель удовлетворенности населения социальными и экономическими условиями жизни, рассматриваемый в системе координат «система управления» – «индивид» как результат эффективности деятельности органов государственного и муниципального управления в социально-экономической сфере. Управление качеством жизни регионального социума может быть осуществлено при условии учета социологических теоретико-методологических подходов, интегрирующих теории «социального управления», «качества жизни», «человеческого капитала», а также основных положений компетентностного подхода, позволяющие учитывать субъективные характеристики муниципальных служащих в целях повышения результативности их труда.

3. Социологическое содержание понятия «компетентность» включает в себя интериоризированную систему знаний, опыта и навыков работника, детерминированную социальной, профессиональной и образовательной средой. Совокупность базовых (определяющих профиль занятости) и инструментальных (формирующих социальные коммуникации) компетенций определяет содержание компетентности работника и выступает основанием в понимании профессиональной компетентности муниципального служащего, определяемой как совокупность профессиональных знаний, опыта и мотивации, используемых работником в рамках осуществления профессиональной деятельности по повышению качества жизни регионального социума.

4. В результате эмпирического исследования были выявлены следующие тенденции и противоречия в управлении качеством жизни регионального социума:

- доминирующим компонентом в определении качества жизни население считает фактор материального благосостояния (50,4%), выражающийся в реальных доходах и занятости населения, тогда как роль факторов социальной сферы определяется в меньшей степени (41,3%);

- в наибольшей степени население обеспокоено развитием в муниципальных образованиях дорожной инфраструктуры (4,90), состоянием системы ЖКХ (4,85),

экологией (4,84) и качеством услуг в социальной сфере (образование, здравоохранение, социальная защита населения) (4,80) (в баллах).

- население отводит в зону высокой ответственности муниципальных органов управления такие направления деятельности, как развитие транспортной и дорожной инфраструктуры (91,7%), оказание услуг в социальной сфере (74,1%), жилищные проблемы населения (73,9%), формирование общественной морали и культуры (72,7%), социальная защита (66,5%), своевременность выплаты заработной платы работникам (63,4%) и экологические проблемы (63,2%).

- подавляющее большинство жителей муниципальных образований (77,8%) отмечает зависимость качества жизни населения от уровня профессиональной компетентности муниципальных служащих, вместе с тем, наблюдается высокий уровень недоверия населения к работникам органов местного самоуправления (61,6%), связанный с равнодушием муниципальных служащих к проблемам простых людей (31,1%), их безответственностью (20,4%) и низкими коммуникационными компетенциями (18,8%).

5. Анализ композиций профессиональной компетентности муниципальных служащих строится в сочетании таких ее компонентов, как мотивация, опыт и знания и позволяет определить следующие типологизированные группы компетентности:

*высокая* (мотивирован, обладает высоким уровнем профессиональных знаний и опыта);

*средняя* (мотивирован и обладает компетенциями при нехватке опыта; имеет опыт работы и мотивацию при недостаточном уровне знаний; имеет опыт работы и знания при отсутствии мотивации);

*низкая* (наличие знаний при отсутствии опыта и мотивации; наличие опыта при нехватке знаний и низкой мотивированности; наличие мотивации при отсутствии знаний и опыта).

На основе данной типологизации сконструирована эмпирическая модель профессиональной компетентности муниципальных служащих, позволившая разработать практические рекомендации по выделенным группам с учетом уровня компетентности, опыта и мотивированности работников.

6. Достижение высокой эффективности деятельности органов местного самоуправления, основным критерием которой является повышение качества жизни регионального социума, возможно на основе внедрения ИТ-технологий в практику управления и создания ситуационных центров в муниципальных образованиях, нацеленных на повышение качества и сокращение сроков оказания государственных и муниципальных услуг, формирование эффективных каналов обратной связи. Предлагаемый нами социально-корреляционный индикатор позволяет оперативно оценивать результативность реализованных проектов, полноту и своевременность оказанных услуг населению по конкретным управленческим направлениям.

**Теоретическая значимость работы** обусловлена её научной новизной и заключается:

- в постановке проблемы зависимости повышения качества жизни регионального социума от уровня профессиональной компетентности работников органов местного самоуправления;

- в расширении основы для теоретического анализа комплекса компонентов, входящих в понятие профессиональной компетентности муниципальных служащих;

- в получении новых эмпирических данных, способствующих развитию социологической науки в части исследования качества жизни населения и профессиональной компетентности муниципальных служащих;

- во введении в научный оборот понятия «социальный корреляционный индикатор», определяющего уровень влияния компетентности работников органов местного самоуправления на эффективную реализацию муниципальных задач.

**Практическая значимость работы** состоит в том, что ее результаты могут быть использованы муниципальными органами власти для совершенствования деятельности по управлению персоналом, принятия управленческих решений в рамках отслеживания результатов деятельности структурных подразделений муниципальных органов власти, непосредственно связанных с повышением качества жизни населения. Материалы исследования могут использоваться в вузовских курсах по социологии управления и образовательных программах повышения квалификации работников органов местного самоуправления.

**Соответствие темы диссертации требованиям Паспорта специальности ВАК.** Исследование выполнено в рамках специальности 22.00.08 – “Социология управления” и соответствует формуле специальности в следующих пунктах Паспорта специальностей научных работников ВАК Министерства образования и науки Российской Федерации (социологические науки): п.6. Факторы, детерминирующие управленческое поведение индивидов в социальных институтах и организациях; п.8. Государственная и муниципальная служба как социальный институт и предмет социологического анализа; п.15. Проблемы эффективности управленческой деятельности; п.26. Местное самоуправление как ресурс общественного развития.

**Апробация результатов исследования.** Результаты исследования докладывались на Международных научно-практических конференциях: «Современные тенденции в управлении организационным и региональным развитием» (Казань, 2014.); «Отечественная наука в эпоху изменений: постулаты прошлого и теории нового времени» (Екатеринбург, 2015); Международная научно-практическая Интернет-конференция «Теоретико-методологические и практические аспекты организации и функционирования научно-образовательного кластера» (Казань, 2012); Итоговая научно-образовательная конференция студентов Казанского государственного университета (Казань, 2009); Научно-практической конференции студентов и аспирантов (Казань, 2008); на заседаниях Научно-координационного совета ГБУ «Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан», в том числе и в рамках апробации Ситуационного центра, Ученого совета ГБУ «Центр перспективных экономических исследований АН РТ». Полученные в диссертации научные результаты используются в работе Аппарата Президента РТ, ГБУ «Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при КМ РТ», отдельные положения использовались в деятельности Высшей школы государственного и муниципального управления Казанского (Приволжского) федерального университета, о чем имеются акты внедрения. По теме диссертации опубликовано 16 печатных работ общим объемом 6,21 п.л., вклад соискателя – 5,195 п.л., в том числе 5 публикаций в изданиях, рекомендуемых ВАК (2,04 п.л.)



Структура работы определена логикой исследования и последовательностью решаемых задач. Диссертация состоит из введения, трех глав, включающих 6 параграфов, заключения, библиографического списка и приложений.

# **ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ РОЛИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ**

## **1.1 Управление качеством жизни регионального социума на предметном поле социологии: мультипарадигмальность проблемы**

Одной из важнейших стратегических задач поступательного и эффективного развития социально-экономической системы современного общества является проблема качества жизни населения. Вопросы, связанные с содержательной стороной понятия «качество жизни», обсуждались представителями различных наук. Постановка этих проблем нашла отражение в рассуждениях о смысле жизни, природе человека, добродетелях, помощи ближним, богатстве, благе и т.д. При анализе понятия «качество жизни» сформировалось несколько научных подходов: философский, экономический, социокультурный, социально-психологический. Каждый из этих подходов раскрывает определенную грань такого многокомпонентного понятия как «качество жизни». Для более глубокого понимания исследуемой категории целесообразно рассмотреть эволюцию концептуализации понятия «качество жизни населения» исходя из управленческой парадигмы, которую можно представить в три этапа: зарождение, конструирование и внедрение в практику управления.

Первый этап – «зарождение». Один из самых длительных этапов формирования и становления термина «качество жизни». Период, характеризующийся формированием подходов к определению качества жизни, начинается с античных времен, заканчивается введением в научный оборот понятия «качество жизни населения». Истоки современного понятия «качество жизни» можно обнаружить в трудах античных мыслителей. Достижение высокого качества жизни, по мнению древних философов, возможно путем согласования жизни с писаными и неписаными законами государства, с помощью развития принципов идеального государства, а также через просвещение и развитие добродетелей в человеке. Философы Средних

веков (Августин, Фома Аквинский) развивали мысль о том, что высокое качество жизни возможно только через любовь к Богу. Благополучие представлялось не как личное обогащение и служение государству, а как постижение смысла Божественной воли и полное подчинение ей. В Новое время философы подошли к определению качества жизни с точки зрения теории общественного договора (Т. Гоббс<sup>1</sup>, Дж.Локк<sup>2</sup>, Ш. Монтескье<sup>3</sup>, Ж.-Ж. Руссо<sup>4</sup>), в рамках которого общественный договор рассматривался как основа для достижения хорошего качества жизни людей. Таким образом, сформировался философский подход, предусматривающий трактовку качества жизни как удовлетворенность личности уровнем реализации духовных, культурных потребностей, своей жизнедеятельностью в обществе. Данный подход характеризуется установлением взаимосвязи между качеством жизни и нравственностью, духовностью, образованностью, счастьем и справедливостью.

Сущность социологического подхода в определении качества жизни населения обуславливается переходом от общества, в котором индивидами преследуется достижение материальных благ, к обществу, где люди нацелены на удовлетворение духовных потребностей. В этой связи необходимо упомянуть труды классиков социологии М.Вебера<sup>5</sup>, Э.Дюркгейма<sup>6</sup>, Г. Зиммеля<sup>7</sup>, Г.Спенсера<sup>8</sup>, П.Сорокина<sup>9</sup>, предложивших основные направления переориентации в структурной и организационной политике государства и управления, что впоследствии послужило бы улучшению качества предоставляемых социальных услуг населению.

Э.Дюркгейм в своих работах рассматривал понятие «социальная жизнь» с точки зрения социальной сплоченности. В своей работе «Метод социологии» (1898г.) он анализирует особенности строения общества, его социальную структуру (социальные

<sup>1</sup> Thomas Hobbes. Philosophical rudiments concerning Government and Society. The English works. Ed, by William Molesworth, Vol.11, London, 1841.- 41p.

<sup>2</sup> Локк Дж. Сочинения: В 3 т. М.: Мысль, 1988. С. 137–405.

<sup>3</sup> Монтескье Ш. Избранные произведения: В 2-х томах. М., 1955. – 799 с.

<sup>4</sup> Руссо Ж.Ж. Об общественном договоре. М.: КАНОН-пресс, 1998. - 416 с.

<sup>5</sup> Вебер М. Основные социологические понятия. Избранные произведения / Пер. с нем. Сост., общ. ред. и послесл. Ю.Н.Давыдова; Предисл. П. П. Гайденоко. М., 1990. - С.602-643.

<sup>6</sup> Дюркгейм Э. Социология. Ее предмет, метод, предназначение / пер. с франц. А.Б. Гофмана. М., 1995.-352 с.

<sup>7</sup> Георг Зиммель. Избранное. Том 2. Созерцание жизни. М.: Юрист, 1996.

<sup>8</sup> Спенсер Г. Основание социологии // Избранные произведения. Киев: Ника-Центр, Вист-С, 1997. - 511 с.

<sup>9</sup> Сорокин, П. А. Человек, цивилизация, общество / П. А. Сорокин. М.: Политиздат, 1994. - 543 с.

Сорокин П.А. Социальная и культурная динамика. М., 2006.1176 с.

институты, состав населения, его плотность, размещение и т.п.), различные сферы жизнедеятельности, что, безусловно, заложено в семантику понятия «качество жизни».

Благодаря научным воззрениям Макса Вебера, основываясь на основных постулатах его трудов, в изучении понятия «качество жизни» стало применяться новое методологическое направление – структурный функционализм, определяющий общество, как социальную систему, имеющую собственную структуру и механизмы взаимодействия структурных элементов, каждый из которых выполняет свойственную лишь ему функцию. Исходя из этого, можно отметить, что качество жизни – сложное явление, для исследования которого целесообразно применить метод разделения на отдельные компоненты, например, качество образования, уровень культуры и получаемого индивидом дохода, демографическая ситуация в стране, социальная и культурная политика государства, политический режим и т.д.

Большую роль в формировании и определении качества жизни сыграла экономическая школа. Ее особенностью является объяснение качества жизни с позиции материального благосостояния субъекта. С точки зрения экономического подхода и его представителей (А.Смит<sup>1</sup>, Т.Мальтус<sup>2</sup>, Д.Рикардо<sup>3</sup> и др.), достижение высокого качества жизни состоит в прямой зависимости от индивида и его способности воспроизводить и преувеличивать свой материальный достаток. Так, один из представителей классической политэкономии Адам Смит в своем сочинении «Исследование о природе и причинах богатства народа», опубликованном в 1776 г., не упоминает термина «качество жизни», однако рассматривает факторы, определяющие обилия или скудности годового снабжения народа, что, безусловно, является составной частью дефиниции «качество жизни». По мнению А.Смита<sup>4</sup>, возможность быть лучше или хуже снабженным всеми необходимыми предметами и удобствами, в каких он нуждается, у каждого народа определяется двумя различными условиями. «Во-первых, искусством, умением и сообразительностью, с какими, в

---

<sup>1</sup> Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. М., 1993.- 684 с.

<sup>2</sup> Мальтус, Т. Р. Опыт о законе народонаселения / Т. Р. Мальтус. М.: Наука, 1976.- 312 с.

<sup>3</sup> Рикардо Д. Начала политической экономии и налогового обложения. Соч. в 3-х т. М., 1955. - Т.1. - 360 с.

<sup>4</sup> Смит А., Исследование о природе и причинах богатства народов. М., 1993.- 684 с.

общем, применяется его труд, и, во-вторых, отношением между числом тех, кто занят полезным трудом, и числом тех, кто им не занят». Интересна трактовка качества жизни, предложенная Томасом Мальтусом. Согласно его гипотезе, фактический размер популяции всегда имеет тенденцию опережать рост доступных источников существования и, вследствие этого, любые попытки повысить качество жизни низших слоев общества путем увеличения их доходов или продуктивности сельского хозяйства бесполезны, поскольку улучшение жизни будет индуцировать дальнейший рост популяции, сводя на нет достигнутое преимущество.

Не менее важным, с точки зрения рассматриваемого этапа, является психологический подход, заключающийся в осмыслении качества жизни через удовлетворение жизненных интересов и потребностей личности. Предпосылки к данному подходу были сформированы в рамках футурологического подхода О.Тоффлером<sup>1</sup>, выдвигавшим на первый план психологические критерии определения качества жизни человека. Э. Тоффлер<sup>2</sup> интерпретировал понятие «качество жизни» как переход от удовлетворения основных материальных нужд к этапу удовлетворения видоизмененных личных потребностей в красоте, престиже, самоактуализации. Одним из самых известных представителей данного подхода является А.Маслоу<sup>3</sup>, автор, выделивший базисные и производные потребности (физиологические, потребности в безопасности, социальные потребности, потребности социального взаимодействия) человека, как основу качества его жизни.

Впервые термин «качество жизни» использовал экономист Дж. Гэлбрейт в книге «Общество изобилия» (1958 г.). Он обратил внимание на влияние экологических проблем на качество жизни населения. Ученый задался вопросом, какое влияние имеет промышленное производство на экологическую составляющую качества жизни населения. Он анализировал, оправдывают ли экономический рост и его эффективность негативные последствия, связанные с воздействием на окружающую среду. Помимо этого, ученый отмечал, что «качество жизни» как

---

<sup>1</sup> Тоффлер О. Адаптивная компания // Новая постиндустриальная волна на Западе. Антология / Под ред. В.Л. Иноземцева. М., 1999. - С. 448-465.

<sup>2</sup> Там же.

<sup>3</sup> Maslow A.H. A theory of human motivation // Psychological Review. 1943. -№ 50. - P. 370-396.

синоним всевозможных общественных благ, получаемых личностью с ростом ее интеллектуальных потребностей. В политический и практический лексикон ввел это понятие президент США Д. Кеннеди в докладе «О положении нации» в 1963 г<sup>1</sup>.

Резюмируя данный этап возникновения и формирования категории «качество жизни», стоит отметить, что его составные компоненты были изучены представителями различных школ и направлений. На этапе зарождения, понятие «качество жизни» широко используется различными общественными науками для описания экономических, политических, социальных, культурных, экологических и других условий жизни людей и характеризует ее качественную сторону. Однако все вышеуказанные науки определяют собственную специфику анализа качества жизни населения. Так, в экономической науке акцент делается на экономических отношениях, на явлениях доходности и прибыли при рассмотрении мер по достижению качества жизни. Рассматриваются способы удовлетворения материального и духовного спроса населения. В психологии определяется чувство счастья и субъективная удовлетворенность объективными условиями жизни социума. В философии рассматривается духовная составляющая данного понятия. Социологический подход позволяет наиболее полно анализировать содержание данной категории.

**Второй этап – «конструирование».** Данный этап характеризуется концептуализацией понятия «качество жизни». Качество жизни рассматривается различными учеными сообществами как индикатор общественной удовлетворенности с учетом национальной политики государства и ее политического устройства.

В конце 1960 – начале 1970-х гг. комиссия американской Академии точных и гуманитарных наук под руководством Д. Белла построила новую систему индикаторов, получившую название «Системы социальных счетов», целью которой стала разработка социальных индикаторов как оценок социальных мероприятий в плане выгод и издержек. Д. Белл определил сферы, для оценки которых необходимо

---

<sup>1</sup> Митин М.Б. НТР, образ жизни и идеологическая борьба // Проблемы социалистического образа жизни. М.: Наука, 1977. – С. 235.

создание системы социальных индикаторов. Рассматриваемый этап связан с возросшим интересом к гуманитарному содержанию экономического прогресса вследствие перехода западного общества на более высокую ступень развития. В анализе качества жизни человека акцент начинает смещаться на удовлетворение либо неудовлетворение субъективных интересов личности: благо существует только в связи с требованиями индивида, воспринимающего события, удовлетворенного или разочарованного.

Среди прочих западных теорий можно отметить работу Лео Джефферса и Джина Добоса<sup>1</sup>, в которой понятие «качество жизни» используется при рассмотрении эффективности федеральных социальных программ. Свое развитие концепция качества жизни также получила в психологии и в социальной психологии, которые акцентировали внимание на аффективных и когнитивных компонентах рассматриваемого явления (Э.Эбби<sup>2</sup> и Ф.Эндрюс<sup>3</sup>). В социологии и экономике (Т.В.Пауэр<sup>4</sup>) в центре внимания оказались такие индикаторы, как уровень преступности, доходов, качество продуктов, доступность учреждений здравоохранения, степень решенности социальных проблем, уровень образования и плотность населения. Это определило выделение их как самостоятельных субъективных и объективных компонентов качества жизни. В качестве субъективных компонентов рассматриваются глобальная оценка личного существования, его счастья и степени удовлетворенности жизнью, а объективными компонентами являются восприятие качества жизни более крупными сообществами, такими как семья или локальное сообщество.

Д. Форрестер и супруги Донелла и Денисо Медоузы в своих работах выделили определенные показатели, служащие индикаторами технологического прогноза развития человечества. К ним были отнесены:

- население;
- капиталовложения;

---

<sup>1</sup> Leo WJeffers and Jen Dobos. Communication and Public Perceptions of the Quality of Life/ In: New Dimensions in Marketing/ Life-of-Life Research. Ed. by M.Josef Sirgy and A.Coskun Samli. Quorum Books. ConnecticutLondon, 1995. 54 p.

<sup>2</sup> Abbey A. and Andrews F. Modeling the psychological determinants of life quality. Social Indicators Research, 1985, vol. 16.

<sup>3</sup> Там же.

<sup>4</sup> Power T.W. The Economic Value of the Quality of Life. Boulder, CO, Westview Press, 1980. 61 p.

- использование не возобновляемых природных ресурсов;
- загрязнение окружающей среды;
- производство продовольствия.

Исследования по моделированию глобальных социально-экономических процессов, изложенные в первом докладе Римскому клубу «Пределы роста», показали, что при условии сохранения вышеизложенных тенденций, к первой половине XXI века Земле предстоит столкнуться с глобальным кризисом. По мнению основателя Римского клуба А. Печчеи, причиной такого глобального кризиса может стать мировая культура, так как она «...была и остается культурой, отдающей предпочтение количеству перед качеством, – цивилизацией, которая не только не желает считаться с реальными возможностями жизнеобеспечения на планете, но и бездумно расточает ее ресурсы, не обеспечивая при этом полного и разумного использования человеческих возможностей». Печчеи считал, что для улучшения «качества жизни», помимо совершенствования социальных структур и отношений на основе переоценки ценностей и раскрытия культурных, морально-этических, гуманистических и т.п. императивов развития, необходимо работать и над «человеческим качеством». Для достижения этого, человек должен «сделать более острым восприятие им самим его положения в мире, повысить осознание той силы, которой он теперь располагает, развить чувство глобальной ответственности и способность оценивать результаты своих действий», так как «лишь через развитие человеческих качеств и человеческих способностей можно добиться изменения всей ориентированной на материальные ценности цивилизации»<sup>1</sup>.

Выводы членов Римского клуба явились своеобразным открытием для социологической науки того времени. Исследователи Римского клуба пришли к выводу, что улучшение качества жизни должно стать альтернативой экономическому росту. Свои воззрения Дж.Форрестер<sup>2</sup> обосновал с помощью конкретных количественных расчётов.

---

<sup>1</sup> Печчеи А. Человеческие качества / Пер.с англ. М.: Прогресс, 1980. С. 55-56.

<sup>2</sup> Форрестер Дж. В. Мировая динамика / Пер. с англ. М.: Наука, 1978. - 79 с.



Известные западные социологи – Д. Белл<sup>1</sup>, А. Винер<sup>2</sup>, Г.Маркузе<sup>3</sup>, Э. Фромм<sup>4</sup>, придавали особое значение, вопросам качества жизни, связывая их с потребностями и потреблением.

Г. Маркузе<sup>5</sup>, Б.Ф. Скиннер<sup>6</sup> интерпретируют качество жизни не как социальный феномен, а как индивидуальный. По их мнению, необходимое условие улучшения качества жизни не экономический подъем и переход к более высокому уровню производственных и общественных отношений, а крупномасштабное изменение поведения человека: изменение установок личности, формирование чувства ответственности, пробуждение самоуважения, инициативы, снижение беспокойства, уровня фрустрации, ослабление чувства отчужденности и безнадежности.

Исследования качества жизни преимущественно распространяются лишь на социальную сферу, выходят на проблему качества жизни в узком ее значении, что минимизирует практическую значимость и ограничивает сферу применения понятия. Эта концепция входит в общепризнанную теорию общественного прогресса Д. Белла<sup>7</sup>. Он использует ее для характеристики современного общества, обозначая требования лучшей жизни, концентрирующихся вокруг двух фундаментальных сфер – здоровья и образования. Существует понятие «социального кругооборота качества»: качество человека – качество труда – качество производства – качество технологий – качество образования – качество культуры и качество науки – качество управления – качество социальных и экономических систем – качество жизни – качество человека.

Интересна позиция финского профессора социологии Э.Аллардта<sup>8</sup>. Ученый придерживается точки зрения, что достижение качества жизни возможно только в случае удовлетворения трех систем базовых потребностей: «иметь», «любить» и

<sup>1</sup> Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество: Опыт социального прогнозирования /Д. Белл. Пер. с англ. Под ред. В.Л. Иноземцева. М.,1999. - 956 с.

<sup>2</sup> Винер Н. Человек управляющий / Пер. с англ. — СПб., 2001. — 288 с.

<sup>3</sup> Маркузе Г. Эрос и цивилизация / Г. Маркузе. М.: АСТ, 2002. - 526 с.

<sup>4</sup> Фромм Э. Иметь или быть? Ради любви к жизни / Э. Фромм. Пер. с англ. П.С. Гуревича. М., 2004. - 384 с.

<sup>5</sup> Там же

<sup>6</sup> Скиннер Б.Ф. Технология поведения/ Американская социологическая мысль: Тексты / Под ред. В.И. Добренъкова. М.: МУБиУ, 1996. - С. 29-44.

<sup>7</sup> Там же.

<sup>8</sup> Allardt E. Having, Loving, Being: An Alternative to the Swedish Model of Welfare Research / The Quality of Life. M.C. Nussbaum and A. Sen (eds.), pp. 99-94.

«быть». Под первой потребностью он подразумевает экономические ресурсы, жилищные условия и условия труда, занятость, получение образования и здоровье. Под потребностью «любить» Аллардтом подразумевается потребность общения с другими людьми, образования социальной идентичности. Под последним ученый понимает контакты в локальном сообществе, поддержание дружеских отношений и прохождение социализации в обществе. Потребности же в бытии видятся Э. Аллардту как интеграция в сообщество, жизнь в гармонии с природой, досуг и т.д.

Также в 70-х гг. социологическая мысль получает новое развитие с появлением концепции «человеческого развития». Данная концепция получила отражение в трудах таких исследователей как Я. Майлз<sup>1</sup>, С. Коул<sup>2</sup>, Дж. Галтунг<sup>3</sup>, А. Вирак<sup>4</sup> и др. Майлз высказал мнение, что развитие человека есть «процесс, включающий все стадии человеческой жизни и отражающий гармонию взаимоотношений между личностью, обществом и природой, то есть такой расцвет человеческого потенциала, который не сопровождается деградацией, порчей или разрушением общества и природы». Концепция Майлза заключается в обосновании того, что «...человек – в одно и то же время средство и цель мирового развития», и оценка общественного прогресса, опираясь лишь на экономические позиции, невозможна.

Стоит отметить, что начало 70-х годов XX века ознаменовалось интенсивной разработкой моделей качества жизни в различных макросистемах, таких как города, регионы, страны. В новом подходе, при исследовании макросистем зачастую использовались «объективные» статистические показатели. Впоследствии было сформировано еще одно направление изучения качества жизни – «субъективно оцениваемого», объектом исследования которого выступало субъективное восприятие человека, индивидуальные потребности личности. Причиной возникновения нового направления в изучении качества жизни явилось суждение о том, что объективные статистические показатели, отражающие позитивные

<sup>1</sup> Павлова Л. Е. Обзор зарубежной литературы по проблемам качества жизни и качества населения / Российская Академия наук. Институт социально-экономических проблем народонаселения. М., 1993. Вып. 6. - С. 164.

<sup>2</sup> Коул М. Культурно-историческая психология. М.: Когито-Центр, 1997. -431 с.

<sup>3</sup> Галтунг Д. Культурное насилие // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование, технология разрешения. Вып. 8. М.: Центр конфликтологии, 1995. С. 63–64.

<sup>4</sup> 4. Павлова Л.Е. Обзор зарубежной литературы по проблемам качества жизни и качества населения // Демография и социология. Вып. 6. Качество населения. М., 1993. С. 164–182.

тенденции в оценке качества жизни населения, могут скрывать под собой негативные субъективные оценки со стороны населения.

Советская наука не рассматривала качество жизни как категорию для специального изучения. Причиной этому были идеологические соображения. В 70-х гг. этим понятием стали пользоваться, наряду с уровнем и образом жизни, применительно к социалистической системе как одной из ее характеристик. В этой связи необходимо упомянуть труды таких исследователей, как Н.М. Римашевская<sup>1</sup>, Е.И. Капустин<sup>2</sup>. Ученые стали рассматривать понятие «качество жизни» как характеристику жизни людей на уровне общества, социальной группы, индивида.

Среди представителей советской и постсоветской школы социологии, специализирующихся на идентификации понятия «качество жизни» можно выделить труды Е.А. Ануфриева<sup>3</sup>, В.А. Артемова<sup>4</sup>, Л.А. Арутюняна<sup>5</sup>, И.В. Бестужев-Лада<sup>6</sup>, Ю.И. Саенко<sup>7</sup>, Р.С. Могилевского<sup>8</sup>, Р.В. Рывкина<sup>9</sup>, В.П. Кондратова<sup>10</sup>.

Так, социолог Б.В. Бойцов, разрабатывая категорию качества жизни, акцент делает на его системном характере и определяющем значении духовности<sup>11</sup>. По его мнению, качество жизни есть системно-целостное образование, формируемое как взаимосвязь разнокачественных составляющих, которое приобретает черты целостности и смысловой завершенности под влиянием духовности.

<sup>1</sup> Римашевская Н. М. О концепции социального развития в условиях перехода к рынку // Экономика и математические методы. 1991. - Вып. 4.

Римашевская Л.С. Потребности, доходы, потребление. М.: Наука, 1979.- 129 с.

<sup>2</sup>Капустин, Е. И. Уровень, качество и образ жизни населения России / Е. И Капустин М.: Наука, 2006. - 324 с.

Капустин, Е.И. Социалистический образ жизни / Е. И Капустин – М, 1976.

<sup>3</sup> Ануфриев Е.А. Социалистический образ жизни (методологические и методические вопросы): Монография. – М.: Высшая школа, 1980.

<sup>4</sup> Артемов В. А. Село 90-х годов: тенденции повседневной деятельности сельского населения/ В. А. Артемов // Социологические исследования. -2002.- №2. -С.61-71.

<sup>5</sup> Арутюнян Л.А. Социалистический образ жизни: методологические проблемы социологического изучения. / Ред. В.В.Столяров. Ереван: Изд-во Ереванского университета, 1985.

<sup>6</sup> Бестужев-Лада И.В. Проблемы измерения и моделирования образа жизни. М., 1978.

<sup>7</sup> Саенко Ю.Н. Моделирование показателей развития социальной инфраструктуры. Киев: Наукова думка, 1991.

<sup>8</sup> Могилевский Р.С. Проблемы качества жизни крупного города (опыт социологического исследования). Под ред. П.Н.Лебедева. — Д., Изд-во Ленингр. ун-та, 1987.

<sup>9</sup> Рывкина Р.В. Образ жизни населения России: социальные последствия реформ 90-х годов // Социологические исследования. 2001. №4. - С.32-39.

<sup>10</sup> Кондратов, В. П. Качество жизни горожан (влияние социальной инфраструктуры) / В. П. Кондратов. Казань: 2004. - 183 с.

<sup>11</sup> Бойцов Б.В., Крянев Ю.В., Кузнецов М.А. Системная целостность качества жизни // Стандарты и качество. 1999. №5. - С.19-23.

Р.С. Могилевский, хотя и не дает четкого определения качества жизни, связывает его с понятием благосостояния, которое, по его мнению, должно отражать степень удовлетворенности людей всей совокупностью условий жизни и служить важным качественным показателем благосостояния народа. Следует отметить также, что в исследованиях образа жизни введение понятия духовности не ведет к автоматическому введению понятия качества жизни. В.П. Кондратов<sup>1</sup> определил качество жизни как системное образование, сочетающее в себе как объективные компоненты (образ жизни), так и субъективные (духовность, раскрываемую в системе ценностей, в направленности развития).

Исходя из вышеприведенного можно отметить, что качество жизни – перманентно эволюционирующая системная категория, имеющая различное содержание в зависимости от социальных идеалов общества на конкретном историческом этапе его развития, и имеет субъективно-объективный характер, отражая условия и процессы жизнедеятельности населения, проживающего в конкретной территориальной среде. Представители ученого сообщества, специализирующиеся на изучении качества жизни на данном этапе фокусировали свое внимание на идентификации показателей, характеризующих категорию «качество жизни». Исследования носят более фундаментальный характер и не используются в рамках оценки общественных интересов.

**Третий этап – этап внедрения в практику управления.** Данный период начинается с формирования так называемой концепции «ощущаемого качества жизни». Ее суть заключается в исследовании социально значимых механизмов удовлетворения потребностей людей посредством формирования инструментария для оценки качества жизни населения. Категория «качество жизни» становится ключевым показателем эффективности социально-экономической политики государства. Деятельность ученых данного периода, специализирующихся на идентификации качества жизни, носит сугубо прикладной характер.

---

<sup>1</sup> Там же.

Качество жизни населения в свете прикладного социального анализа нашло отражение в работах многих зарубежных и российских ученых. Так, в 1995 г. Дж. Коббом, Халстедом и С. Рау<sup>1</sup> был предложен индекс подлинного прогресса, охватывающий 20 аспектов экономической жизни, в частности, распределение доходов; стоимость услуг, произведённых домашними хозяйствами для собственного потребления; стоимость услуг, связанных с социально-экономическим уходом за детьми; стоимость услуг, выполненных на общественных началах; влияние на благосостояние уровня преступности, загрязнения окружающей среды, сокращения природных ресурсов и др. Исследования скандинавских учёных (М. Нуссбаум, А.К. Сен<sup>2</sup>) показали, что оценки качества жизни должны опираться на методы, находящиеся на стыке ряда научных дисциплин, включая все социальные дисциплины. Так, И. Сакс<sup>3</sup> считает, что индикатор ВВП (внутренний национальный продукт на душу населения) «несовершенным и грубым инструментом измерения качества жизни». Используемый ООН индикатор развития человека, базирующийся на трёх компонентах: реальном душевом доходе, средней прогнозируемой на момент рождения продолжительности жизни и уровне образования также подвергся критике. Перед мировым научным сообществом возникает задача создания такой структуры социально-экономических показателей, которая в дополнение к названным оценкам адекватно измеряла качество жизни населения, основываясь на объективных реалиях существующего территориального социума.

Что касается социологической школы исследования качества жизни, здесь достойное место занимают работы, посвященные определению понятия «качество жизни», его соотношению с уровнем, образом, стилем жизни. Среди заметных научных разработок следует отметить труды Р.В. Рыбкиной<sup>4</sup>, Г.М. Зараковского<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Cobb C, Halstead T., Rowe J. «The Genuine Progress Indicator - Summary of data and methodology», Redefining Progress, 1995.

<sup>2</sup> Nussbaum, M., «Aristotelian Social Democracy» in R. B. Douglass et al., eds., Liberalism and the Good», N. Y.: Routledge; A. Sen, «Well-being, Agency, and Freedom: the Dewey Lectures 1984», Journal of Philosophy, 82, 1985; A. Sen, Commodities and Capabilities, Amsterdam: North Holland, 1985; A. Sen, «The Concept of Development», in op. cit; Nussbaum, M. and A. Sen, eds., The Quality of Life, Oxford: Clarendon, 1995.

<sup>3</sup> Sochs I. Towards Strategies the 21st Century. New Delhi: Interest Publications, 1993. P. 50–54.

<sup>4</sup> Шапашников А.Н. Категория «интерес» как инструмент экономико-социологического исследования // Экономическая социология и перестройка / Под ред. Т.И. Заславской и Р.В. Рыбкиной. М.: Прогресс, 1989.-С. 141-164.

<sup>5</sup> Зараковский Г.М. Социально-личностное благополучие в структуре качества жизни общества: показатели и критерии / Г.М. Зараковский // Качество жизни: критерии, оценки ; ВНИИ техн. эстетики. М., 2003. - С. 19-32.

Значительный блок исследований качества жизни посвящен его измерению В.В. Косов<sup>1</sup>, С.А. Айвазян<sup>2</sup>, Н.В. Зубаревич<sup>3</sup>, С.В. Сарайкина<sup>4</sup>. В частности, С.А. Айвазян подчеркивает, что, располагая формализованной методологией измерения качества жизни, построенной на базе соответствующих статистических показателей и более частных свойств этой категории, мы получаем возможность определять стратегические цели в развитии человеческого общества; сравнивать различные ячейки этого общества по данному показателю во времени и пространстве; наконец, конструировать целевые критерии общественного благосостояния, условная оптимизация которых (при различного рода климатических, политических и ресурсных ограничениях) позволит определять оптимальные траектории социально-экономического и эколого-демографического развития.

Среди множества классификаций, прежде всего, необходимо выделить основное разделение, нашедшее свое отражение в работах большинства ученых: деление показателей уровня жизни на объективные и субъективные. К объективным могут быть отнесены природные и социальные индикаторы, а к субъективным – когнитивные, основанные на оценке удовлетворенности людей жизнью, и эмоциональные.

Объективистский подход к определению качества жизни предполагает создание интегрального индикатора, включающего в себя несколько статистических показателей. Построение единого интегрального показателя характеризуется следующими этапами оценки качества жизни:

- выбор базы для сопоставления;
- выборка отчетных статистических показателей, на базе которых должен быть сформирован интегральный индикатор качества жизни;

---

<sup>1</sup> Косов В.В. Динамика качества жизни в субъектах Российской Федерации и направленность социальной политики // Мир России. 2001. - №2. - С. 12-18.

<sup>2</sup> Айвазян С.А. Интегральные характеристики качества жизни населения: их построение и использование в социально-экономическом управлении и межрегиональном сопоставлении / Центр, экон.-мат. ин-т РАН. М., 2000. - 117 с.

<sup>3</sup> Зубаревич Н.В. Социальное развитие регионов и тендерные проблемы // Вопросы социально-экономической политики России в тендерном аспекте. М.: ПРООН, 2000. - С. 23-27.

<sup>4</sup> Сарайкина С. В. Категория "качество жизни" и ее место в региональных исследованиях // Регионология. Саранск, 1996. — № 3-4. С. 7 -10.

– выбор способа интеграции отдельных частных характеристик в сводную характеристику качества жизни (вид модели, ее постоянные параметры).

Стоит отметить, что при интегральном подходе значимость какого-либо индикатора может быть субъективной. Во избежание субъективности необходимо предварительно привести все частные показатели уровня и качества жизни к единой размерности<sup>1</sup>. Именно поэтому некоторыми учеными отрицается корректность использования интегральных показателей. В частности, Г.В. Мильнер<sup>2</sup> и И. Грекова<sup>3</sup> считают невозможным приведение некоторых показателей к единому количественному показателю, так как существует качественное различие самих предметов потребления, что приводит к субъективному подходу.

Большое внимание региональному аспекту изучения качества жизни уделено в работах татарстанских ученых М.А. Нугаева, Р.М. Нугаева, А.Н. Ершова, А.М. Нагимовой.

Так, профессор А.Н. Ершов<sup>4</sup> подошел к рассмотрению качества жизни, обратив внимание на такой аспект, как социально-поселенческий статус. Исследования, проведенные автором, показали, что в ходе социальной модернизации стали очевидны дисфункции в реализации групповых интересов людей, имеются отличия в объективных и субъективных показателях качества жизни населения различных поселенческих образований - столицы и среднего города. Ершов отмечает, что жители столицы республики ниже оценивают качество своей жизни, чем жители районов региона.

В трудах татарстанских исследователей применяется и системный подход. В частности, в своих работах М.А. Нугаев и Ю.Р. Хайруллина<sup>5</sup> отмечают, что качество жизни – это «интегральная характеристика человеческого бытия, выражающая

---

<sup>1</sup> Дробышева, В.В. Глобальная оценка качества жизни населения региона: монография / В.В. Дробышева, Б.И. Герасимов. Под ред. Б.И. Герасимова. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. – 108 с.

<sup>2</sup> Литвинов, В.А. Повышение уровня и качества жизни населения – стратегическое направление развития России в XXI веке / В.А. Литвинов и др. // Уровень жизни населения регионов России. 1997. № 12. - С.5.

<sup>3</sup> Васильев, А.Л. Россия в XXI веке. Качество жизни и стандартизация / А.Л. Васильев. М.: Стандарты и качество, 2003. – С.68.

<sup>4</sup> А.Н. Ершов, Ю.Р. Хайруллина. Качество жизни и местное самоуправление в условиях социальной модернизации / Социологические исследования. 2004. № 8. – С.63-69.

<sup>5</sup> Социальные факторы качества жизни населения (опыт конкретно-социологических исследований) / Под ред. М. А. Нугаева, Ю. Р. Хайруллиной. Казань: Казан. гос. энерг. ун-т, 2005. - С. 19-20.

степень определенности (зрелости-незрелости) триады фундаментальных родовых потенций человека: витальности (здоровья), свободы и творчества».

А.М. Нагимова отмечает, что качество жизни выступает как многомерное понятие, включающее в себя показатели как экономические, определяющие уровень жизни населения, так и социально-психологические, выражающиеся в степени удовлетворенности условиями жизнедеятельности самих людей. В содержание понятия «качество жизни» автором включается участие всех членов общества в принятии жизненно важных решений и использование возможностей, которые предоставляются условиями функционирования общества в таких областях, как право, экономика, общественные отношения и др. Нагимовой А.М. предложена индикативная модель оценки эффективности деятельности органов государственного управления качеством жизни регионального социума<sup>1</sup>.

Основываясь на исследованиях ученых, в настоящее время разработано большое количество различных международных индексов качества жизни. Каждый из них подходит к определению качества жизни с разных точек зрения и включает разные показатели. Рассмотрим основные международные индексы качества жизни.

1. Авторитетное издание International Living<sup>2</sup> ежегодно публикует мировой рейтинг по качеству жизни, оценивая страны по девяти критериям:

- 1) прожиточный минимум;
- 2) культура;
- 3) экономика;
- 4) окружающая среда;
- 5) свобода;
- 6) здоровье;
- 7) инфраструктура;
- 8) безопасность и риск;
- 9) климат.

---

<sup>1</sup> Нагимова А. М. Социологический анализ качества жизни населения: региональный аспект. Казань: Казан. гос. ун-т, 2010. – С 55.

<sup>2</sup> International Living [Электронный ресурс] // Official site of HPI. 2014. URL: <http://internationalliving.com/> (дата обращения 03.10.2014 г.)



2. Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) ежегодно представляет свой индекс оценки качества жизни человека. Интегральный индекс включает в себя такие показатели, как жилищные условия, доходы, занятость, образование, экология, здоровье, эффективность управления, общественная жизнь, безопасность, удовлетворенность условиями жизни, баланс между рабочим временем и досугом<sup>1</sup>.

3. Компания Economist Intelligence Unit ежегодно обновляет «индекс качества жизни», разработанный в 2005 г. Методология данного рейтинга заключается в одновременном учете результатов исследований как по субъективной оценке жизни в странах, так и по объективными детерминантам качества жизни в этих странах. В индекс включены 9 показателей от здоровья и материального благополучия до гендерного равенства<sup>2</sup>.

4. Human Development Index<sup>3</sup>. Самый распространенный вариант оценки качества жизни – индекс развития человеческого потенциала (ИРЧП) разработан сотрудниками программы развития ООН (ПРООН). Данный показатель учитывает такие параметры, как уровень образования, продолжительность жизни, величина ВВП на душу населения. Разрабатывается ежегодно с 1990 года.

5. Всемирный опрос качества жизни Института Gallup<sup>4</sup>, проводимый ежегодно, именуемый так же как рейтинг благополучия. Результаты оцениваются по следующим пяти параметрам: финансовое благополучие, отношения в обществе, здоровье, социальная защищенность и стремления индивидов.

Международный ресурс Numbeo.com<sup>5</sup> ежегодно публикует свой рейтинг качества жизни населения в разных странах мира. При подсчете рейтинга

<sup>1</sup> Организация экономического сотрудничества и развития (OECD StatExtract): Better Life Index [Электронный ресурс]. – URL: <http://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=BLI>, (дата обращения: 08.04.2016).

<sup>2</sup> Economist Intelligence Unit: Global Liveability Ranking and Report August 2014 [Электронный ресурс]. URL: [http://www.eiu.com/public/topical\\_report.aspx?campaignid=Liveability2014](http://www.eiu.com/public/topical_report.aspx?campaignid=Liveability2014), (дата обращения: 08.04.2016)

<sup>3</sup> United nations development programme, Human Development Reports: Human Development Index (HDI) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://hdr.undp.org/en/content/human-development-index-hdi>, (дата обращения: 01.02.2015).

<sup>4</sup> The gallup organization: State of Global Well-Being Index [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://info.healthways.com/hs-fs/hub/162029/file-1634508606-pdf/WBI2013/Gallup-Healthways\\_State\\_of\\_Global\\_Well-Being\\_vFINAL.pdf/](http://info.healthways.com/hs-fs/hub/162029/file-1634508606-pdf/WBI2013/Gallup-Healthways_State_of_Global_Well-Being_vFINAL.pdf/), (дата обращения: 01.06.2015).

<sup>5</sup> Numbeo is the world's largest database of user contributed data about cities and countries worldwide. Numbeo provides current and timely information on world living conditions including cost of living, housing indicators, health care, traffic, crime and pollution[Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.numbeo.com/common/>, (дата обращения: 01.06.2015).

наибольший вес имел такой показатель, как экология, так как, по мнению разработчиков, в условиях плохой экологии, высокой уровень развития экономики не значим. На втором месте обозначен такой показатель, как уровень безопасности населения, так как без безопасности материальное благополучие значения не имеет.

Среди прочих наиболее интересных интерпретаций качества жизни можно отметить определение Европейского фонда исследования качества жизни населения «Eurofound». По мнению исследовательского центра, качество жизни – это интегральное значение, связанное с социальной сплоченностью общества, а также индивидуальным благополучием. Точнее для людей - это возможность ощущать себя счастливыми, для общества - процветание и возможность его регулирования.

Таким образом, в разных странах применяются различные методики оценки качества жизни, в которых применяется широкий спектр факторов. Однако при таком многообразии, основными факторами являются такие, как уровень безработицы, состояние здравоохранения, продолжительность жизни и т.д.

Рассмотрев различные подходы к определению качества жизни, стоит отметить, что данная дефиниция связана в первую очередь с целеполаганием в управленческой деятельности, формированием государственной и муниципальной политики. Под этим понимают систему показателей уровня жизни (например, безопасность, здоровье, обеспеченность жильем, уровень материального благосостояния, состояние окружающей среды, возможность получить образование, удовлетворять культурные и досуговые потребности, доступ к информации, возможность передвижения и т.д.) и степень их удовлетворения.

В научной литературе выделяются основные факторы оценки качества жизни, наиболее часто встречающиеся в различных методиках. Можно выделить следующие индикаторы, используемые для оценки качества жизни, отражающие объективную оценку<sup>1</sup>.

Важным индикатором, используемым для оценки качества жизни, является индикатор уровня жизни, который отражает среднедушевой доход, кратный

---

<sup>1</sup> Нагимова А. М. Социологический анализ качества жизни населения: региональный аспект. Казань: Казан. гос. ун-т, 2010. – С.78 .

прожиточному минимуму, объем ВВП на душу населения, общее потребление в расчете на одного жителя в постоянных ценах, структура расходов по видам товаров и услуг и т.д.

К индикаторам качества жизни также относится индикатор уровня развития социальной инфраструктуры. Он характеризует обеспеченность детскими садами, школами, поликлиниками, учреждениями культуры, протяженность автомобильных дорог, обеспеченность легковыми автомобилями на душу населения, число телефонных аппаратов, протяженность железных дорог, количество почтовых служащих и т.д.

Кроме того, можно выделить так называемые частные индикаторы, которые характеризуют отдельные стороны качества жизни. К ним относятся следующие:

- экологическое состояние среды жизни - загрязнение воздуха, поверхностных и подземных вод, почвы; оседание грунта, уровень шума, неприятные запахи, степень изменения ландшафта и т.д.;

- состояние здоровья - средняя продолжительность жизни, коэффициент младенческой смертности, количество инвалидов, доля здорового населения, количество обращений в больницу на 1000 жителей и т.д.;

- личная безопасность - уровень преступности, доля преступлений совершенных несовершеннолетними, число ДТП, риск смертности от неестественных причин и т.д.;

- уровень образования - средний уровень образования экономически активного населения, число учащихся по всем видам учебных учреждений, обеспеченность местами в школах, доля неграмотных среди населения старше 15 лет и т.д.;

- занятость (безработица) - уровень занятости населения в трудоспособном возрасте, вынужденная неполная занятость, нагрузка на 1 вакансию, количество отчаявшихся искать работу и т.д.;

- качество трудовой жизни - продолжительность рабочей недели, доля работников с вредными и опасными условиями труда, продолжительность оплачиваемого отпуска, частота несчастных случаев и т.д.;

- качество жилья - площадь жилья, приходящегося на 1 человека; благоустроенность жилья водопроводом, канализацией, газом; стоимость жилья, доля собственного жилья, структура жилого фонда и т.д.;
- качество досуга и отдыха - частота посещений театров, библиотек, кинотеатров; отношение систематически занимающихся спортом к общей численности населения, площади мест для отдыха, тираж газет и т.д.;
- демографическая ситуация - численность населения по половозрастным группам, коэффициент естественного прироста, индекс старения населения, сальдо миграции и т.д.;
- социальная уверенность - социальные выплаты;
- семья - число браков относительно числа разводов, средний размер семьи, удельный вес детей, родившихся вне брака и т.д.;
- социальные связи - частота общения с друзьями, родственниками и т.д.;
- неравенство - доля населения с доходами ниже прожиточного минимума, децильный коэффициент и т.д.;
- финансово - экономическое состояние территории - сумма инвестиций на одного жителя, расходная часть бюджета административной территории, вклады населения в сберегательных банках и т.д.;
- природно - климатические условия - природно-ресурсный и природно-климатический потенциалы территории.

Проведенный анализ позволяет утверждать, что на сегодняшний день сложилось множество объективных и субъективных показателей оценки качества жизни, применяемых в практике управления.

Перейдем к анализу субъективных индикаторов качества жизни. Как уже отмечалось ранее, определение качества жизни не может основываться исключительно на статистических данных, индикаторах. Качество жизни людей определяется путем оценки жизненного потенциала как общества в целом, так и отдельных индивидуумов, а также социальных групп, входящих в него; соответствием характеристик процессов, условий жизнедеятельности населения социально позитивным потребностям, целям, ценностям. Субъективная

характеристика качества жизни проявляется в субъективной удовлетворенности людей своей жизнью, их жизненным потенциалом. При этом стоит упомянуть, что трактовка термина «качество жизни» посредством использования понятия «жизненный потенциал» является довольно новой. В рамках данной концепции, жизненный потенциал представляется как базовый компонент качества жизни, основа всех потребностей и ценностей как биологических, так и духовных.

Многие авторы, в частности, Е.А. Неретина, Т.А. Салимова и М.Ш. Салимов<sup>1</sup>, утверждают, что во многих методиках оценки качества жизни населения субъективные оценки игнорируются. В первую очередь такое невнимание объясняется наличием определенных сложностей при проведении социологических опросов, а также трудностями при анализе полученной информации. Несмотря на это, субъективные оценки остаются необходимой составляющей достоверного анализа качества жизни и не могут быть оставлены без внимания. Рассматривая качество жизни с точки зрения субъективных оценок населением, можно сказать, что основными характеристиками качества жизни при этом выступают удовлетворенность жизнью, полнота реализации человеком своего внутреннего потенциала. В качестве примера показателей, применяемых для определения субъективной оценки качества жизни, можно привести методiku Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ). Согласно данной методике, качество жизни определяется через восприятие людьми своего положения в жизни в зависимости от культурных особенностей и системы ценностей и в связи с целями, ожиданиями, стандартами, заботами<sup>2</sup>.

Использование в оценке качества жизни только объективных либо только субъективных показателей является довольно односторонним подходом. В связи с этим учеными был рассмотрен третий, интегральный подход к оценке качества жизни населения, предполагающий, что субъективные и объективные факторы равнозначны. Однако нужно отметить, что при осознании необходимости разработки

---

<sup>1</sup> Неретина, Е.А. Субъективные индикаторы качества жизни в регионе / Е.А. Неретина, Т.А. Салимова, М.Ш. Салимов // Стандарты и качество. 2004. № 11. – С. 52–55.

<sup>2</sup> Степанова Г. Б. Подходы к междисциплинарному изучению человека [Электронный ресурс] // Человеческий потенциал России: информационно-исследовательский портал МГУ. — URL: <http://www.hdirussia.ru/68>.

методики, учитывающей оба базовых фактора, вопрос вычисления интегральной оценки до сих пор остается открытым. Это связано со сложностями вычисления и математического обоснования интегрального индекса. Некоторые ученые придерживаются мнения, что необходимости построения данного индекса нет и следует лишь ограничиться согласованием двух существующих типов оценок.

Интегральный показатель качества жизни может быть определен лишь весьма условно, но можно установить некую систему локальных показателей (критериев), каждый из которых поддается измерению. В международной статистике для этого чаще всего используются три показателя:

- средняя продолжительность жизни (интегрально характеризует и состояние здоровья населения, и уровень безопасности, и экологическую ситуацию, и ряд других факторов);
- средний уровень материального благосостояния (валовой внутренний продукт на душу населения);
- средний уровень образованности населения.

По каждому из этих показателей можно сравнивать отдельные регионы и муниципальные образования России, а также Россию и зарубежные страны.

Теоретико-методологические подходы к анализу концепта «качество жизни» позволили сформировать 3 этапа: зарождение, конструирование и внедрение в практику управления. Каждый этап обуславливается системой оценок, предъявляемых к качеству жизни. В современных условиях зачастую термин «качество жизни населения» заменяют понятиями «уровень жизни населения», «социально-экономическое положение населения», но стоит отметить, что понятие «качество жизни» значительно шире. Качество жизни – это не статичный показатель, он не содержит фиксированной совокупности индикаторов, и поэтому, в процессе совершенствования структуры термина или изменения его объема, отдельные индикаторы могут либо добавляться, либо сокращаться. Данный показатель может закрепить не только индивидуальную оценку определенного процесса или явления, но и эмоциональное состояние человека. Именно уровень жизни населения является

второй сложной детерминантой выявляемой зависимости уровня качества жизни населения от уровня компетентности муниципальных служащих.

На основании изучения различных интерпретаций понятия «качество жизни» можно утверждать, что логикой экономического развития является «чем больше, тем лучше», однако материальная составляющая не компенсирует все потребности общества, отличительная особенность социологического подхода – это возможность рассматривать качество жизни в трех системах координат: индивидуальном, групповом и общественном (социетальном). Индивидуальный формат определяет качество жизни с позиции личного комфорта, групповой формат – с точки зрения сплоченности, общественный – с позиции возможности управления и оседлости. Исходя из этого можно утверждать, что качество жизни – это интегральный показатель удовлетворенности населения социальными и экономическими условиями жизни, рассматриваемый в системе координат «государство» – «индивид», как результат эффективности деятельности органов государственного и муниципального управления в социально-экономической сфере<sup>1</sup>.

Учитывая многокомпонентность понятия «качество жизни», рассмотрим индикативный подход в трудах некоторых российских ученых. Одну из фундаментальных методик оценки качества жизни разработал С.А. Айвазян<sup>2</sup>. Интегральный индикатор качества жизни с точки зрения С.А. Айвазяна должен включать следующие индикаторы: качество населения, благосостояние населения, социальная безопасность, качество окружающей среды, природно-климатические условия. Другие российские ученые (А.П. Егоршин и А.К. Зайцев<sup>3</sup>) к числу интегральных показателей относят финансово-экономические, медико-экологические, материальное благосостояние и духовное благосостояние.

---

<sup>1</sup> Мифтахетдинова З.Х., Заппарова З.Н., Гилязов А.Х. Кластерная политика и ее роль в специализации экономики региона на примере республики Татарстан // Дискуссия. 2015. №9 (61) - С.26-30

<sup>2</sup> Айвазян С.А. Интегральные индикаторы качества жизни населения: их построение и использование в социально-экономическом управлении и межрегиональных сопоставлениях. М.: ЦЭМИ, 2000.

<sup>3</sup> Егоршин, А. П. Качество жизни населения региона / А. П. Егоршин, А. К. Зайцев// Народонаселение. 2005. № 1. - С. 14–27.

А.М.Нагимова<sup>1</sup> к числу индикаторов отнесла: деятельность органов государственного и муниципального управления; здравоохранение; образование; культура; физическая культура и спорт, безопасность жизнедеятельности; экологическая безопасность; жилищные условия.

Рассмотрев теоретические подходы к измерению и определению качества жизни населения необходимо рассмотреть методологию оценки качества жизни населения муниципальных образований в нормативно-правовой плоскости на примере Республики Татарстан. Среди основных нормативно-правовых актов, регулирующих сферу деятельности органов местного самоуправления на уровне Российской Федерации и Республики Татарстан стоит выделить следующие:

- Конституция Российской Федерации.
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» (с изменениями, внесенными Указом Президента Российской Федерации от 14 октября 2012 г. №1384).
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 №1317 (с изменениями, внесенными постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 №1505) «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».
- Закон Республики Татарстан от 28 июля 2004 г. №45-ЗРТ «О местном самоуправлении в Республике Татарстан».

---

<sup>1</sup> Нагимова А.М. Индикативная модель управления социально-экономическими системами как механизм обеспечения качества жизни населения // Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. 2010. № 2(4).



– Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 22 апреля 2015 г. №275 «Об утверждении Порядка заключения соглашений между Кабинетом Министров Республики Татарстан, Советом муниципальных образований Республики Татарстан и муниципальными районами (городскими округами) Республики Татарстан о достижении планируемых значений показателей результативности деятельности органов местного самоуправления муниципальных районов (городских округов) Республики Татарстан».

– Типовой кодификатор функций, полномочий органов местной администрации муниципального района Республики Татарстан.

Условно вышеперечисленные нормативные акты можно подразделить на 2 группы:

1) нормативно-правовые акты, закрепляющие полномочия органов местного самоуправления;

2) нормативно-правовые акты, закрепляющие показатели эффективности деятельности органов местного самоуправления.

Наличие трех уровней управления качеством жизни (федеральный, региональный, муниципальный) создает определенную проблему в идентификации их полномочий. Вместе с тем, в Конституции Российской Федерации есть нормы, которые четко определяют функционал местных органов власти. Среди них:

1) защита прав и свобод (24 п.2 Органы местного самоуправления, их должностные лица обязаны обеспечить каждому возможности ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом);

2) право на жилище (40 п.2 Органы местного самоуправления поощряют жилищное строительство, создают условия для осуществления права на жилище; 40п. 3 Обязанность предоставления жилья малоимущим и иным указанным в законе гражданам, нуждающимся в жилище, бесплатно или за доступную плату из муниципальных жилищных фондов);

3) право на медицинскую помощь (41 п.1 Бесплатность оказания медицинской помощи в муниципальных учреждениях здравоохранения за счет соответствующих бюджетов, страховых взносов и других поступлений);

4) право на образование (43 п.1 Общедоступность и бесплатность дошкольного, основного общего и среднего профессионального образования в муниципальных образовательных учреждениях);

5) право на экономическую свободу и частную собственность (132 п.1 Органы местного самоуправления самостоятельно управляют муниципальной собственностью, формируют, утверждают и исполняют местный бюджет, устанавливают местные налоги и сборы, осуществляют охрану общественного порядка, а также решают иные вопросы местного значения).

Основные направления деятельности органов муниципального управления, нацеленные на повышение качества жизни населения муниципального образования (напр.по организации в границах поселения электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом; по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей поселения услугами организаций культуры; по созданию условий для обеспечения жителей поселения услугами связи, общественного питания, торговли и бытового обслуживания и др.) регламентированы Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>1</sup>.

Вышеприведенные конституционные основы местного самоуправления Российской Федерации позволяют говорить о том, что данные направления деятельности являются основными и закрепляют исключительные полномочия ведения органов местного самоуправления. Основываясь на федеральном законодательстве, регулирующем деятельность органов местного самоуправления в Республике Татарстан в части определения круга полномочий органов местного самоуправления разработан Типовой кодификатор функций, полномочий органов

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. URL: <http://www.consultant.ru/popular/selfgovernment/>, (дата обращения: 04.10.2015)

местной администрации муниципального района Республики Татарстан. Стоит отметить, что значительную долю функционала занимает межотраслевое регулирование к предметам исключительного ведения относятся такие направления как:

- Управление муниципальными финансами.
- Управление имуществом.
- Управление в области использования природных ресурсов, охраны окружающей природной среды.
- Управление социальной сферой (в сфере образования, в сфере здравоохранения, в сфере социальной защиты населения, в сфере ЖКХ, в сфере культуры и спорта, в сфере организации мероприятий (в том числе профилактических), в сфере взаимодействия с населением, в сфере строительства объектов социальной сферы)
- Обеспечение законности, правопорядка и общественной безопасности (муниципальная полиция).

Исследовав различные подходы к идентификации компонентов качества жизни населения и руководствуясь компетенциями органов местного самоуправления, указанными в Федеральном законе от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Законе Республики Татарстан от 28 июля 2004 г. №45-ЗРТ «О местном самоуправлении в Республике Татарстан», нами была выработана новая система индикаторов, которая включает следующие направления:

1. Управление экономическими ресурсами. Планирование служит повышению эффективности управления экономическими, социальными и экологическими процессами на местном уровне, обеспечению комплексного развития муниципальных образований. Разрабатываются проекты планов и программ развития муниципального образования, однако это тесно связано с бюджетным процессом. Данный процесс в муниципальном образовании – это составление и рассмотрение проекта местного бюджета, его утверждение и исполнение, а также контроль за исполнением местного бюджета.

2. Управление муниципальной собственностью, взаимоотношения с предпринимателями, учреждениями и организациями на территории муниципального образования. Муниципальные органы власти самостоятельно утверждают перечень объектов, составляющих муниципальную собственность, и осуществляют его управление. Также эти органы содействуют созданию на своей территории предприятий различных форм собственности, занятых обслуживанием населения, стимулируют их деятельность, используя такой финансовый инструмент, как налоговые льготы, а также предъявляя предприятиям иные льготы и преимущества.

3. Управление экологической безопасностью. Использование и охраны земли и других природных ресурсов осуществляют планирование использования земель, организацию и проведение инвентаризации земель муниципальных образований, проведение работ по землеустройству, дают заключения по планам землеустроительных работ, передачу земельных участков в пользование физическим и юридическим лицам, продажу гражданам и юридическим лицам предназначенные под застройку земельные участки или права их аренды, контроль за использованием земель. Данные органы решают также некоторые вопросы, связанные с использованием и охраной других природных ресурсов, участвуют в охране окружающей среды, осуществляют планирование, финансирование и материально-техническое обеспечение природоохранных мероприятий на территории муниципальных образований.

4. Управление градостроительством. В области строительства, транспорта и связи их деятельность направлена на обеспечение благоприятных условий жизнедеятельности человека, эффективного формирования системы расселения и размещения производственных сил, рациональной планировки, застройки и благоустройства городских, сельских поселений и других муниципальных образований, развития производственной и социальной инфраструктур. В жилищной сфере, в сфере коммунального, бытового и торгового обслуживания населения обеспечивают порядок учета жилищного фонда, распределения и предоставления гражданам жилых помещений по договорам найма, аренды, а также их продажи гражданам в муниципальном жилищном фонде, принимают меры к развитию

системы торгового обслуживания социально незащищенных слоев населения, организации рынков и ярмарок, привлекают потребительские общества к торгово-бытовому обслуживанию проживающих в сельской местности граждан, не являющихся пайщиками потребительских обществ, в том числе пенсионеров, инвалидов, детей.

5. Управление развитием человеческого потенциала. В области образования, культуры, туризма осуществляют планирование, организацию, регулирование и контроль образованием, образовательных учреждений в целях осуществления государственной политики в области образования. А также выявление, изучение, охрана, реставрация, использование памятников истории и культуры, международные культурные обмены и контроль за данной деятельностью.

6. Управление социальными процессами. В области охраны здоровья населения осуществляют совокупность мер политического, экономического, правового, социального, культурного, научного, медицинского, санитарно-гигиенического и противоэпидемиологического характера, направленных на сохранение и укрепление физического и психического здоровья каждого человека, поддержание его долголетней активной жизни, предоставление ему медицинской помощи в случае утраты здоровья.

7. Управление трудовой занятостью и условиями труда. В области социальной защиты населения поддерживают гарантированные государством экономические, социальные и правовые меры, которые обеспечивают гражданам условия для преодоления, замещения ограничений жизнедеятельности и направлены на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества .

8. Управление безопасностью. В области охраны общественного порядка, противопожарной безопасности, гражданской обороны, воинского учета и призыва граждан на военную службу органы местного самоуправления в пределах своих полномочий содействуют судебным органам, прокуратуре, правоохранительным органам в их работе по обеспечению законности на территории муниципального образования.

9. Управление административным ресурсом. В области организационного обеспечения муниципальной деятельности, эффективного менеджмента.

Введение новой системы индикаторов обусловлено спецификой полномочий органов местного самоуправления и введением критериев оценки выполнения индикаторов, которые будут рассмотрены в параграфе 3.2 в рамках управленческого аспекта.

На основе анализа и в силу сложности исследуемого объекта, большого числа анализируемых показателей можно утверждать, что на качество жизни населения влияет ряд факторов: экономические (материальное состояние), социальные (здравоохранение, образование), духовные (развитость культуры), политико-правовые (существующий политический режим, нормативные правовые акты), управленческие. Все факторы тесно взаимосвязаны, взаимозависимы и требуют комплексного рассмотрения при решении проблемы повышения уровня и качества жизни населения. Являясь, в том числе, и результатом функционирования муниципального аппарата, качество жизни в значительной степени зависит от успешности и результативности функционирования муниципального аппарата, а также от уровня компетентности работников органов муниципального управления. Приведенный перечень показателей безусловно должен реализовываться муниципальными служащими. От их профессионализма и компетентности зависит удовлетворенность населения ключевыми составляющими качества жизни населения. Следовательно, необходимо разработать такую систему управления при которой представляется возможным отслеживание реализации соответствующего полномочия не только на уровне муниципальных органов, но и на уровне каждого линейного руководителя и специалиста, посредством закрепления индикаторов оценки эффективности деятельности в должностных инструкциях, а успешная реализация данных функций будет свидетельствовать о высоком уровне компетентности муниципальных служащих.

## 1.2. Профессиональная компетентность муниципальных служащих в контексте социологического знания

Проблема профессиональной компетентности чиновников, в частности муниципальных служащих, приобрела в современных условиях особую актуальность для российского общества. Согласно словарю Webster, термин «компетенция» впервые был введен в 1596 г., и понятие «компетенция» (от лат. *competentia* – принадлежность по праву) определяется как «круг полномочий, какого-либо органа или должностного лица, круг вопросов, в которых данное лицо обладает познаниями, опытом»<sup>1</sup>. Ж. Бургон полагает, что компетенция – это способность и желание выполнить задачу<sup>2</sup>.

В словаре иностранных слов «компетентность» трактуется как «обладание компетенцией, обладание знаниями, позволяющими судить о чем-либо»<sup>3</sup>. До сих пор исследователями не достигнуто единство мнений в трактовке терминов «компетентность и компетенция». Большинство словарей идентифицируют понятия как синонимы, в связи с этим зачастую в научных трудах термины чередуются. Вместе с тем тенденция последних лет сводится к разделению понятий «компетенция» и «компетентность»: компетентность начали рассматривать как личную категорию, а компетенции как свойства, качества, функциональный набор.

Термин «компетентность» впервые был использован в XVIII веке известным учёным, почётным профессором Эдинбургского университета, доктором Джоном Равенном<sup>4</sup>. Равен определил термин «компетентность» в значении специфической способности, необходимой для эффективного выполнения конкретного действия в конкретной предметной области и включающую узкоспециальные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, а также понимание ответственности за свои действия. В понятие компетентности Равен включил такие составляющие, как:

<sup>1</sup> Словарь иностранных слов русского языка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic\\_fwords/20447/%D0%9A%D0%9E%D0%9C%D0%9F%D0%95%D0%A2%D0%95%D0%9D%D0%A6%D0%98%D0%AF](http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_fwords/20447/%D0%9A%D0%9E%D0%9C%D0%9F%D0%95%D0%A2%D0%95%D0%9D%D0%A6%D0%98%D0%AF), (дата обращения: 01.06.2015).

<sup>2</sup> Pedler, M., Burgoyne, J., Boydell, T. (1997) *The Learning Company*. The MacGraw - Hill Companies. - 243 p.

<sup>3</sup> Там же.

<sup>4</sup> Мифтахетдинова З.Х. Профессиональная компетентность муниципальных служащих как условие повышения качества жизни населения // Вестник экономики, права и социологии. Казань: ГУП РТ «ИИЦ УДП РТ», 2014. №3 - С.217-220.

- 1) внутренне мотивированные характеристики, связанные с системой личных ценностей или «виды компетентности»;
- 2) представления и ожидания, связанные с механизмами функционирования общества и ролью человека в обществе;
- 3) понимание терминов, описывающих отношения внутри организаций<sup>1</sup>.

Стоит отметить, что до сих пор данный термин так и не нашел устойчивого, общепринятого определения.

В разных источниках «компетентность» трактуется по-разному, выделяются разные грани данного понятия, помимо определения, данного Дж.Равенном, в зарубежной литературе отмечались и другие определения компетентности:

Т. Хайланд определяет компетентность как способность выполнить специфическую деятельность по предписанному стандарту<sup>2</sup>. Другое определение компетентности дал Р. Боятцис: «компетентность – это способность применять имеющиеся знания и умения в новых ситуациях профессиональной жизни, проявляющаяся в организации и планировании работы, в необычных ситуациях и нововведениях»<sup>3</sup>. Подобной точки зрения придерживается М. Мулдер, по мнению которого компетентность - это способность добиваться определенных достижений<sup>4</sup>.

Согласно Ч. Вудраф, компетентность - это поведенческие показатели, влияющие на исполнение работы<sup>5</sup>. А по мнению А.Фахрам, - фундаментальные способности и умения, необходимые для успешной работы<sup>6</sup>.

Нестандартное определение компетентности приводит в своей работе Д.Маклелланд. Он предполагает, что компетентность - это любые индивидуальные характеристики, которые поддаются надежному измерению и которые могут продемонстрировать разницу между эффективным и неэффективным исполнением.

<sup>1</sup> Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Пер. с англ. М., «Когито-Центр» М. – 2002. С.19.

<sup>2</sup> Hyland, T. Book review of Competency Based Education and Training: A World Perspective by A. Arguelles and A. Gonczi (eds.) // Journal of Vocational Education and Training, 2001. Vol.53. 3. pp. 487.

<sup>3</sup> Boyatzis, R.E. The competent manager: a model for effective performance [Text] / R.E. Boyatzis. – New York: Wiley, 1982.

<sup>4</sup> Harm Biemans, Martin Mulder and others. Competence-based VET in the Netherlands: background and pitfalls // Journal of Vocational Education and Training, 2004. Vol.56. 4. pp.523-538.

<sup>5</sup> Woodruff Ch. Centres of the development and estimations: Determination and estimation competency. New York: GLP, 2000.

<sup>6</sup> Chamorro-Premuzic, T. Intellectual competence and the intelligent personality A third way in differential psychology / T. Chamorro-Premuzic, A. Furnham // Review of General Psychology. - 2006. - V. 10. - № 3. - P. 251-267.



Американский психолог Д.К. Маклеланд был одним из первых, кто предложил компетентностный подход в оценке персонала. В своей известной статье «Тестирование: компетенции против интеллекта» он описал методику сбора данных с использованием глубинной техники интервью по получению поведенческих примеров, где интервью проводится с лучшими и средними исполнителями. Разработанный им метод сформировал новый подход к определению компетенций, необходимых для качественного выполнения работы. Методика компетентностного подхода Маклеланд а позволила придать новое направление исследовательскому интересу к феномену «профессиональная компетентность»<sup>1</sup>.

Рассмотрим определение профессиональной компетентности в трудах отечественных исследователей.

В научной литературе понятие «компетенция» часто приравнивается к термину «компетентность». Однако смысловая нагрузка этих двух терминов разная. И.А. Зимняя при рассмотрении различий понятий «компетенция» и «компетентность» дает определение компетентности «как основывающийся на знаниях, интеллектуально и личностно обусловленный опыт социально-профессиональной жизнедеятельности»<sup>2</sup>. Полагается, что дефиниция «компетентность» относится ближе к понятийному полю «знаю, что», а понятие «компетенция» – к полю «знаю, как» и «знаю, зачем».

А.З. Гильмановым в одном из его научных трудов профессиональная «компетентность» интерпретируется как наличие знаний, которые необходимы для выполнения конкретной работы. Данная характеристика связывается ученым с определенным типом и видом труда. В связи с этим один и тот же человек может оказаться профессионально состоятельным на одной должности, но в то же время не состоятельным на другой. Профессиональная компетентность не подразумевает лишь овладение известной суммой знаний, а означает способность творческого разрешения новых ситуаций, приобщение к новым видам деятельности, постоянное повышение своей квалификации. Под воздействием глубоких и быстрых изменений (социальных,

---

<sup>1</sup> McClelland D. C. Testing for Competence Rather Than for «Intelligence» // American Psychologist, 1973. Vol.28 1. pp. 1-14.

<sup>2</sup> Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004.

культурных, технологических), именно способность к профессиональному развитию становится главной характеристикой профессиональной компетентности, и часто выступает как необходимое условие эффективности труда.

Следствием отсутствия указанной способности является консерватизм и закостенелость, непонимание новых явлений и, в конечном счете, – некомпетентность. Отсюда следует вывод, что понимание компетентности лишь как определенной суммы знаний, в условиях современного динамизма становится недостаточным<sup>1</sup>.

Различные интернет - источники под понятием «профессиональная компетентность» подразумевают отношение к успешной профессиональной деятельности, ее значению и определенным специфическим задачам<sup>2</sup>, в совокупности со всеми знаниями и навыками, которые используются при ее осуществлении<sup>3</sup>.

А.К. Маркова предложила применить иной подход к определению «профессиональной компетентности». В ее трактовке профессиональная компетентность – это «сочетание психических качеств, как психическое состояние, позволяющее действовать самостоятельно и ответственно, как обладание человеком способностью и умением выполнять определенные трудовые функции»<sup>4</sup>.

В.П. Тимофеев в понятие «профессиональная компетентность» включает нижеперечисленные три аспекта:

- проблемно-практический, что подразумевает под собой адекватность распознавания и понимания ситуации, и адекватную постановку и эффективное выполнение целей, задач, норм в данной ситуации;
- смысловой, что включает в себя адекватное осмысление определённой производственной ситуации в более общем социокультурном контексте;

<sup>1</sup> Гильманов А.З., Государственные предприятия: система оценки эффективности (на примере Республики Татарстан). Казань: Артифакт, 2011. - 294 с.

<sup>2</sup> Принципы методического обеспечения оценки профессиональной компетенции [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pandia.ru/text/77/174/15382-3.php>. (дата обращения: 07.03.2015)

<sup>3</sup> Безрукова В.С. Основы духовной культуры (энциклопедический словарь педагога) ДОС. Екатеринбург-2000, 937 стр.

<sup>4</sup>Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996.

– ценностный аспект предполагает способность к правильной оценке ситуации, точному определению ее сути, целей, задач и норм с точки зрения собственных и общезначимых ценностей<sup>1</sup>.

Как видно из обзора научной литературы, понятие «профессиональная компетентность» неразрывно связано с понятием «профессионализм». Последнее подразумевает под собой детальное знание своего дела, сущности выполняемой работы, организационных моментов. Профессионализм предполагает наличие умений и навыков, которые способствуют эффективной реализации этих знаний в практической деятельности.

Согласно Э.Ф. Зееру<sup>2</sup>, профессионально компетентным работником является специалист, «обладающий необходимыми для качественного и производительного выполнения труда знаниями, умениями, качествами, опытом и индивидуальным стилем деятельности». В данном случае дефиниция «компетентность» идет в связке с прилагательным «профессиональная». Подобная интерпретация представлена в работах В.И.Байденко<sup>3</sup>, И.В.Бакуберга<sup>4</sup>, В.А.Болотова<sup>5</sup>, А.А.Вербицкого<sup>6</sup>, Ю.Г.Татур<sup>7</sup>, Ю.В.Фролова<sup>8</sup> и др.

Федеральный закон №25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» определяет компетентность и профессионализм как один из принципов, на которых основывается муниципальная служба. При этом стоит учесть, что законодателем не определена содержательная часть данного принципа. Сущность

---

<sup>1</sup> Тимофеев, В. П. Общепрофессиональная подготовка будущих инженеров на основе модульной технологии Текст. : дис. канд. пед. наук 13.00.08 Спб. - 2007. - 166 с. : ил. - 6107-13/1945.

<sup>2</sup> Зеер Э.Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. / 2-е изд., перераб., доп. М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. – 336 с.

<sup>3</sup> Байденко, В.И. Выявление состава компетенций выпускников вузов как необходимый этап проектирования ГОС ВПО нового поколения: Методическое пособие. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. – 72 с.

<sup>4</sup> Бакуберг, И.В. Становление и сущность системного подхода / И.В. Бакуберг, Э.Г. Юдин. -М.: Наука, 1973.

<sup>5</sup> Болотов, В.А. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе / В.А. Болотов, В. Сериков // Педагогика. 2003. - № 10.

<sup>6</sup> Вербицкий, А. А. Компетентностный подход и теория контекстного обучения /А.А. Вербицкий. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004 — 84 с.

<sup>7</sup> Татур Ю.Р. Компетентностный подход в описании результатов и проектировании стандартов ВПО / Ю.Г.Татур. М.: ИЦПКПС, 2004. - 16 с.

<sup>8</sup> Фролов, Ю.В. Компетентностная модель как основа качества подготовки специалистов / Ю.В. Фролов, Д.А. Махотин // Высшее образование сегодня. — 2002. № 8. — С.34-41.

муниципальной службы находит свое отражение именно в принципе профессионализма и компетентности муниципальных служащих<sup>1</sup>.

Рассматривая понятие «профессиональная компетентность» применительно к государственному и муниципальному управлению, ученые В.Г. Игнатов и В.К. Белолипецкий закладывают в его фундамент следующие характеристики: деловая надежность, способность успешно и безошибочно осуществлять конкретную деятельность как в привычных условиях, так и в экстремальных нестандартных ситуациях<sup>2</sup>.

Юрьева О.В. и Бурганова Л.А. под профессиональной компетенцией в сфере государственного и муниципального управления понимают внутренне мотивированные и связанные с системой личных ценностей характеристики и способности индивида, являющиеся продуктом интерпретации смыслов компетенции и выступающие в качестве критериев эффективного и/или успешного действия в сфере государственного и муниципального управления<sup>3</sup>. Учитывая, что муниципальные служащие – это социально-управленческая группа, состоящая из трехуровневой системы, необходимо отметить что руководителям свойственно стратегическое управление, линейным руководителям (специалистам) – тактическое, а обеспечивающим специалистам и вспомогательно-техническому персоналу свойственно оперативное управление<sup>4</sup>.

Белолипецкий В.К. профессиональную компетенцию трактует сквозь призму таких характеристик как деловая надежность, способность успешно и безошибочно осуществлять конкретную деятельность как в обычных условиях, так и экстремальных нестандартных ситуациях<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ (ред. от 15.02.2016) "О муниципальной службе в Российской Федерации" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_66530/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_66530/), (дата обращения: 01.06.2015)

<sup>2</sup> Игнатов В.Г., Белолипецкий В.К. Профессиональная культура и профессионализм государственной службы: контекст истории и современность. Учебное пособие. Ростов н/Д: издательский центр «МарТ», 2000. – 256 с.

<sup>3</sup> Юрьева О.В., Бурганова Л.А. Профессиональная компетенция в сфере государственного и муниципального управления: монография. - Казань: Центр инновационных технологий, 2009. – с.136.

<sup>4</sup> Мифтахетдинова З.Х. Факторы, определяющие уровень профессиональной компетентности муниципальных служащих как социально-управленческой группы К4 94 // Казанская наука. №11 2012 г. - Казань: Казанский издательский дом, 2012. №11. - ISSN 2078-9955. – С. 372-374

<sup>5</sup> Белолипецкий В.К. Профессионализм и профессиональная культура в системе государственной службы // Политико-административная элита и государственная служба в системе властных отношений. Вып. 2 Ростов-на-Дону, 1996, С.59-62

В современных условиях на органы местного самоуправления возлагается довольно широкий круг задач. Эффективность их реализации зависит от многих факторов, в том числе и от финансовых возможностей органов муниципального управления. Однако стоит отметить, что все большее значение в решении вопросов местного значения приобретает наличие у муниципального служащего способностей к созданию условий для благоприятного финансового, экономического и социального климата и обеспечению высокого качества жизни населения, проживающего на территории определенного муниципалитета.

Компетенции подразделяются на две большие группы: базовые и инструментальные. Под базовыми компетенциями муниципального служащего понимаются универсальные качества, позволяющие ему нести муниципальную службу на уровне исполнителя и выполнять функций в соответствии с группой должностей, а к «инструментальным компетенциям» относят качества, необходимые для выполнения отдельных функций по курируемым вопросам в первую очередь с позиции ответственного руководителя<sup>1</sup>.

Далее рассмотрим компетенции, необходимые для деятельности муниципальных служащих.

В первую очередь муниципальному служащему необходимо обладать базовыми компетенциями, позволяющими ему осуществлять муниципальную деятельность на уровне исполнителя. К ним могут быть отнесены:

1) профессионально-правовая компетенция (знание законодательства, а также внутренней регламентной документации, методических материалов по профессиональному консультированию и пр.);

2) социально-политическая компетенция (муниципальный служащий должен учитывать в своей деятельности культурные и национальные особенности муниципального образования, не должен пренебрегать мнениями других и должен стараться выполнять работу в рамках сфер, которые диктуются государством и обществом);

---

<sup>1</sup> Специальные и базовые компетенции... О чем речь? [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.profi-avers.ru/article/show/id/59/> (дата обращения: 01.06.2015)

3) морально-этическая компетенция (исходя из норм морально-этического кодекса муниципального служащего).

К инструментальным компетенциям относятся:

1) информационно-публичная компетенция (способность правильно и политкорректно представлять свои знания в публичных выступлениях, совещаниях, собраниях и т.д.);

2) инновационно-креативная компетенция (способность действовать и принимать адекватные неординарные решения, приводящие к положительным результатам);

3) коммуникативная компетенция (процесс осуществления муниципальным служащим своей деятельности связан с непосредственным общением с другими людьми и ему требуются знания различных форм межличностного общения с клиентами, методов психологических воздействий на них, особенностей их применения);

4) организационная компетенция (умение расставить приоритеты, организовать коллективную работу исполнителей; ориентироваться в сложных ситуациях и находить рациональные, нестандартные решения; заключать договоры, вести переговоры, устанавливать контакты, планировать свою деятельность и работу коллектива; знание методов организационно-управленческой деятельности).

Таким образом, приведенный перечень компетенций должен рассматриваться в системе координат «знаю, умею, хочу», только в данной системе координат базовый перечень компетенций даст положительный результат.

Основываясь на векторе «знаю, умею, хочу», муниципальный служащий должен направить свою энергию на:

1. Личную результативность.
2. Совершенствование профессиональных знаний.
3. Инновацию (оптимизацию) рабочего процесса.
4. Работу в команде.

## 5. Отзывчивость и активную работу с населением<sup>1</sup>.

Синергетический эффект перечисленных знаний, умений, навыков будет свидетельствовать о высокой профессиональной компетентности муниципального служащего.

Необходимость выработки и наличия определенного набора требований к личности муниципального служащего, предъявляемых со стороны их профессиональной компетентности, обуславливается особенностями деятельности на муниципальной службе, спецификой принятия профессионально-важных управленческих решений. Исследование теоретических положений относительно профессиональной компетентности (безотносительно специальности) происходит либо с позиций содержания совокупности таких понятий, как «способности - умения – компетентность», или же с точки зрения «умений, развивающихся в мастерство, и, соответственно, компетентность личности в том или ином виде деятельности<sup>2</sup>».

Конечный результат деятельности муниципального служащего (к примеру, высокий уровень и качество жизни населения) является в какой-то степени производной его профессиональной компетентности. Нужно уточнить, что достижение намеченных целей и требуемых результатов возможно лишь при пошаговом подходе к освоению компетенций.

Профессионализм, в свою очередь, предполагает исполнение муниципальным служащим своих должностных обязанностей постоянно и за регулярно получаемое вознаграждение. Компетентность же отражает объем знаний и опыт работника. Профессионализм стимулирует расширение и повышение знаний, накапливание опыта, развитие организаторских способностей, поддержание постоянно высокого уровня служебной и исполнительской дисциплины. Принцип профессионализма и компетентности, несомненно, основной критерий, который должен использоваться при отборе кандидата на замещение вакантной муниципальной должности.

---

<sup>1</sup> Специальные и базовые компетенции... О чем речь? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.profi-avers.ru/article/show/id/59/> (дата обращения: 01.06.2015)

<sup>2</sup> Зеер Э.Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. / 2-е изд., перераб., доп. М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. – 336 с.

Следовательно, под профессиональной компетентностью муниципальных служащих мы понимаем интериоризованную совокупность базовых и инструментальных компетенций, позволяющих муниципальному служащему успешно выполнять свои должностные обязанности посредством реализации управленческих, экономических, политологических, этических, социально-психологических знаний и умений, основывающихся на накопленном опыте при наличии мотивации.

Необходимо отметить, что муниципальный служащий, согласно существующему государственному устройству в России, является первичным связующим звеном между населением и властью, и чем теснее и доверительнее их отношения, тем эффективнее строятся отношения других представителей государственной власти. Помимо указанных ранее методов оценки профессиональной компетентности муниципальных служащих, также можно выделить некоторые индикаторы, выступающие показателем уровня компетентности муниципальных служащих. К числу таковых, может быть, к примеру, отнесено качество жизни населения. Соответственно, от уровня профессиональной компетентности муниципального служащего зависит, в целом имидж института местного самоуправления и уровень качества жизни населения, в частности. Именно потребности местного населения определяют главную цель каждой социально-экономической системы и системы местного самоуправления, в том числе. В число целей таких систем должна входить работа над повышением уровня и качества жизни населения.

Итак, обобщив рассмотренные в данной части работы теоретические аспекты, можно прийти к выводу, что компетентность муниципального служащего является сложным понятием, к определению которого существует множество подходов. Одним из них является рассмотрение компетентности служащего муниципального уровня как совокупности базовых и инструментальных компетенций, которые основаны на трех базовых факторах, таких как знания, мотивация и опыт муниципального служащего. Из этого следует, что муниципальный служащий, характеризующийся высоким уровнем профессиональной компетентности, должен



обладать набором соответствующих знаний и умений, необходимых для исполнения своих служебных обязанностей, хорошим опытом работы, а также быть достаточно мотивированным к труду. Что касается последнего, необходимо уделить большое внимание построению правильной системы мотивации муниципальных служащих.

Для оценки профессиональной компетентности муниципальных служащих можно применить как количественные, так и качественные методы. В учебной литературе предложены разнообразные подходы к оценке профессиональной компетентности муниципальных служащих. В качестве одного такого примера можно указать метод оценки, рассмотренный в данной работе, учитывающий, помимо основных факторов (умения, навыки и опыт), также и такой индикатор, как уровень жизни населения. Проведенный в работе анализ позволил прийти к выводу, что уровень жизни населения и уровень профессиональной компетентности муниципальных служащих, тесно взаимосвязаны между собой. Основываясь на этом положении, можно подойти к определению качества жизни как системообразующего свойства жизнедеятельности людей, а также как результата целенаправленной деятельности органов власти государственного и муниципального уровня, бизнес-среды, институтов гражданского общества и самого человека по созданию оптимальных условий для удовлетворения его базовых потребностей и поддержания родо-видового существования.

Таким образом, основываясь на принципе, что основной целью муниципальной деятельности является удовлетворение потребностей человека, а, следовательно, и улучшение качества его жизни, специалист в области муниципального управления должен знать, какой должна быть политика муниципальной власти в той или иной сфере муниципальной деятельности, какие ресурсы необходимы для этого и откуда их взять, а самое главное – как создать систему эффективного управления всеми социально-экономическими процессами на муниципальном уровне для того, чтобы заранее предусмотреть траекторию развития муниципального образования и обеспечить для населения высокое качество жизни. Только при выполнении данных

условий можно будет говорить о наличии у муниципального служащего высокого уровня профессиональной компетентности<sup>1</sup>.

#### ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ:

1. Под качеством жизни понимается интегральный показатель удовлетворенности населения социальными и экономическими условиями жизни, рассматриваемый в системе координат «государство» – «индивид» как результат эффективности деятельности органов государственного и муниципального управления в социально-экономической сфере.

2. Органы местного самоуправления представляют собой самостоятельную ветвь власти, основной целью которой является создание максимально комфортных условий для жизнедеятельности граждан и улучшение качества жизни населения. Степень влияния муниципальных органов власти на качество жизни населения регламентируется Конституцией Российской Федерации, федеральным и региональным законодательством. Для оценки результативности реализации полномочий предлагается закрепить индикаторы оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления как на уровне всей системы, так и на уровне отдельных исполнителей (муниципальных служащих).

3. Качество жизни - индикативный показатель, включающий в себя такие компоненты, как экологическая безопасность, градостроительство, жилище, жизнеобеспечение, занятость и условия труда, развитие человеческого потенциала, экономические ресурсы, безопасность и управление. Введение новой системы индикаторов обусловлено спецификой полномочий органов местного самоуправления и введением критериев оценки выполнения индикаторов.

4. Муниципальные служащие выступают первичным звеном коммуникаций с населением. Законодательно за органами местного самоуправления закреплены полномочия (функции), реализация которых осуществляется посредством качественного управления и предоставления качественных услуг населению. Муниципальные служащие выступают непосредственными исполнителями

---

<sup>1</sup> Мифтахетдинова З.Х. Профессиональная компетентность муниципальных служащих и качество жизни населения: их взаимосвязь и взаимозависимость // Вестник Казанского технологического университета. Т.17, 2014. №20 - С.436-439 .

возложенных на них задач. Профессиональная компетентность муниципальных служащих определяется исходя из способностей к созданию условий для благоприятного финансового, экономического и социального климата и обеспечению высокого качества жизни населения, проживающего на территории определенного муниципалитета.

5. В теоретико-методологической части работы был дан анализ ключевых понятий «компетентность» и «компетенция». Под компетенциями мы понимаем круг полномочий, функций, обязанностей специалиста. Следовательно, под профессиональной компетентностью муниципальных служащих мы понимаем интериоризованную совокупность базовых и инструментальных компетенций, позволяющих муниципальному служащему успешно выполнять свои должностные обязанности посредством реализации управленческих, экономических, политологических, этических, социально-психологических знаний и умений, основывающихся на накопленном опыте при наличии мотивации.

6. Структура профессиональной компетентности представляет собой совокупность базовых и инструментальных компетенций, позволяющих муниципальному служащему успешно выполнять свои должностные обязанности посредством реализации управленческих, экономических, политологических, этических, социально-психологических знаний и умений муниципального служащего, основываясь на накопленном опыте и имея четкую мотивацию. Таким образом, составными компонентами профессиональной компетентности выступают знания, опыт и мотивация.

## **ГЛАВА II. ВЛИЯНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ РЕГИОНА (НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН)**

### **2.1. Общественная оценка состояния качества жизни регионального социума**

Важнейшим приоритетом, а также одним из перспективных направлений социально-экономического развития территории является качество жизни населения. Именно поэтому процесс управления качеством жизни населения на сегодняшний день начинает выступать в качестве ведущего фактора, характеризующего направление развития муниципального образования. Значимость управления качеством жизни населения на муниципальном уровне подкрепляется тем, что, во-первых, большая часть потребностей людей удовлетворяется именно на муниципальном уровне. Во-вторых, в современных условиях именно качество жизни населения систематически начинает выступать в качестве главного критерия оценки эффективности местного самоуправления.

Управление в широком смысле слова понимается как общая функция организованных систем (биологических, технических, социальных), которая обеспечивает сохранение структуры, поддержание режима деятельности, реализации ее программы и цели. В литературе выделяют социальное управление как целенаправленное воздействие на общество с целью сохранения или совершенствования его определенной качественной специфики. Посредством использования данного подхода управление процессами повышения качества жизни может быть рассмотрено как определенная деятельность органов местного самоуправления, которая направлена на улучшение благосостояния населения.

Отталкиваясь от положений данной концепции, можно утверждать, что в управление процессами повышения качества жизни населения включены такие составляющие, как управление качеством образования; управление развитием качества личности; управление здоровьем населения; управление качеством среды

обитания; управление развитием населения в части демографических показателей и другие сферы жизнедеятельности человека.

Определенно управление процессами повышения качества жизни населения на уровне муниципалитета является сложным процессом. Осуществление данного управления требует от субъекта управления соблюдения определенных принципов. Основными среди них выступают:

- принцип единства социальной и экономической политики в социальной сфере;
- принцип баланса экономической эффективности и социальной защиты населения;
- принцип рационального использования ресурсов;
- принцип признания показателей качества жизни.

Раскроем каждый из принципов, указанных выше.

Принцип единства социальной и экономической политики в социальной сфере. Зачастую социальная сфера расценивается как пассивный элемент, ограничивающий скорость и масштаб преобразований в части экономического развития муниципального образования. В то же время социальной политикой определяются многие стороны жизнедеятельности населения: ситуация на рынке труда, миграционные настроения населения, общая демографическая ситуация. Социальная сфера нуждается в поддержке еще и в связи с тем, что без этого невозможно нормальное воспроизводство общественного продукта. Уровнем социальных гарантий определяются экономические возможности в обществе.

Принцип баланса экономической эффективности и социальной защиты населения. Стоит отметить, что защитой интересов своих граждан, удерживанием баланса общественных сил, обеспечением прогрессивного развития демократических тенденций местного сообщества определяется прочность власти муниципального уровня. В связи с этим деятельность органов власти муниципального уровня должна быть направлена, прежде всего, на снижение и полное снятие социальной напряженности, предупреждение возникновения социальных и техногенных

катастроф. То есть в совокупности, деятельность муниципальных властей должна быть направлена на достижение главной цели - повышение качества жизни граждан.

Принцип рационального использования ресурсов. На сегодняшний день социальная сфера России отражает несоответствие ресурсов потребностям. Из этого следует, что актуальным становится поиск дополнительных ресурсов и путей их наращивания. В качестве причины сложившейся ситуации, может быть, указано то, что зачастую в муниципальном управлении присутствует нечёткость определения приоритетных целей.

Принцип признания показателей качества жизни. В управлении регионом часто разрабатывается социально-экономическая программа его развития. Для применения качественной и эффективной программы важно использовать научно обоснованную систему показателей оценки качества жизни. Именно на основе грамотно разработанной системы показателей должна быть оценена сложившаяся в муниципалитете ситуация, определены цели и стратегия его развития и принципы функционирования. Управление, основанное на регулярном мониторинге динамик показателей качества жизни населения, стоит определить как эффективное и грамотное.

Принципами управления формируется система методов. В данном случае в качестве методов управления процессами повышения качества жизни населения на местном уровне понимается совокупность приемов и средств воздействия на хозяйствующие субъекты муниципального образования.

Перейдем к рассмотрению методов прямого и косвенного воздействия.

Прямое или непосредственное управленческое воздействие подразумевает под собой воздействие на показатели качества жизни, а именно, повышение величины реальных доходов, снижение уровня заболеваемости и т.д. Под косвенным управлением принято понимать управленческое воздействие на условия, которые обеспечивают улучшение качества жизни населения. Стоит отметить, что, создавая условия, нельзя добиться автоматического повышения уровня жизни населения. К примеру, лишь посредством строительства новых образовательных учреждений или библиотек, нельзя утверждать о повышении уровня образования населения. Вполне

вероятно, что новые библиотеки не будут в рассчитанной степени востребованы местным населением, и, как следствие, будут лишь пустовать.

При более детальном рассмотрении, можно выделить такие методы управления как экономические, социальные, административные, правовые и т.д. Данные методы зачастую используются в комплексе и дополняют друг друга.

Управление процессами повышения качества жизни населения предполагает решение многообразных задач. Многоаспектность рассматриваемой проблемы приводит к необходимости создания определенной модели. Модель управления процессами повышения качества жизни включает в себя следующие составляющие, расположенные в алгоритмической последовательности:

- социально-экономический анализ муниципалитета;
- установление требований;
- декомпозиция процессов.

Реализация разработанной модели осуществляется посредством применения ее по отношению ко всем процессам, которые необходимы для повышения качества жизни населения. Следующий этап — проверка «выхода». Процесс управления всегда должен быть завершен достижением какого-либо результата, который направлен на достижение поставленной цели. В качестве одного из критериев оценки может быть использовано измерение степени удовлетворенности заинтересованных сторон. Обратная связь является индикатором признания выполнения предъявленных заранее требований. После сравнения полученного результата с заранее установленным заданием и критериями, в случае, если результат отрицателен, субъект управления принимает решение о применении мер анализа ошибок, а также мер улучшения и совершенствования. Адресность воздействия со стороны муниципальной власти, а именно, на какой-либо конкретный социально-экономический показатель, выведет проблему регулирования на новый качественный уровень.

Под мерами улучшения подразумевается реализация процедур мониторинга, корректирующих и предупреждающих мер.

Мониторинг, или непрерывное наблюдение качества жизни населения, выступает в качестве базы для принятия регулирующих мер в соответствующих областях экономической и социальной политики.

Корректирующие и предупреждающие действия выступают в качестве мер реагирования на выявленные несоответствия законодательным и другим нормативным требованиям. Данные меры предполагают принятие ответственных решений в части своевременной разработки и реализации необходимых и достаточных мер, применяемых с целью устранения выявленных несоответствий.

Итак, основываясь на изложенном ранее материале, можно сделать вывод, что управление процессами повышения качества жизни выступает в качестве инструмента адекватного реагирования муниципалитета на изменяющиеся условия в окружающей среде, научно-техническом развитии, обществе. Грамотный подход, заключающийся в следовании принципам управления качеством жизни населения, применении уместных методов регулирования и построении правильной модели управления, дает возможность значительно улучшить качество жизни населения определенного муниципалитета. Именно поэтому такой показатель, как качество жизни населения, и служит индикатором профессиональной компетентности муниципальных служащих. Уровень жизни населения определенной территории отражает уровень овладения муниципальными служащими необходимых компетенций: от базовых до инструментальных компетенций.

Для анализа взаимосвязи уровня профессиональной компетентности муниципальных служащих и качества жизни населения был проведен социологический опрос жителей нескольких населённых пунктов Республики Татарстан посредством метода многоступенчатой стратифицированной выборки. В качестве единиц отбора были выбраны городские и сельские жители населённых пунктов в разных муниципальных районах Республики Татарстан согласно классификации, приведенной в рейтинге муниципальных образований за 2014 год<sup>1</sup>. Объем выборки составил 927 респондентов в возрасте от 18 лет и старше. Структура

---

<sup>1</sup> Рейтинг муниципальных образований в 2014 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mert.tatarstan.ru/rus/rejting-munitsipalnih-obrazovaniy-v-2014-godu.htm>. (дата обращения: 01.06.2015)



выборки отражает половозрастные и образовательные характеристики жителей республики. Вопросы, включенные в опрос, разработаны для определения уровня удовлетворенности местного населения качеством жизни в соответствующем муниципальном районе<sup>1</sup>.

Согласно результатам исследования, большинство респондентов имеют высшее образование (рисунок 2.1.1), среди опрошенных значительную долю занимают респонденты, имеющие рабочие профессии, служащие и специалисты различного профиля (рисунок 2.1.2).

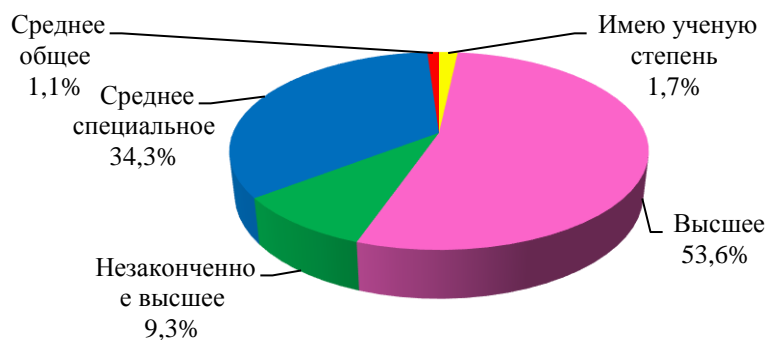


Рисунок 2.1.1 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Ваше образование?»



Рисунок 2.1.2 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Род Ваших занятий?»

<sup>1</sup> Данные за январь - декабрь 2014 года.

В целях исследования нам было интересно выяснить, что вкладывают респонденты в понятие «качество жизни». У большинства респондентов (43,4%) понятие «качество жизни» ассоциируется с материальным достатком и благосостоянием населения (среди них чаще встречаются жители крупных городов - Казани, Набережных Челнов, Нижнекамска). 41,3 % опрошенных вкладывают в это понятие уровень социальной защиты, пенсии и иные социальные трансферты (Альметьевский, Нижнекамский, Зеленодольский, Бугульминский, Чистопольский, Камско-Устьинский, Мензелинский, Тукаевский, Высокогорский, Верхнеуслонский муниципальные районы). Для 7% опрошенных наличие трудовой занятости определяет качество жизни (Апастовский, Ютазинский, Сабинский, Мамадышский, Арский, Кукморский, Дрожжановский, Тюлячинский муниципальные районы) (рисунок 2.1.3).



Рисунок 2.1.3 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Что Вы подразумеваете в первую очередь под понятием «Качество жизни населения»?»

Для выявления роли органов местного самоуправления в решении насущных проблем, определяющих качество жизни населения, нами предложено оценить ее по пятибалльной шкале по каждому из компонентов. По мнению респондентов, органы местного самоуправления способны повлиять на уровень жизни (4,4), на развитие физической культуры и спорта (3,36), на культурную сферу (3,31) и транспортную инфраструктуру (3,22). Ниже среднего оценивается степень влияния ОМС на

состояние сферы жилищного хозяйства (1,58), уровень экологической безопасности (1,72), состояние здравоохранения и эффективности муниципального управления (по 1,8), что свидетельствует о необходимости совершенствования деятельности органов местного самоуправления. (таблица 2.1.1).

Таблица 2.1.1 - Средние оценки составляющих качества жизни населения<sup>1</sup>

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Средняя оценка (в баллах)</b>
1.	Уровень жизни	4,4
2.	Уровень развития физической культуры и спорта	3,36
3.	Уровень развития культурной сферы	3,31
4.	Уровень развития транспортной инфраструктуры	3,22
5.	Качество образования	3,02
6.	Уровень общественной безопасности	2,96
7.	Уровень информатизации	2,7
8.	Доступность жилья	2,39
9.	Состояние здравоохранения	1,8
10.	Эффективность муниципального управления	1,8
11.	Уровень экологической безопасности	1,72
12.	Состояние сферы жилищного хозяйства	1,58
<b>Итого, усредненная оценка по всем параметрам</b>		<b>2,6</b>

Усредненная оценка по всем указанным параметрам, равная 2,6 балла по пятибалльной шкале, дает возможность говорить, что удовлетворенность населения незначительно выше среднего.

Принимая во внимание то, что удовлетворенность населения качеством жизни непосредственным образом влияет на психологическое состояние населения, а именно на ощущение счастья, среди вопросов социологического исследования были включены и те, которые затрагивали ответ на вопрос о том, счастливо ли население. Ответы населения на данный вопрос отражены на рисунке 2.1.4.

<sup>1</sup> Расчет баллов осуществлялся на основании дифференцированного подхода, посредством умножения показателя «высокий», «средний», «низкий» на значения «5», «3», «1» соответственно и делением на 100.

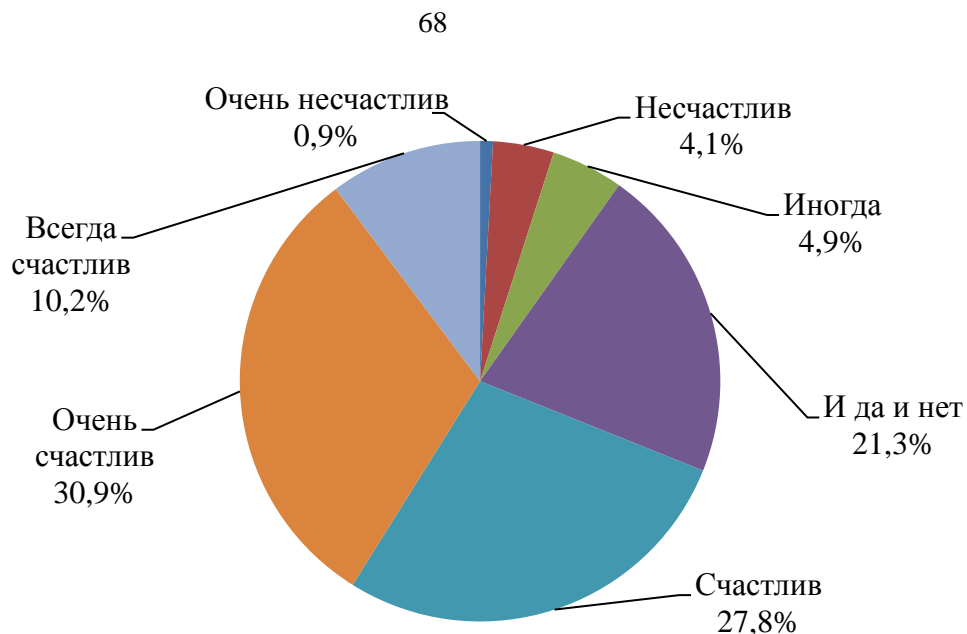


Рисунок 2.1.4 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы чувствуете себя счастливым?»

Диаграмма показывает, несмотря на то, что население оценивает качество своей жизни как «среднее», подавляющее большинство респондентов (более 70%) ощущают себя счастливыми.

Для более детального анализа причин неудовлетворенности населения качеством жизни и выявления основных проблемных точек, респондентам было предложено ответить на вопрос о наиболее остро стоящих перед населенным пунктом проблемах. 43,8 % респондентов обеспокоены недоступностью жилья. Среди них большинство составили респонденты, проживающие на территории городов: Казани, Набережных Челнов, Зеленодольска, Альметьевска, Нижнекамска. Взятничество и коррупция (24,4 %) беспокоят каждого четвертого респондента (наибольшая доля таких опрошенных в Нурлатском, Пестречинском, Ютазинском, Зеленодольском муниципальных районах). 11,8% респондентов неудовлетворены качеством услуг в социальной сфере (жители Тукаевского, Высокогорского, Верхнеуслонского муниципальных районов). Проблему высокого уровня безработицы отметили в основном жители сельских районов (Ютазинский, Апастовский, Дрожанновский, Тюлячинский). Неразвитость производства наравне с плохим транспортом и

дорогами беспокоят жителей Набережных Челнов, Камско-Устьинского и Зеленодольского муниципальных районов (рисунок 2.1.5).



Рисунок 2.1.5 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие проблемы наиболее остро стоят перед населенным пунктом?»

Помимо определения проблемных вопросов, респондентам было предложено ответить на вопрос относительно того, какой, по их мнению, уровень власти способен разрешить указанные проблемы. Здесь прослеживается интересная тенденция, показывающая, что чаще всего респонденты склонны считать, что решение проблем зависит в большей степени либо от федеральных, либо от муниципальных властей, принижая при этом роль региональной власти. Так, вопросы, касающиеся высоких цен и тарифов, низкого размера пенсий и пособий, коррупции, слабости власти, демографических проблем и высокого уровня преступности население, в основном, отводит в область компетенций федеральной власти. Плохие дороги и транспортные проблемы, низкое качество услуг в социальной сфере, низкий уровень социальной поддержки населения, задержки выплаты заработной платы и ухудшение экологии население определяет в сферу юрисдикции муниципальных органов управления. А в вопросах, касающихся борьбы с наркоманией и алкоголизмом, неразвитости производства в населенных пунктах, проблем ЖКХ региональные власти делят ответственность вместе с органами местного самоуправления (рисунок 2.1.6). В

целом, население достаточно точно определило круг вопросов, относящийся к компетенциям органов местного самоуправления, вместе с тем Федеральный закон от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» относит к компетенции городских округов и муниципальных районов организацию мероприятий по охране окружающей среды, а также осуществление экологического контроля объектов производственного и социального назначения на территориях, за исключением объектов, экологический контроль которых осуществляют федеральные органы государственной власти. Для осуществления экологического контроля в органах местного самоуправления вводится институт муниципальных инспекторов в области охраны окружающей среды<sup>1</sup>.



Рисунок 2.1.6 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Принятие мер на каком уровне власти смогло бы помочь в решении проблем населения?»

<sup>1</sup> Федеральный закон от 10 января 2002 г № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12125350/> (дата обращения: 01.03.2015)

Как показали результаты социологического исследования, даже при наличии понимания, на каком уровне власти можно решить ту или иную проблему, зачастую большинство населения не верит в решение своих проблем муниципальными властями. Респондентам предлагалось ответить на данный вопрос в разрезе конкретных проблем.

Судя по ответам респондентов, население меньше всего (оценкой в 1 балл) оценивает влияние муниципальных властей на решение таких проблем, как высокие цены и тарифы (81,1%); низкий размер заработной платы, пособий (61,2%); высокий уровень преступности (54,0%); коррупция (26,5%); демографические проблемы (21,7%); слабость власти (49,2%). В то же время, по мнению респондентов, наибольшее влияние (оценка в 5 баллов) муниципальные власти оказывают на решение таких проблем, как низкое качество транспортной и дорожной инфраструктуры (91,2%); ухудшение состояния окружающей среды и кризис системы ЖКХ (86,9%); низкое качество предоставляемых услуг в социальной сфере (85,3%); низкий уровень социальной поддержки населения (73,6%), проблема недоступности жилья (69,9%), задержка выплаты заработной платы работникам (63,8%) (Рисунок 2.1.7).

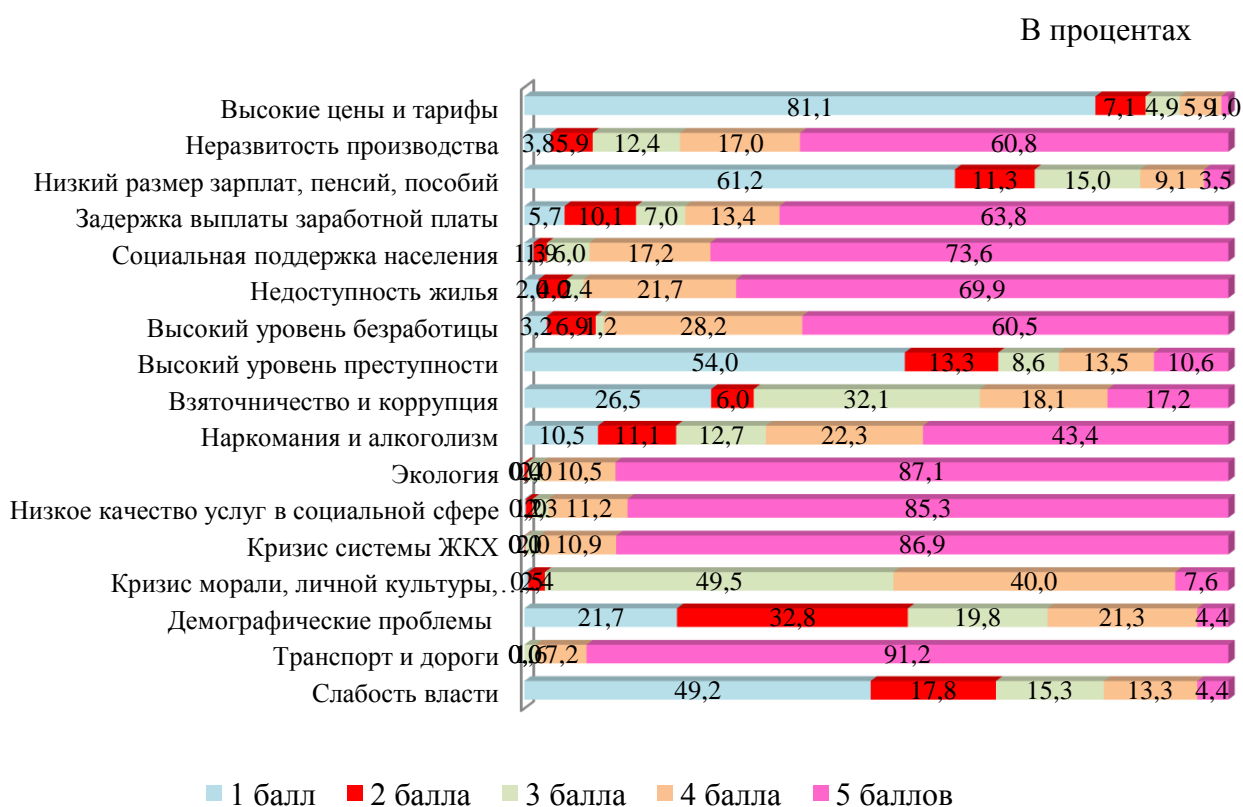


Рисунок 2.1.7 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько решение проблемы зависит от муниципальных служащих?» (1 балл — низкая зависимость, 5 баллов — высокая зависимость)

На основании полученных данных относительно влияния муниципальных властей на решение проблем были выведены средние данные по каждой из проблем. Расчет баллов осуществлялся на основании дифференцированного подхода, посредством умножения показателя «высокий», «средний», «низкий» на значения «5», «3», «1» соответственно, и делением на 100. Кроме того, был рассчитан интегральный показатель по всем отраслевым вопросам, который составил 3,6 баллов. Такой результат свидетельствует, что, по мнению населения, влияние муниципальных властей на решение проблем выше среднего (таблица 2.1.2).

Таблица 2.1.2 - Ранжированные средние данные по проблемам, решаемым муниципальными властями

В баллах

№ п/п	Показатель	Средняя оценка
1.	Низкий уровень развития дорожной инфраструктуры	4,90
2.	Кризис системы жилищно-коммунального хозяйства	4,85
3.	Ухудшение состояния окружающей среды	4,84
4.	Низкое качество услуг в социальной сфере (образование, здравоохранение, культура, социальная защита)	4,80
5.	Низкий уровень социальной поддержки населения	4,60
6.	Недоступность жилья	4,53
7.	Высокий уровень безработицы	4,36
8.	Неразвитость производства	4,25
9.	Задержка выплаты заработной платы	4,19
10.	Наркомания и алкоголизм	3,77
11.	Кризис морали, личной культуры, нравственности населения	3,52
12.	Взяточничество и коррупция	2,93
13.	Демографические проблемы (рождаемость, смертность, продолжительность жизни и т.д.)	2,54
14.	Высокий уровень преступности	2,13
15.	Слабость власти	2,06



16.	Низкий размер зарплат, пенсий, пособий	1,82
17.	Высокие цены и тарифы	1,39
<b>Итого, усредненная оценка по всем параметрам</b>		<b>3,6</b>

Как видно из результатов опроса, практически все проблемы, решение которых в высокой степени зависит от муниципальных властей, входят в перечень вопросов местного значения, определенный законодательством<sup>1</sup>. Респонденты в большинстве своем четко понимают, что местные власти не способны влиять на ценовую политику или тарифы, так как эти вопросы относятся к предметам ведения властей регионального и федерального уровней. Дифференциация ответов по муниципальным районам позволяет утверждать о том, что респонденты, проживающие преимущественно на сельской территории (Ютазинского, Апастовского, Дрожанновского, Тюлячинского, Сабинского, Нурлатского муниципальных районов) больше всего доверяют решению многих проблем местными органами власти. Вместе с тем, респонденты, проживающие в городах (Казань, г. Набережные Челны, Зеленодольск, Альметьевск) отметили значимую роль муниципальных властей в решении проблем, связанных с ЖКХ, недоступностью жилья и ухудшением состояния окружающей среды.

Резюмируя вышеизложенное, можно определить приоритетные направления работы и пути решения проблем в муниципальных образованиях. Прежде всего, это касается проблемы доступности жилья. Большая часть опрошенных считает данную проблему как наиболее острую. В наибольшей степени она беспокоит население городов: Казани, Набережных Челнов, Нижнекамска, Зеленодольска и Альметьевска, но вместе с тем, респонденты отметили высокую роль муниципальных властей в решении данной проблемы. Такая же ситуация складывается и с проблемой низкого качества услуг в социальной сфере (образование, здравоохранение и пр.). Данная проблема беспокоит жителей Тукаевского, Высокогорского Верхнеуслонского муниципальных районов, однако только примерно треть респондентов возлагают

<sup>1</sup> Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. URL: <http://www.consultant.ru/popular/selfgovernment/>, (дата обращения: 01.06.2015).

надежды на решение данных вопросов органами муниципальной власти. Высокий рейтинг решения данной проблемы муниципальными властями достигнут из-за доверия респондентов, проживающих в г. Казани, г. Набережные Челны, Альметьевском, Нижнекамском, Зеленодольском, Бугульминском, Сабинском муниципальных районах. Среди прочих стоит отметить, что население сельских районов (Ютазинский, Апастовский, Дрожанновский, Тюлячинский) обеспокоено проблемой высокого уровня безработицы, вместе с тем большинство опрошенных отмечают, что решение этой проблемы находится в компетентности муниципальных органов.

Для обеспечения поступательного и успешного развития муниципалитета, необходимо активное взаимодействие органов муниципальной власти и населения. В ходе проведения социологического исследования респондентам был задан вопрос, обращались ли они к местным органам власти. Согласно полученным результатам, лишь 39 % опрошенных обращались к муниципальным властям для решения каких-либо вопросов. Следует обратить внимание на тот факт, что из числа опрошенных большинство вообще не обращалось к муниципальным властям с просьбой решить какой-либо вопрос (61%) (рисунок 2.1.8).

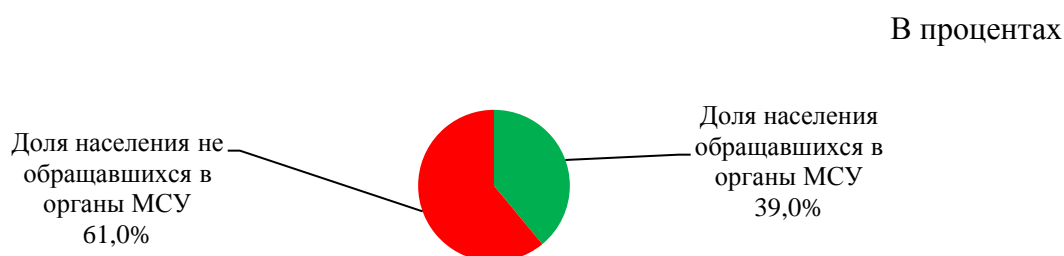


Рисунок 2.1.8 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Обращались ли вы когда-нибудь напрямую к муниципальным служащим?»

В ходе анализа данных исследования выявлено, что отсутствие обращений граждан к органам местного самоуправления не всегда является показателем отсутствия проблем. Так, большинство опрошенных (61,6%) не обращаются к местным властям из-за отсутствия доверия к ним. 16,2 % респондентов предпочли

решить свои проблемы, обратившись в другие инстанции. Следует отметить, что 19,1% опрошенных указали, что от действий органов местного самоуправления ничего не зависит (рисунок 2.1.9).



Рисунок 2.1.9 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Если даже была необходимость, по каким причинам Вы не обращались к муниципальным служащим?»

При обращении населения к муниципальным служащим жители сталкиваются также и с проблемами, касающимися личных качеств муниципальных служащих. Так, в качестве проблем, возникших у населения при общении с местными властями, указываются низкий уровень профессионализма муниципальных служащих (28,1%) и невнимательное отношение к высказываемой проблеме (17,2%). Как показали результаты опроса, весомой проблемой являются и большие очереди на приеме у местных властей (14,1%). Наличие таких проблем приводит к тому, что большинство населения оценивает отношения с местными властями как неприязненные (72,6%), или как «молчаливое недовольство друг другом» (14,5%), и лишь 1,6 % опрошенных дали им оценку как «деловому сотрудничеству и поддержке» (рисунки Д.15, Д.16).

К числу других причин, способствующих уменьшению количества обращений населения к органам местного самоуправления, можно отнести отрицательные черты, проявляющиеся в поведении (характере, действиях) муниципальных служащих. В числе последних опрошенные назвали такие качества муниципальных служащих, как равнодушие (31,1%), безответственность (20,4%) и неумение общаться (18,8%) (рисунок 2.1.10).

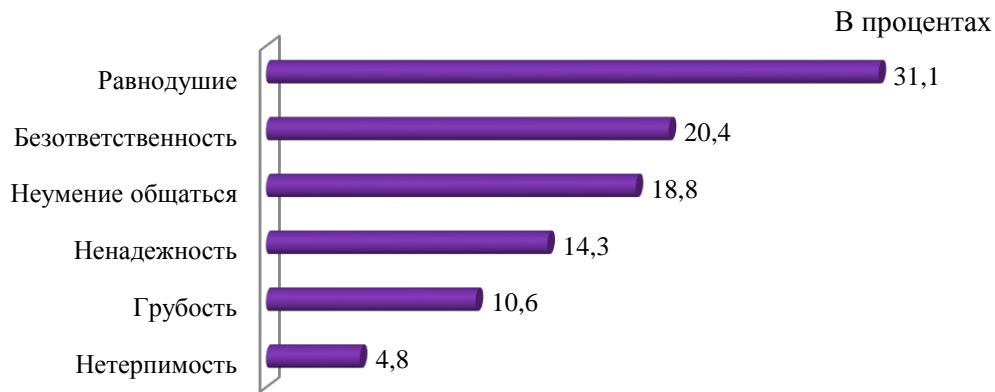


Рисунок 2.1.10 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Если да, то какие отрицательные черты Вы обнаружили в поведении (характере, действиях) муниципальных служащих?»

Для эффективной работы, по мнению населения, муниципальные служащие должны обладать следующими качествами: умение общаться с людьми (31 %) и равнодушие (31,9%). Также респонденты отметили важность таких качеств, как умение слушать собеседника (12,1%), справедливость (9,6%) и др. Это говорит о том, что эффективный менеджер в системе муниципального управления не только хороший организатор и грамотный специалист, а прежде всего, он хороший психолог, надежный и отзывчивый к чужим проблемам человек. Анализируя данные исследования, предложенные на рисунках 2.1.10 и 2.1.11, можно заключить, что именно нехватка этих качеств в поведении муниципальных служащих является одной из причин низкого количества обращений к ним граждан (Рисунок 2.1.11).

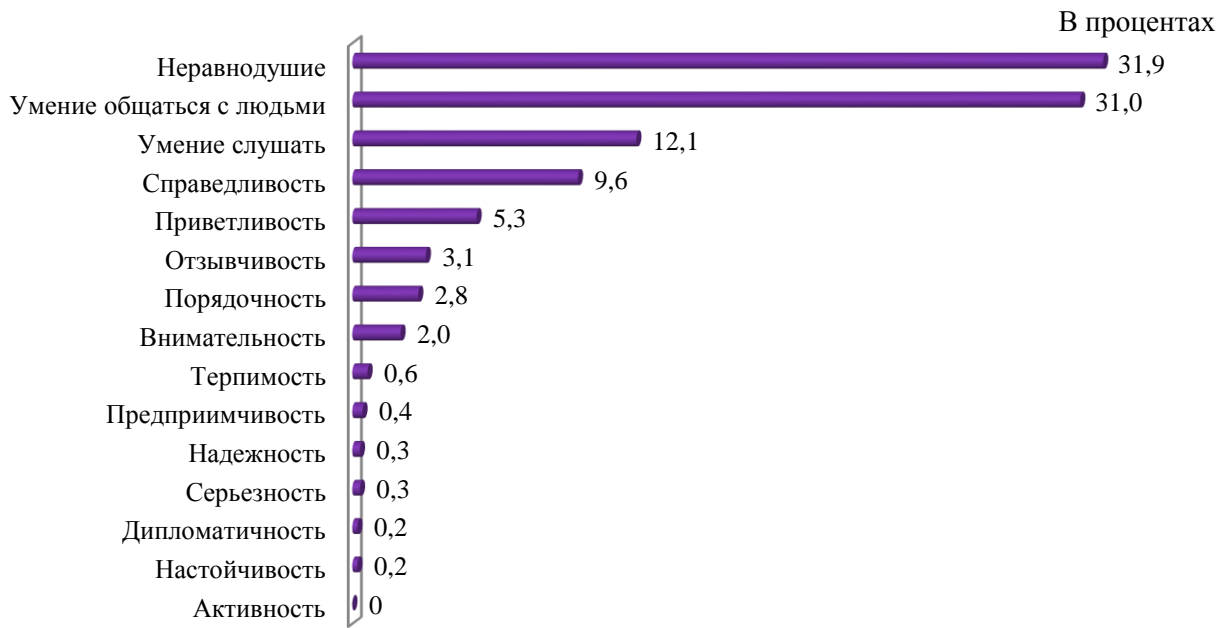


Рисунок 2.1.11 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие личностные качества, на Ваш взгляд, необходимы для муниципального служащего?»

Несмотря на довольно критическую оценку профессиональных и личностных характеристик муниципального служащего, многие оценили имидж муниципальных служащих своего населенного пункта как положительный (54,3% опрошенных считают, что имидж скорее положительный, чем негативный, а 14,8% склонны думать, что имидж муниципальных служащих, однозначно, положительный) (рисунок 2.1.12).

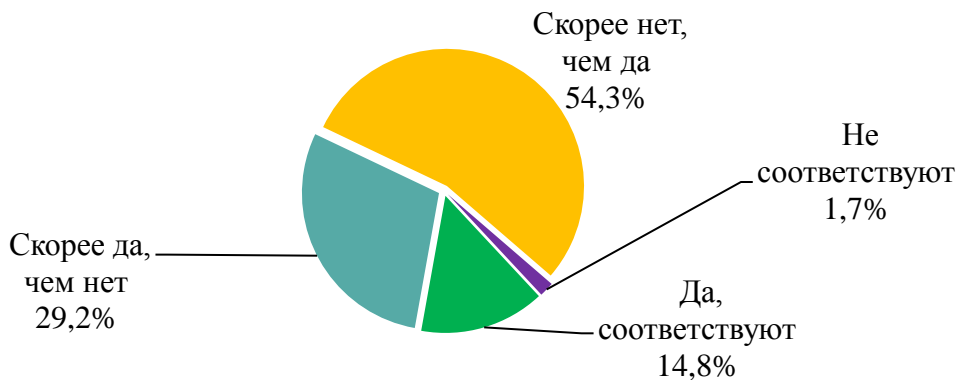


Рисунок 2.1.12 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Соответствуют ли муниципальные служащие тем качествам (параметрам) которые вы отметили выше?»

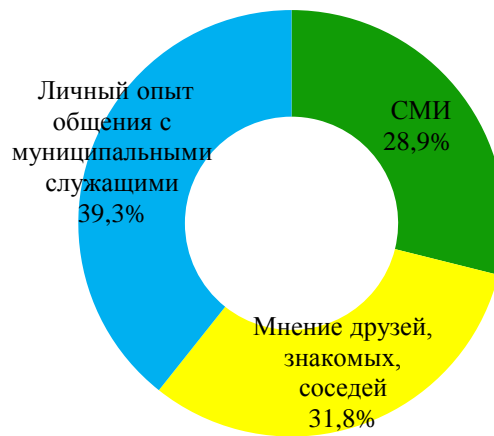


Рисунок 2.1.13 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «На основе каких источников информации на ваш взгляд, формируется имидж муниципального служащего?»

Принимая во внимание то, что у более половины опрошенных имидж муниципального служащего выстраивается основываясь на слухах и публикациях в средствах массовой информации, практическую значимость приобретает уровень информированности населения о деятельности муниципальных служащих. Результаты социологического опроса показали, что население в большинстве своем плохо информировано о деятельности муниципальных служащих (59,4%). Лишь 7,8% респондентов оценили степень информированности населения о деятельности муниципальных служащих как хорошую. Из этого следует, что в работе в направлении повышения имиджа муниципальных служащих, органам местного самоуправления необходимо, в том числе, уделять большее внимание работе с представителями СМИ, построить с ними грамотные партнерско-дружеские отношения (рисунок 2.1.14).

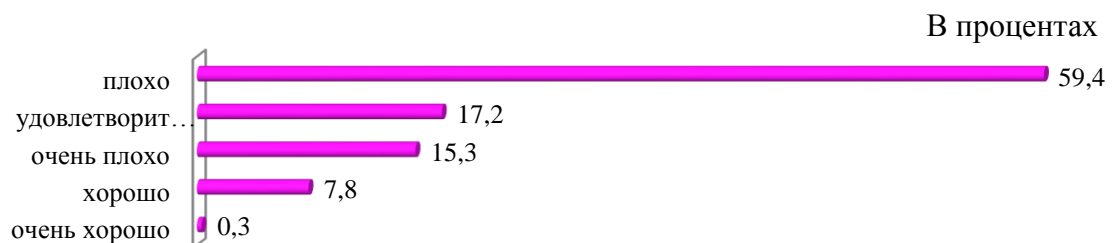


Рисунок 2.1.14 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?»

Для выяснения причин плохой информированности населения опрошенным был задан вопрос и о востребованных населением способах получения информации. В качестве наиболее эффективных каналов получения информации населением было названо телевидение (40,1%) и Интернет (36,6%), а также радио (15,2%). Респонденты меньше всего отдали предпочтение таким вариантам ответа, как информационные стенды (3,8 %), буклеты и листовки (2,4%), газеты (1,5%) и объявления (0,4%). Из этого можно сделать вывод, что управленцам муниципального уровня нужно больше использовать телевидение и ресурсы Интернета для формирования положительного имиджа служащих муниципального уровня (рисунок 2.1.15).

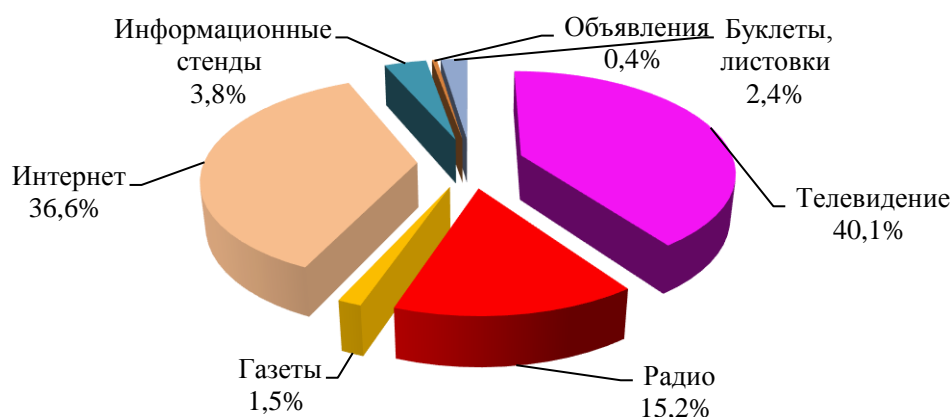


Рисунок 2.1.15 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие способы донесения, получения информации для Вас более предпочтительны?»

Социологический опрос показал, что выступления муниципальных служащих в средствах массовой информации являются наиболее эффективной формой связи населения с органами местного самоуправления (50,1%). На втором и третьих местах находятся такие варианты ответа, как «Интернет-источники» (13,4 %) и «прием граждан» (12,4 %). Интересно, что такие формы связи, как организация встреч с населением (5,7 %) и проведение митингов (8%) не были выбраны респондентами в качестве наиболее эффективных (рисунок Д. 27). Следует отметить, что построение грамотной схемы взаимодействия населения с органами местного самоуправления и продуктивная работа в этом направлении являются одним из залогов повышения удовлетворенности населения условиями жизни, а значит, выступает фактором повышения качества жизни местного населения. Работая в тесной взаимосвязи с жителями, эффективно используя каналы обратной связи, муниципальные служащие

получают возможность наиболее близкого ознакомления с проблемами местного населения и, соответственно, эффективного их решения. Местное самоуправление в своей основе предполагает участие жителей, поэтому для повышения качества жизни населения важна активность как со стороны муниципальных служащих, так и со стороны самих жителей. Практика показывает, что людям зачастую не хватает знаний и должной информированности для взаимодействия с муниципальными служащими. Для выяснения того, каких именно знаний не хватает населению, в ходе социологического опроса, респондентам был задан вопрос: «О чем необходимо информировать население о деятельности органов местного самоуправления?». Как видно из диаграммы, население больше всего нуждается в получении информации о ресурсах органов местного самоуправления и способах его использования, о состоянии дел и результатах работы муниципальных служащих, а также о формах и процедурах участия жителей в местном самоуправлении. Следует отметить, что отсутствие прозрачности в отмеченных респондентами областях деятельности местного самоуправления - о ресурсах органов местного самоуправления и его использовании, о результатах деятельности - является почвой для критики муниципалитета со стороны населения, в первую очередь критики, связанной с коррупцией и нецелевым расходованием средств (рисунок 2.1.16).



В процентах



Рисунок 2.1.16 Распределение ответов респондентов на вопрос: «О чем необходимо информировать население для активизации участия жителей в повышении качества жизни населения?»<sup>1</sup>

Проведенный опрос показал, что качество жизни населения в большей степени зависит от функционирования муниципальных органов власти. В этой связи становится актуальным вопрос о взаимосвязи между компетентностью муниципальных служащих и качеством жизни населения.

Ранее мы выявили, что основную роль в решении наиболее важных проблем, касающихся качества жизни, население отводит органам местного самоуправления. Качество управления, подготовленность и компетентность человеческих ресурсов данного уровня управления во многом определяют эффективность решения социально-экономических проблем в регионах. Данные исследования показали, что большинство опрошенных (77,8 %) считают, что качество жизни населения зависит от уровня компетентности работников органов местного самоуправления респондентов согласились с данной точкой зрения, 19,8 % опрошенных придерживаются мнения, что частично такая зависимость есть. Лишь 2,4 % опрошенных уверены в отсутствии влияния уровня компетентности муниципальных служащих на качество жизни населения (Рисунок 2.1.17).

<sup>1</sup> В диаграмме приняты сокращения ОМС (органы местного самоуправления) и МСУ (местное самоуправление).

В процентах



Рисунок 2.1.17 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы считаете, влияет ли компетентность муниципальных служащих на качество жизни населения города?»

Вместе с тем подходя к вопросу об общей оценке эффективности органов местного самоуправления Республики Татарстан, нужно отметить, что лишь 0,5% населения считает функционирование местных властей абсолютно эффективным (дает максимальную оценку в 5 баллов). Большинство респондентов (63,3 %) дали деятельности муниципальных органов среднюю оценку, равную 3 баллам (рисунок 2.1.18).

В процентах



Рисунок 2.1.18 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Оцените по 5-балльной шкале эффективность деятельности органов местного самоуправления Республики Татарстан?»

(1 - низкая эффективность , 5 - высокая эффективность)

Анализируя данные, полученные по результатам социологического опроса, необходимо отметить следующее:

1) результаты анкетирования показали склонность большинства населения полагать, что за последние 5 лет качество жизни улучшилось. Наиболее низкую оценку респонденты дали таким составляющим качества жизни, как состояние сферы жилищно-коммунального хозяйства, здравоохранения, экологии и доступности жилья;

2) опрошенные хорошо понимают роль органов местного самоуправления в решении проблем, возникающих у населения, в обеспечении вопросов местного значения, однако чаще всего предпочитают не обращаться к муниципальным служащим;

3) причины отсутствия обращений жителей к муниципальным служащим для решения своих проблем:

- пассивный настрой самого населения, отсутствие желания участвовать в жизни муниципалитета;

- отсутствие доверия к муниципальным служащим, чаще всего являющееся следствием проявления негативных качеств муниципальных служащих как личностных, так и профессиональных;

- недостаток информированности населения о возможных формах взаимодействия с органами местного самоуправления;

4) основные каналы формирования имиджа муниципальных служащих, с точки зрения населения, - телевидение и Интернет - ресурсы - СМИ, обладающие потенциалом для использования в целях повышения и поддержания положительного имиджа муниципальных служащих;

5) большинство населения отмечает наличие сильной взаимосвязи между уровнем компетентности муниципальных служащих и качеством жизни населения.

Таким образом, гипотезы, выдвинутые в программе социологического исследования, были полностью подтверждены. А именно:

- уровень профессиональной компетентности муниципальных служащих напрямую влияет на качество жизни населения;

- муниципальные служащие осознают значимость своей деятельности в повышении качества жизни населения муниципального образования;

- низкий уровень информированности о деятельности муниципальных служащих способствует снижению доверия населения.

Посредством проведения социологического исследования, была рассмотрена общественная оценка качества жизни регионального социума, выявлены проблемные вопросы в работе муниципальных служащих и намечены основные направления

работы и реперные точки во взаимодействии населения с муниципальными служащими в целях повышения качества жизни жителей региона. Среди последних - необходимость уделять большее внимание уровню профессиональной компетентности муниципальных служащих, особенно в работе по повышению качества жизни населения муниципального образования.

## **2.2 Социологический анализ профессиональной компетентности муниципальных служащих в современных условиях**

В исследовании уровня профессиональной компетентности муниципальных служащих немаловажную роль играет личная оценка служащими собственного уровня профессионализма. Рефлексивный анализ, применяемый к исследованию проблемы, не только позволяет выявить уровень профессионализма с точки зрения самоанализа и критического отношения к выполняемой работе, но и рефлексировав свою профессиональную деятельность, муниципальный служащий определяет проблемные точки в собственной деятельности и находит пути их преодоления. Выбор данного метода обосновывается также и тем, что муниципальный служащий, как объект исследования, выступает лицом публичным и рефлексивный анализ учитывает обратную связь, полученную от других людей (населения).<sup>1</sup>

Таким образом, для анализа взаимосвязи уровня профессиональной компетентности муниципальных служащих и качества жизни населения был проведен электронный социологический опрос муниципальных служащих Республики Татарстан согласно классификации, приведенной в рейтинге муниципальных образований за 2014 год<sup>2</sup> с использованием метода снежного кома. Учитывая особенности сбора эмпирической информации с использованием информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей, не представляется возможным расчет верхней границы выборочной совокупности, требуемой для проведения исследования. Вместе с тем необходимо определить нижние границы выборочной совокупности для муниципальных районов и городских округов в целях обеспечения статистически устойчивых пределов для достижения надежности и достоверности данных<sup>3</sup>. При анализе данных учитывались следующие показатели:

- муниципальный район или городской округ (населенный пункт);

---

<sup>1</sup> Колокнева М.В., Теория организации в вопросах и ответах, М., «Проспект», 2004 г. - С. 143.

<sup>2</sup> Рейтинг муниципальных образований в 2014 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mert.tatarstan.ru/rus/rejting-munitsipalnih-obrazovaniy-v-2014-godu.htm>. (дата обращения: 01.06.2015)

<sup>3</sup> В данном случае минимальный объем выборки для муниципального образования составил 30 человек.

- социально-демографические характеристики респондента (пол, возраст, социальное положение, образование, материальное положение);

- принадлежность муниципального образования (городского округа) к одной из трех групп муниципальных образований Республики Татарстан:

- а) городские округа и муниципальные районы, административными центрами которых являются города республиканского значения;

- б) муниципальные районы, административными центрами которых являются города и поселки городского типа;

- в) муниципальные районы, административными центрами которых являются сельские населенные пункты.

По результатам опроса для анализа были отобраны районы, в которых объем выборочной совокупности был представлен в статистически устойчивых объемах, т.е. количество респондентов было достаточным для осуществления расчетов<sup>1</sup>. Таким образом, в выборочную совокупность попали:

1. Муниципальные районы с центром - городом республиканского подчинения и городские округа (Альметьевский, Нижнекамский, Зеленодольский, Бугульминский, Чистопольский, Казань, Набережные Челны).

2. Муниципальные районы, имеющие городское и сельское население (Апастовский, Ютазинский, Камско-Устьинский, Мензелинский, Сабинский, Мамадышский, Арский, Кукморский).

3. Муниципальные районы, имеющие сельское население (Тукаевский, Пестречинский, Высокогорский, Верхнеуслонский, Дрожжановский, Тюлячинский).

Общая выборочная совокупность составила 722 респондента. Необходимо отметить географический разброс участников анкетирования. В опросе приняли участие муниципальные служащие из 19 муниципальных районов Татарстана и двух городских округов (Набережные Челны и Казань). Необходимо отметить, что наибольшая активность при заполнении анкет наблюдалась со стороны

---

<sup>1</sup> Рейтинг муниципальных образований в 2014 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mert.tatarstan.ru/rus/rejting-munitsipalnih-obrazovaniy-v-2014-godu.htm>. (дата обращения: 01.02.2015)

муниципальных служащих города Казани и Альметьевского муниципального района, что, безусловно, характеризует уровень активности муниципальных служащих.

Вопросы, включенные в опрос, разработаны для определения уровня удовлетворенности муниципальных служащих своей деятельностью и выявления взаимосвязи между уровнем профессионализма муниципальных служащих и качеством жизни регионального социума.

Социальный портрет среднестатистического татарстанского муниципального служащего выглядит следующим образом: у него высшее (юридическое либо экономическое) образование, опыт работы в органах местного самоуправления до десяти лет (рисунок 2.2.1).

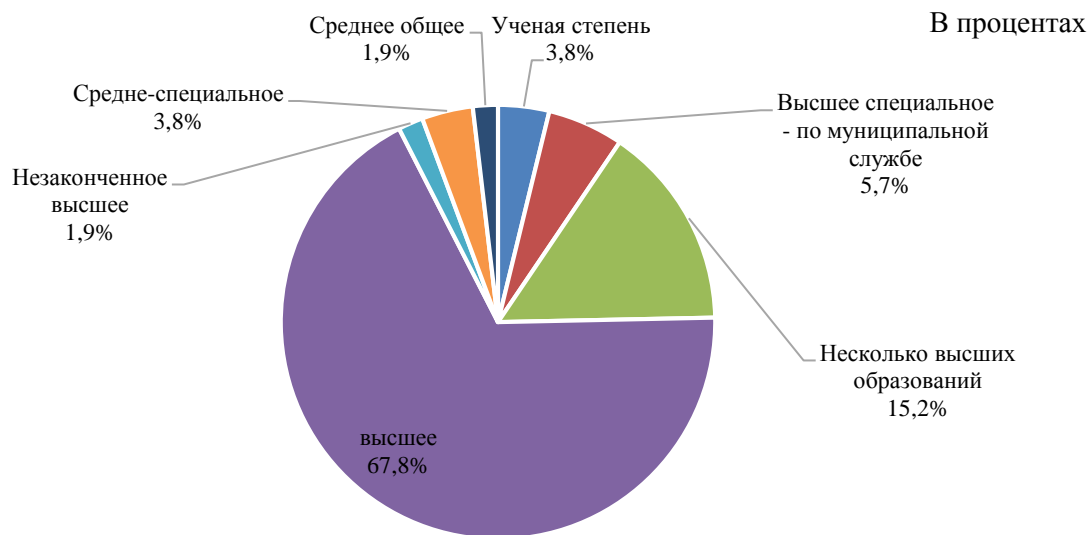


Рисунок 2.2.3 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Ваше образование?»

Для оценки уровня обладания муниципальными служащими профессиональными навыками и умениями респондентам был задан вопрос, ответы на который позволили выявить, что муниципальные служащие Республики Татарстан чаще всего владеют навыками пользования компьютером (87,2 %) и делового и протокольного этикета (83 %). По итогам исследования выяснилось, что хуже всего обстоит ситуация со знаниями иностранного языка и основ менеджмента (по 42,6 %). Как выяснилось, более половины респондентов (61,7 %) работают над собой, пополняют свои знания, занимаясь самообразованием. При этом большинство отдает предпочтение получению знаний в правовой сфере (рисунки 2.2.2 и 2.2.3).

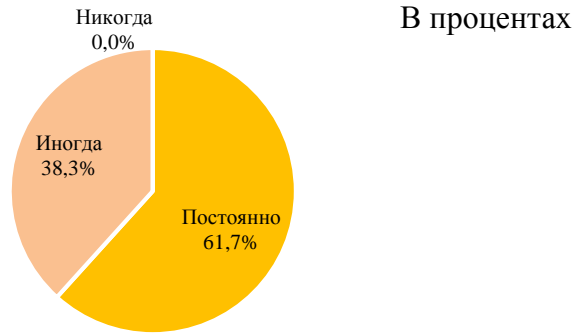


Рисунок 2.2.24 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Занимаетесь ли вы самообразованием?»

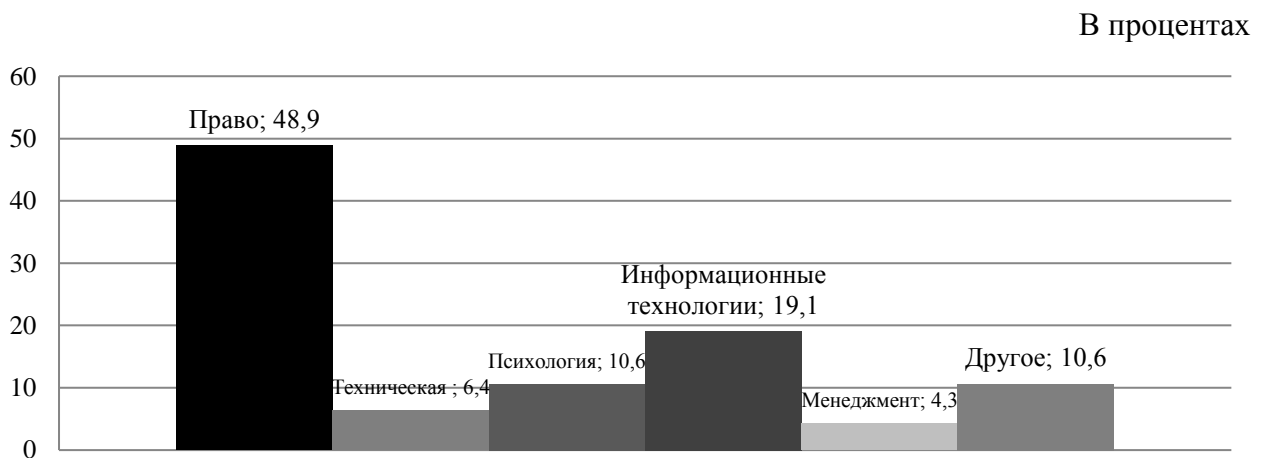


Рисунок 2.2.3 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «В случае, если занимаетесь самообразованием, то чаще в какой сфере?»

Высокая доля чиновников постоянно либо периодически занимающихся самообразованием говорит о том, что многие муниципальные служащие хорошо мотивированы на выполнение своих служебных обязанностей и удовлетворены работой. Согласно результатам исследования, 67,1 % респондентов довольны своей деятельностью, при этом у большинства основным мотивом к деятельности является желание принести пользу обществу и получить должное признание. Что касается отдельных характеристик работы в муниципальных органах власти, большинство служащих отметило высокую степень ответственности и интенсивности и сложности (85,1, 74,5 и 61,7 ответов респондентов соответственно). При этом



такие стороны муниципальной службы, как интерес к работе и креативность были довольно низко оценены: 12,8 и 21,3 % опрошенных дали им низкую оценку (рисунок 2.2.4).

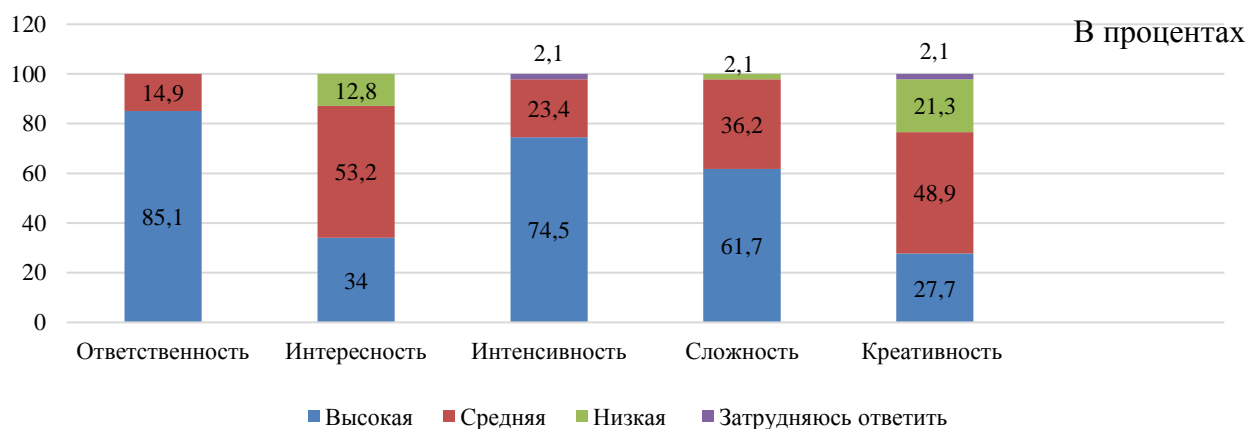


Рисунок 2.2.45 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как бы Вы оценили следующие параметры своего труда?»

Что касается непосредственно трудового процесса и условий труда, большинство опрошенных муниципальных служащих выразили удовлетворенность содержательностью работы и межличностными отношениями в коллективе (46,8%), возможностью повышения квалификации и быть полезным обществу (40,4%). Наименьшая удовлетворенность работников отмечается системой оплаты труда (17,0%), режимом работы (12,8%), объемом выполняемой работы (8,5%) (рисунок 2.2.5).

В процентах

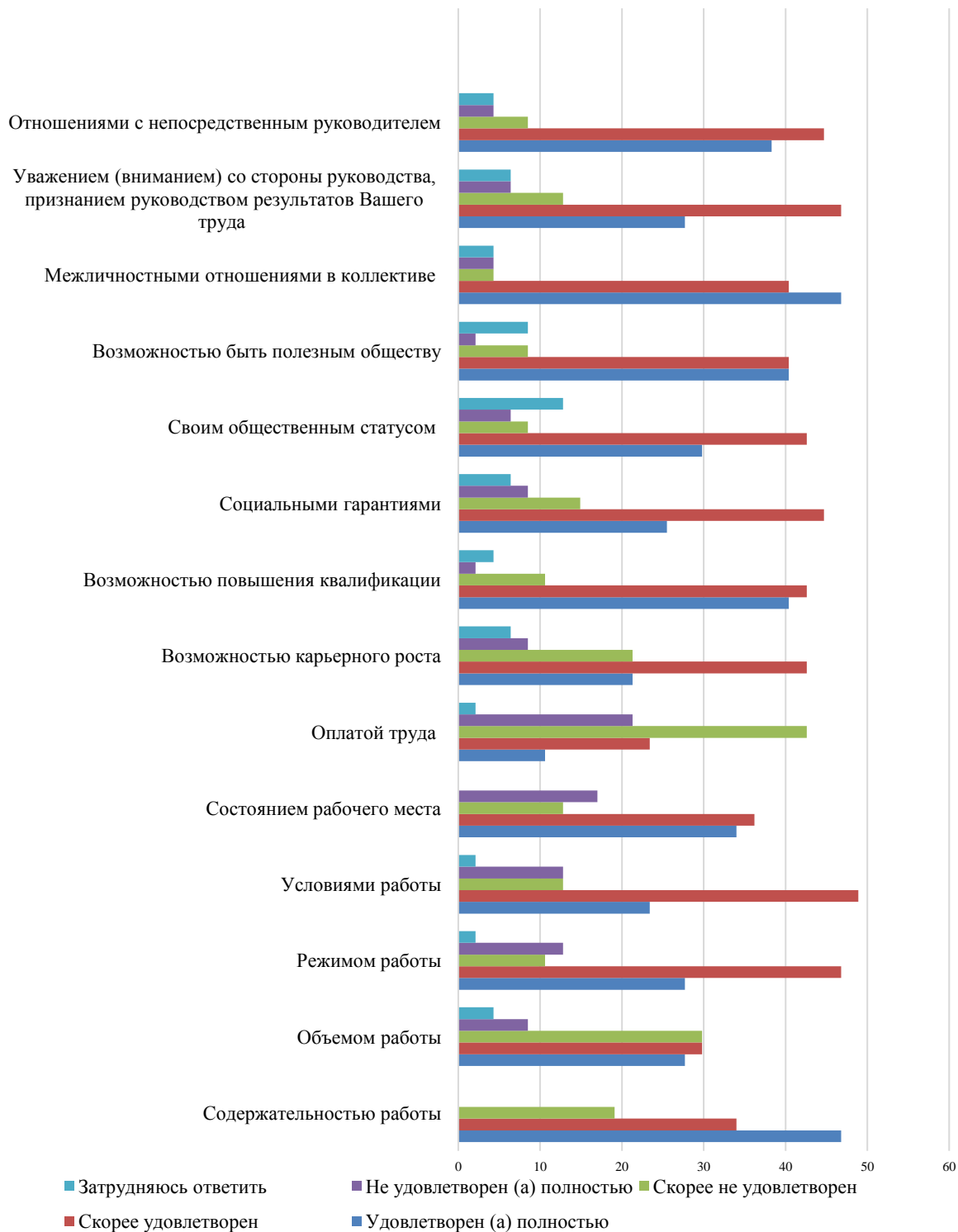


Рисунок 2.2.5 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены следующими сторонами работы?»

В процессе осуществления своей деятельности муниципальные служащие зачастую сталкиваются с некоторыми проблемами, что влечет за собой неудовлетворенность трудом и сказывается на результатах трудовой

деятельности муниципальных служащих. К таким проблемам в первую очередь чиновники отнесли наличие в процессе работы срочных поручений, необходимости постоянной смены деятельности, невозможность сосредоточиться (44,7 %), необходимость постоянно решать «чужие проблемы» (выполнение работы за других) (38,3 %), большой объем работы (36,2 %).

Результаты исследования показали, что одной из наиболее эффективных мер в решении указанных в анкетировании муниципальными служащими проблем является повышение заработной платы (63,8 %), справедливое распределение объемов работы (44,7 %), выражение признания и одобрения хорошо выполненной работы со стороны руководства (38,3 %).

Как видно из результатов опроса, низкий уровень заработной платы является одной из главных проблем, волнующих муниципальных служащих. Согласно данным анкетирования, 73,5% муниципальных служащих задумываются над поиском дополнительных законных источников заработка. В то же время меньше половины (48,1%) опрошенных выразили желание продолжать работу в органах местного самоуправления и качественно выполнять свою работу: 25,3% опрошенных дали однозначный ответ «да», 22,8% ответили «скорее да, чем нет», что, безусловно, говорит о низкой мотивированности муниципальных служащих на выполнение своей деятельности. Кроме того, 52% муниципальных служащих отметили отсутствие стимулирующих механизмов для более эффективного выполнения профессиональной деятельности. Вместе с тем, высокими мотивирующими факторами эффективного выполнения профессиональной деятельности, по мнению респондентов, могли бы стать материальное вознаграждение (64,5%), возможность самореализации (16,3%) и «успешность» муниципального района (достижение намеченных результатов) (10,2%) (рисунок 2.2.6).

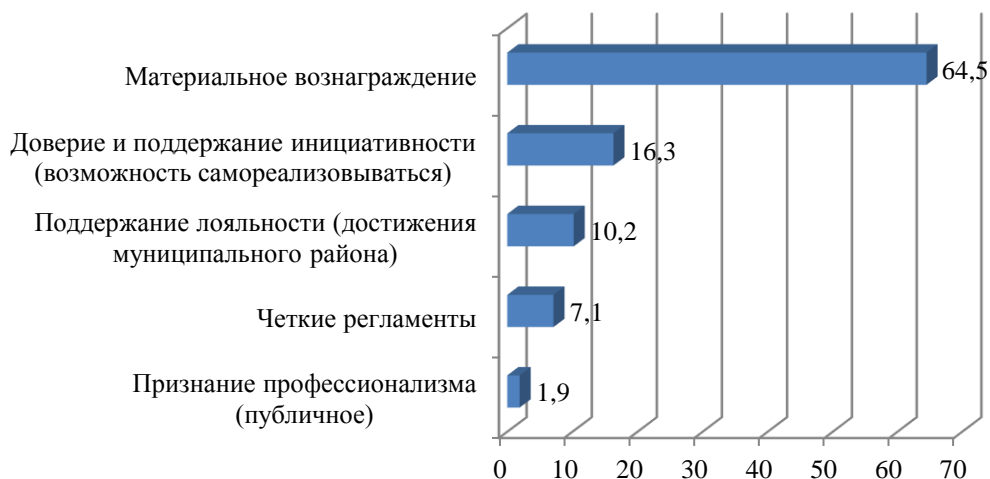


Рисунок 2.2.6 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие стимулирующие факторы могли бы повлиять на более качественное выполнение профессиональной деятельности?»

Достижение высокого качества жизни - прежде всего совместный труд как муниципальных служащих, так и самого населения. Поэтому важное значение приобретает отсутствие разночтений в понимании качества жизни со стороны муниципальных властей и регионального социума. Итак, по данным приведённого в данной работе социологического опроса, треть согласилась с мнением, что качество жизни включает в себя все перечисленные компоненты. Более подробно с результатами ответа на рассматриваемый вопрос можно ознакомиться на рисунке 2.2.7.

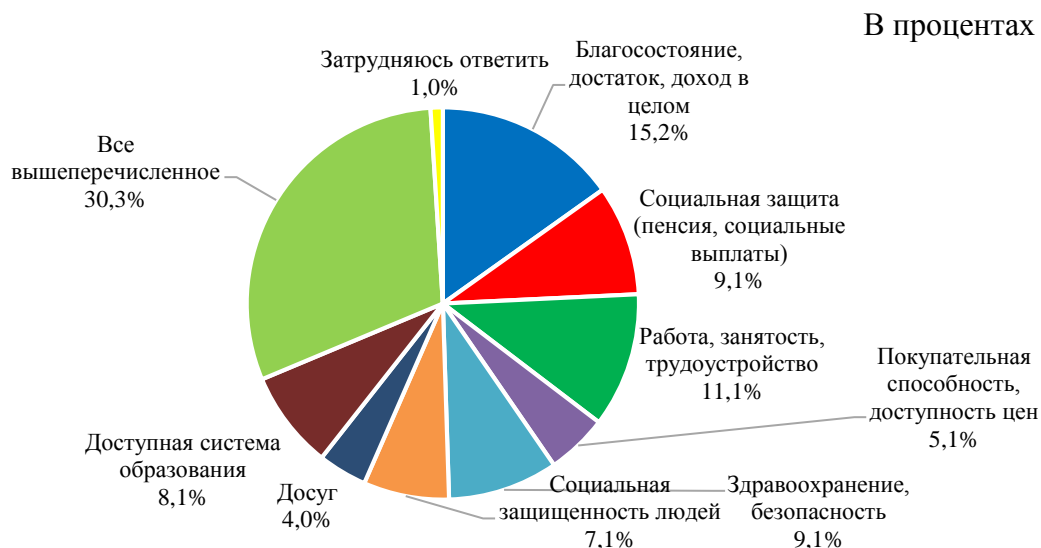


Рисунок 2.2.7 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «Что Вы подразумеваете в первую очередь под понятием «Качество жизни населения»?»

Справедливо было бы отметить, что ответы населения на вопрос об изменениях в качестве жизни населения за последние 5 лет отличаются от ответов муниципальных служащих. Если в рассмотренном ранее социологическом опросе более 80 % населения в ответе на аналогичный вопрос отметило улучшение качества жизни, то доля согласных с этим мнением муниципальных служащих вдвое меньше - 40,8 %. Значительна доля респондентов среди полагающих, что качество жизни не изменилось (28,6%); практически четверть считает, что качество жизни населения ухудшилось (рисунок 2.2.8). Подобные расхождения в мнениях населения и муниципальных служащих говорит о том, что муниципальные служащие судят о качестве жизни населения, опираясь на статистические данные, либо муниципальный служащий рассуждает с точки зрения своих субъективных ощущений (снижение дохода, растущий административный надзор, высокая ответственность и т.д.).

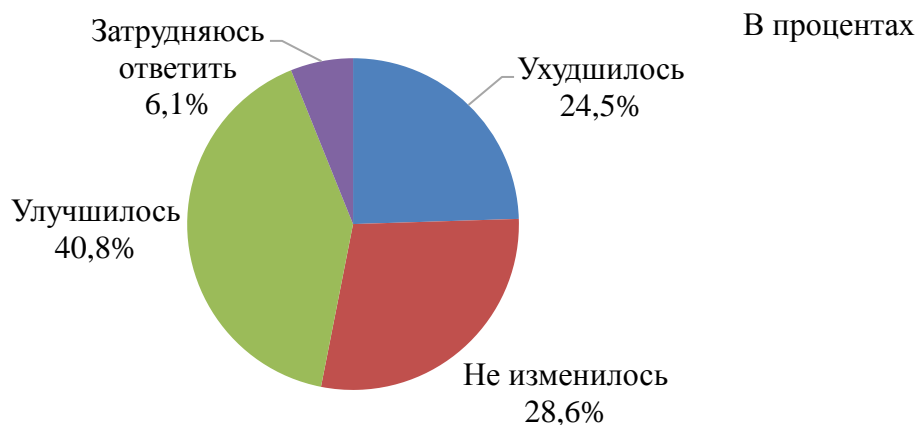


Рисунок 2.2.8 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «На Ваш взгляд, как изменилось качество жизни населения за последние 5 лет?»

Перейдя к вопросу о проблемах, наиболее остро стоящих перед поселением, наибольшее количество ответов муниципальных служащих получили такие варианты, как неразвитость производства (20,7 %), недоступность жилья (16,6 %), низкое качество медицинских услуг (14,9 %) (рисунок 2.2.9).



Рисунок 2.2.9 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «В настоящий момент, какие проблемы наиболее остро стоят перед Вашим поселением?»

Необходимо отметить, что как для муниципальных служащих, так и для населения одной из наиболее остро стоящих проблем является недоступность жилья. При этом, если муниципальные служащие обратили большее внимание на неразвитость производства и низкое качество

медицинских услуг, население же больше склонилось к ответам с указанием таких проблем, как взяточничество и коррупция и низкое качество услуг в социальной сфере (рисунок 2.2.9).

Практически треть опрошенных муниципальных служащих ответила, что решение проблем населения в полной мере зависит именно от муниципального уровня власти (28 %). При этом большинство отметили, что решение проблем зависит от деятельности органов местного самоуправления лишь частично (60%), остальные же респонденты склонны считать, что решение проблем населения мало зависит от местных властей.

Респондентам, ответившим утвердительно на вопрос о возможности разрешения проблем населения на местном уровне, был задан более детальный вопрос о том, в разрешении проблем именно каких областей значимую роль играют муниципальные власти. Выяснилось, что муниципальные служащие в полной мере оценивают свою способность повлиять на разрешение таких проблем, как недоступность жилья, высокие цены и тарифы, низкий уровень социальной поддержки населения (таблица 2.2.1).

Таблица 2.2.1 - Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени решение проблем зависит от муниципальных властей и, в частности, от муниципальных служащих?» (среднеарифметическое значение)

В баллах

<b>Проблемы</b>	<b>Средняя оценка</b>
1. Недоступность жилья	4,12
2. Высокие цены и тарифы	4,1
3. Низкий уровень социальной поддержки населения	3,8
4. Взятничество и коррупция	3,76
5. Неразвитость производства	3,68
6. Кризис системы жилищно-коммунального хозяйства	3,34
7. Высокий уровень безработицы	3,3
8. Задержка выплаты заработной платы	3,06
9. Низкое качество услуг в социальной сфере (образование, здравоохранение, культура, социальная защита)	3,2
10. Ухудшение состояния окружающей среды	3,14

11. Низкий уровень развития транспортной инфраструктуры	3,02
12. Наркомания и алкоголизм	2,98
13. Высокий уровень преступности	2,94
14. Кризис морали, личной культуры, нравственности населения	2,88
15. Слабость местной власти	2,72
16. Низкий размер зарплат, пенсий, пособий	2,72
17. Демографические проблемы (рождаемость, смертность, продолжительность жизни и т.д.)	2,4

Респонденты высказались, что работники органов муниципального управления наименьшее влияние смогут оказать на низкий уровень оплаты труда, пенсий, и на высокие цены и тарифы. Следует отметить, что результаты ответов на аналогичный вопрос для населения практически совпали с ответами муниципальных служащих.

Перейдем к рассмотрению вопроса построения взаимоотношений между населением и муниципальными властями. В рассмотренных ранее результатах социологического опроса населения выяснилось, что 73% респондентов оценивают свои отношения с местными органами власти как неприязненные. Анкетирование же муниципальных служащих показало, что лишь 1% муниципальных служащих расценивает отношения с населением как неприязненные; более четверти расценили отношения как «молчаливое недовольство друг другом»; 10% - как отношения «делового сотрудничества и поддержки». При этом большинство, 62% муниципальных служащих выбрали ответ «власть насколько может, решает жизненные проблемы населения».

Как видно из результатов исследования, более негативная оценка взаимоотношений между местными органами власти и населением исходит от последнего.

Ответы муниципальных служащих и населения на вопрос о возможных мерах, способствующих повышению активности жителей в улучшении качества жизни, практически совпали. Так, выяснилось, что, по мнению



муниципальных служащих, необходимо большее информирование населения о результатах деятельности органов местного самоуправления, а также о состоянии дел на данный момент. Важное значение придали муниципальные служащие также и созданию максимально упрощенных путей участия населения в организации местного самоуправления (рисунок 2.2.10).



Рисунок 2.2.10 Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие меры необходимы для активизации жителей в повышении качества жизни регионального социума?»

#### ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ:

1. Согласно результатам анкетирования, большинство населения и муниципальных служащих отметили улучшение качества жизни населения за последние 5 лет. Вместе с тем, стоит отметить, что наибольшую удовлетворенность качеством жизни выразили жители г. Казани, Альметьевского, Апастовского, Пестречинского, Высокогорского, Тюлячинского муниципальных районов. Среди муниципальных районов, в которых жители и муниципальные служащие констатировали ухудшение качества жизни, можно отметить Пестречинский, Зеленодольский, Нижнекамский. Расхождение во мнениях населения и муниципальных служащих говорит о том, что муниципальные служащие судят о качестве

жизни населения, опираясь на статистические данные и основываясь на достижениях показателей, поставленных перед муниципальным районом.

2. Несмотря на то, что муниципальные служащие и население констатировали улучшение качества жизни населения, согласно данным социологического исследования существует ряд проблем, которые беспокоят обе группы исследуемых. Так, мнение населения и муниципальных служащих совпало относительно высокого уровня безработицы (Сабинский, Ютазинский, Дрожжановский муниципальные районы). Стоит отметить, что проблема безработицы особо отмечается в районах сельскохозяйственной направленности. Это объясняется в первую очередь высвобождением ручного труда, посредством внедрения автоматизированных систем в сельскохозяйственное производство. Вместе с тем рынок труда не будучи готовым к новой конъюнктуре рынка остается невостребованным, в результате чего увеличивается безработица. В связи с этим возникает необходимость принятия превентивных антикризисных мер посредством разработки программ развития села и профориентации невостребованных специалистов.

3. Согласно результатам социологического исследования, муниципальные служащие обеспокоены в первую очередь неразвитостью производства, низким качеством медицинских услуг и недостаточностью жилья. В свою очередь для населения важными проблемами являются взяточничество и коррупция, низкое качество услуг в социальной сфере и низкий уровень социальной поддержки населения.

4. Подавляющее большинство респондентов (77,8%) считают, что профессиональная компетентность муниципального служащего является определяющим фактором повышения качества жизни населения.

5. Лишь 39,0% респондентов в течение года хотя бы раз обращались в ОМС для решения каких-либо проблем. Основными причинами отказа от обращений являются: пассивный настрой самого населения, отсутствие желания участвовать в жизни муниципалитета; недостаток

информированности населения о возможных формах взаимодействия с органами местного самоуправления. Для успешного преодоления информационного вакуума между ОМС и населением предлагается шире использовать возможности основных каналов коммуникации – телевидения и интернет - ресурсов.

6. Одним из ведущих мотивов деятельности работников ОМС является желание принести пользу обществу и добиться признания. В то же время треть опрошенных отметили, как основной мотив, желание получить постоянную, стабильную работу. Однако значительна доля респондентов, охарактеризовавших работу в муниципалитете малоинтересной и не требующей креативности. Среди проблем, выступающих в качестве демотиваторов, можно отметить также низкий уровень оплаты труда, авральный режим работы, несправедливое делегирование полномочий и ответственности между сотрудниками, большой объем работы и др. Все это позволяет утверждать о нерациональной организации труда сотрудников ОМС, их существенной перегруженности, не позволяющий эффективно и своевременно выполнять должностные обязанности.

7. Муниципальные служащие, в основном, мотивированы, чтобы качественно выполнять свою работу. Отмечают ее ответственность и полезность для населения, кроме того, значительна доля респондентов, охарактеризовавших работу в муниципалитете малоинтересной и не требующей креативности. Из проблем и демотивирующих факторов труда муниципальных служащих стоит отметить низкий уровень оплаты труда, большой объем работы и несправедливое распределение трудовых нагрузок. Вероятно поэтому меньше половины респондентов (47,1%) планируют продолжить работу в ОМС, хотя проявляют интерес к своей работе и считают основной задачей – повышение качества жизни муниципального социума.

8. Большинство муниципальных служащих (71,9%) считают, что отсутствует эффективная система мотивации профессиональной деятельности и, отмечают, что хорошими мотивационными факторами могли бы выступить

материальное вознаграждение, возможность самореализации и наличие позитивных изменений в качестве жизни населения муниципального района.

## ГЛАВА III. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ (НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН)

### 3.1 Применение трехфакторной модели профессиональной компетентности в системе профессиональной подготовки муниципальных служащих

Профессиональная компетентность рассматривалась различными теоретиками и практиками в различных системах координат. Так, Т.Хайланд рассматривал ее как способность выполнить специфическую деятельность по предписанному стандарту, И.А. Зимняя «как основывающийся на знаниях, интеллектуально и личностно обусловленный опыт социально-профессиональной жизнедеятельности», А.З. Гильманов «как наличие знаний, которые необходимы для выполнения конкретной работы». На наш взгляд, профессиональную компетентность можно интерпретировать как совокупность базовых и инструментальных компетенций, основанных на трех базовых факторах компетентности, таких как знания, мотивация и опыт муниципального служащего. Рассмотрим более подробно три составляющих фактора профессиональной компетентности:

$$ПК_{МС} = \max(\sum Z + \sum M + \sum O),$$

где:  $ПК_{МС}$  – профессиональная компетентность муниципальных служащих;

$\sum Z$  (знания) – комплекс теоретических интериоризованных научных познаний и сведений, а также осведомленность в определенной сфере деятельности;

$\Sigma$  м (мотивация) – это совокупность внутренних и внешних факторов, побуждающих муниципального служащего к деятельности, ориентированной на достижение целей муниципальной службы и решение локальных вопросов;

$\Sigma$  о (опыт) – свойство, которое сформировано посредством обучения и практики.

Для определения мотивации, которая побуждает муниципального служащего честно и добросовестно выполнять свою работу, нами была исследована система мотивации муниципальных служащих в рамках выполнения ими своих должностных обязанностей. Результаты нашего исследования показали, что муниципальные служащие среднего возраста более мотивированы к труду, нежели служащие более младшего либо более старшего возраста. Так, среди опрошенных средней возрастной группы (31-45 лет) количество респондентов, ответивших «да» или «скорее да, чем нет» на вопрос о желании продолжать работу в ОМС, больше, нежели среди более молодых специалистов (18-30 лет) и специалистов более старшего возраста (46-55 лет). Данная тенденция наглядно продемонстрирована в таблице 3.1.1. Необходимо отметить, что меньше всего мотивированы на осуществление муниципальной деятельности молодые специалисты. Все респонденты, категорически ответившие «нет» на вопрос о продолжении работы в муниципальных органах власти, относятся к возрастной категории 18-30 лет.

Таблица 3.1.1 - Распределение ответов респондентов по возрасту и степени мотивированности продолжить работу в ОМС

Возраст	Вариант ответа			
	«да»	«скорее да, чем нет»	«скорее нет, чем да»	«нет»
18-30 лет	96	27	252	24
31-45 лет	278	96	24	0
46-55 лет	82	48	0	0

Современная муниципальная служба требует постоянного увеличения и обновления знаний, необходимых для трудовой деятельности. Несмотря на то, что муниципальные служащие более молодой возрастной категории в меньшей степени мотивированы продолжить работу в ОМС, они же являются более активными в сфере самообразования. Так, анкетирование показало, что большинство муниципальных служащих (25 %), постоянно занимающихся самообразованием, относятся к самой молодой возрастной группе. Несколько меньше респондентов, заявивших о постоянном самообразовании, среди служащих среднего возраста (23 %), а в старшей возрастной группе самая меньшая доля респондентов, занимающихся самообразованием, что объясняется их возрастными особенностями, связанными с завершающим этапом карьерной стратегии.

Для более детального анализа разделения опрошенных муниципальных служащих по уровню профессиональной компетенции рассмотрим введенные ранее типологизированные группы.

1. Уровень высокой профессиональной компетентности. В данную группу включены муниципальные служащие, постоянно занимающиеся самообразованием, проходящие курсы повышения квалификации более двух раз в год, точно планирующие в дальнейшем оставаться на муниципальной службе и обладающие достаточным опытом работы (в данном случае в качестве достаточного опыта работы рассматривается опыт работы более 5 лет).

2. Уровень средней профессиональной компетентности. Муниципальные служащие, время от времени занимающиеся самообразованием, с некоторой долей сомнения ответившие о вероятности продолжения работы на должностях муниципальной службы, обладающие опытом работы от одного до пяти лет, проходящие курсы повышения квалификации один раз в три года.

3. Уровень низкой профессиональной компетентности. Чиновники обладают либо только одной профессиональной компетенцией, либо

несколькими, но не в полной мере. Муниципальные служащие данной группы никогда не занимаются самообразованием, обладают опытом работы менее одного года, в дальнейшем не планируют продолжить работу в органах местного самоуправления, не проходят курсы повышения квалификации либо проходят один раз в несколько лет.

Такие составляющие характеристики муниципального служащего, как уровень обладания опытом работы, знаниями, мотивацией определяют уровень профессиональной компетентности муниципального служащего. Зависимость уровня профессиональной компетентности от его составляющих графически изображена на рисунке 3.1.1.

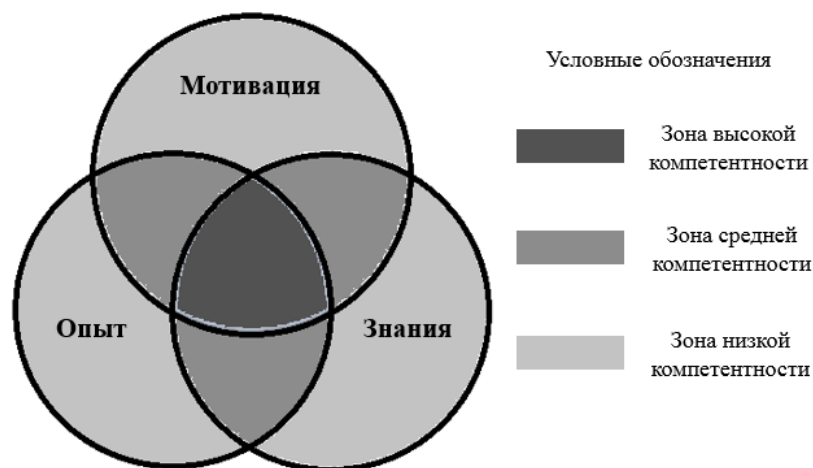


Рисунок 3.1.1 - Профессиональная компетентность муниципальных служащих

Приведенная на рисунке схема наглядно отражает три уровня профессиональной компетентности муниципальных служащих. В самом центре схемы, где пересекаются все три круга, располагается зона высокой компетентности. Области рисунка, где пересекаются два базовых фактора компетентности муниципального служащего, такие как, например, опыт и знания соответствуют зоне средней компетентности. Те области, в которых не наблюдается пересечения, можно назвать зоной низкой компетентности.



Таким образом, исходя из предложенной схемы можно отметить, что муниципальный служащий, характеризующийся высоким уровнем компетентности, обладает всеми тремя компонентами профессиональной компетентности - знаниями, опытом и мотивацией. Недостаток же какой-либо составляющей приводит к снижению уровня компетентности чиновника, что в свою очередь находит отражение в результатах его работы, и, соответственно, качестве жизни населения.

Предлагая теоретический конструкт трехфакторной модели профессиональной компетентности муниципальных служащих, нами был проанализирован эмпирический материал, по результатам которого были выделены следующие типологизированные группы:

1) муниципальный служащий с высоким уровнем компетентности. Чиновник обладает всеми необходимыми для осуществления своей профессиональной деятельности знаниями и опытом работы, мотивирован для результативного исполнения своих обязанностей. Он неделен всем спектром профессиональных компетенций, грамотно подходит к принятию решений в области местного самоуправления;

2) муниципальный служащий, обладающий необходимыми знаниями и опытом работы в сфере муниципальной деятельности, однако испытывает недостаток мотивации к работе;

3) муниципальный служащий, обладающий необходимыми знаниями, мотивирован на продуктивный труд, однако испытывает недостаток профессионального опыта;

4) муниципальный служащий, обладающий достаточным профессиональным опытом, мотивирован на работу в сфере муниципальной службы, однако испытывает недостаток знаний в профессиональной сфере;

5) муниципальный служащий, обладающий необходимыми знаниями для осуществления своей деятельности, однако либо в силу недостатка опыта, либо в силу отсутствия мотивации выполняет ее неудовлетворительно;

б) муниципальный служащий, обладающий желанием работать в муниципальной сфере, но не обладает для этого необходимыми знаниями и опытом работы;

7) муниципальный служащий, обладающий достаточным опытом работы, однако ему не хватает необходимых знаний, а из-за отсутствия мотивации нет желания работать.

В таблице 3.1.2 подробно описаны уровни обладания теми или иными компетенциями.

Таблица 3.1.2 - Зависимость уровня компетенций муниципального служащего от обладания компонентами профессиональной компетентности

Уровень компетентности	Компетенции		
Высокий	Знания+Опыт+Мотивация		
Средний	Знания +Опыт	Знания+Мотивация	Мотивация+Опыт
Низкий	Знания	Мотивация	Опыт

Анализируя данные, полученные в ходе социологического опроса, можно прийти к выводу, что среди опрошенных муниципальных служащих 48% хотят продолжить работу в органах местного самоуправления, мотивированы на качественное выполнение профессиональной деятельности и желают принести пользу обществу, 80% обладают необходимыми знаниями для осуществления своей деятельности (проходили курсы повышения квалификации минимум один раз в год), 42% муниципальных служащих обладают достаточным опытом работы (здесь учтены ответы служащих, имеющих опыт работы более 5 лет). Анализ перекрестных данных показал, что 25% муниципальных служащих (преимущественно линейных руководителей) обладают высокой компетентностью, так как наряду с мотивацией обладают необходимыми знаниями и опытом.

Данные для двух других уровней компетентности муниципальных служащих приводятся в таблице 3.1.3.

Таблица 3.1.3 - Распределение муниципальных служащих Республики Татарстан по уровню профессиональной компетентности

Высокий	25 %		
	Мотивация + Знания + Опыт		
Средний	37 %		
	Мотивация + Знания	Знания + Опыт	Мотивация + Опыт
	<i>8 % опрошенных</i>	<i>17 % опрошенных</i>	<i>12 % опрошенных</i>
Низкий	38 %		
	Мотивация	Знания	Опыт
	<i>3 % опрошенных</i>	<i>33% опрошенных</i>	<i>2% опрошенных</i>

Таким образом, нами выявлено, что 25 % муниципальных служащих обладают высоким уровнем профессиональной компетентности; 37 % опрошенных муниципальных служащих можно охарактеризовать средним уровнем профессиональной компетентности, а 38 % респондентов - низким уровнем профессиональной компетентности.

Численность муниципальных служащих с высоким уровнем профессиональной компетентности составляет четверть опрошенных. Стоит отметить, что количество муниципальных служащих со средней компетентностью ниже на процент количества муниципальных служащих с низким уровнем профессиональной компетентности. Паритет указанных двух уровней связан с высоким уровнем количества муниципальных служащих, обладающих только знаниями, однако согласно выдвинутой гипотезе наличие одного фактора компетентности свидетельствует о низкой эффективности муниципального служащего. На основании полученных данных, выделим некоторые проблемные точки в компетентности муниципальных служащих:

1) среди большинства муниципальных служащих Республики Татарстан наблюдается невысокая заинтересованность в достижении результатов, что указывает на отсутствие эффективной системы мотивации

сотрудников. Основным фактором низкой мотивированности муниципальных служащих является неудовлетворенность низким уровнем заработной платы, которая заставляет более 70% муниципальных служащих задуматься над дополнительным заработком;

2) зачастую образование муниципальных служащих не соответствует выполняемой ими работе, что сказывается на уровне их профессиональной компетентности, и, соответственно, на результативности их профессиональной деятельности;

3) доля муниципальных служащих, обладающих опытом работы более пяти лет, снижается, что может говорить о том, что система мотивации работников органов муниципального управления малоэффективна. Это приводит к текучести компетентных и опытных кадров, что негативно сказывается на общей результативности деятельности органов местного самоуправления.

4) мотивация к высоким показателям эффективности не подкреплена внешними факторами. Отсутствуют механизмы, побуждающие муниципальных служащих к повышению качества своей работы.

Исходя из анализа ситуации в целом по Республике Татарстан и опираясь на рассчитанные данные по процентному распределению среди семи типологизированных групп, для поддержания и повышения уровня компетентности были разработаны практические советы по эффективному использованию кадрового потенциала органов местного самоуправления.

**Для группы, относящейся к зоне высокой компетентности:**

- включить в кадровый резерв и предоставить возможность карьерного роста;
- рекомендовать к повышению квалификации в системе МБА (master of business administration).

**Для группы, относящейся к зоне средней компетентности:**

при нехватке опыта:

- разработать типовую программу адаптации персонала для ОМС, в том числе включающую в себя элементы наставничества;

- применять профстандарты и внедрить систему квалификационных требований, направленных на формирование профессионального кадрового состава<sup>1</sup>;

при нехватке знаний:

- посредством использования ИТ-технологий внедрить автоматизированную систему обучения и проверки знаний посредством онлайн-тестирования;

при нехватке мотивации:

- разработать индикаторы эффективности деятельности муниципальных служащих с привязкой к системе материального вознаграждения;

- разработать персональные карьерные стратегии для молодых перспективных кадров ОМС.

**Для группы, относящейся к зоне низкой компетентности:**

В данной зоне оказались в основном работники двух категорий: молодые специалисты, имеющие знания при нехватке опыта и мотивации, и специалисты предпенсионного возраста, имеющие опыт при недостаточных знаниях и отсутствии мотивации.

При наличии мотивации у специалистов данной категории рекомендуется создать условия для формирования недостающих компонентов компетентности, при отсутствии мотивации рекомендуется уволить.

Анализ данных позволяет судить о том, что к категории высокой и средней компетентности относятся преимущественно муниципальные служащие руководящих должностей. Вместе с тем, к каждой из групп должностей необходимо предъявлять особые требования (Таблица 3.1.4).

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 2 мая 2015 г. N 122-ФЗ "О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статьи 11 и 73 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации" (не вступил в силу) [Электронный ресурс] – URL.: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_171254/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_171254/) , (дата обращения: 08.04.2016).

Таблица 3.1.4 – Перечень требований к муниципальному служащему в зависимости от занимаемой должности

<b>Группа должностей (доля респондентов)</b>	<b>Тип управления</b>	<b>Взаимодействие с населением</b>	<b>Роль в функционировании «Ситуационного центра»</b>	<b>Обладание компетенциями</b>	<b>Необходимый уровень компетентности</b>
<b>Муниципальная должность (5,9%)</b>	Стратегическое	Непосредственный контакт	Наблюдатель	Базовые +инструментальные	Высокая
<b>Руководители структурных подразделений (35,6%)</b>	Тактическое	Непосредственный контакт	Куратор направления	Базовые +инструментальные	Средняя
<b>Специалисты (58,8%)</b>	Оперативное	Посредством писем	Исполнитель	Базовые+инструментальные <sup>1</sup>	Средняя

Согласно данным социологического исследования подавляющее большинство муниципальных служащих обладает необходимыми знаниями (80 %), вместе с тем, менее половины респондентов мотивированы на качественное выполнение профессиональной деятельности и обладают достаточным опытом работы. Успешная реализация задач и выполнение индикаторов, направленных на повышение качества жизни муниципальными служащими должна поощряться морально и материально.

<sup>1</sup> Обладание инструментальными компетенциями представляется необходимым условием в рамках каждой должностной группы в соответствии с закрепленными полномочиями.

### **3.2 Внедрение ИТ-технологий в систему муниципального управления как способ повышения качества жизни населения**

На сегодняшний день как и в мировой, так и отечественной практике широко распространено применение информационно-коммуникационных технологий в деятельности государственных и муниципальных органов управления. При этом стоит отметить, что под внедрением ИТ-технологий в систему муниципального управления понимается не только наращивание технического оснащения. Как показывает практика, для повышения эффективности деятельности муниципалитетов, необходимо внедрение специальных ИТ-технологий, применение которых приводит к упрощению и улучшению механизмов принятия административных решений.

Создание систем информационных технологий муниципального управления объясняется тем, что муниципальное управление является публичной сферой и представляет собой профессиональные действия руководства муниципалитета и муниципальных служащих, направленные на поиск лучших методов и технологий с целью повышения эффективности органов местного самоуправления и повышения качества жизни населения. Данные информационные технологии позволяют изучать, анализировать причины своего отставания и внедрения адаптированного к собственным условиям усовершенствованного варианта лучших практик с целью повышения социальной и экономической эффективности муниципального управления.

Внедрение ИТ-технологий с позиции повышения качества жизни населения должно быть направлено на решение как внутренних, так и внешних задач.

В Республике Татарстан уделяется огромное внимание вопросу инновационного решения задач социально-экономической жизни в первую очередь, безусловно, в сфере повышения качества жизни населения. В этих целях действуют программы обучения руководителей органов

исполнительной власти «Эффективное управление»<sup>1</sup>, направленные на расширение профессиональной компетентности работников муниципальной сферы и повышение результативности и эффективности их труда.

Вместе с тем о высокой профессиональной компетентности муниципального служащего любого ранга можно судить, основываясь на приведенных в разделе 1.2 ключевых показателях муниципальных служащих, таких как:

1. Личная результативность.
2. Совершенствование профессиональных знаний.
3. Инновация (оптимизация) рабочего процесса.
4. Работа в команде.
5. Отзывчивость и активная работа с населением.

Повышению профессиональной компетентности муниципальных служащих способствует решение ряда задач, направленных на расширение его инструментальной компетентности, развитию различного рода профессиональных умений и навыков, которые можно было бы обозначить как внутренние и внешние задачи компетентности. Решение **внутренних задач** представляет собой исполнение муниципальными служащими своих должностных обязанностей, оперативное решение управленческих задач, направленных на повышение качества жизни населения муниципалитета. Успешному решению внутренних задач способствуют:

1. Внедрение информационно-аналитической системы, включающей такие блоки, как тестирование, сведение новшеств в законодательстве, изучение положительного общероссийского опыта, получение актуальной информации. Данная задача направлена на решение вопроса самообразования. Согласно результатам нашего исследования, чуть более половины муниципальных служащих (61,7%) повышают самообразование. При этом большинство отдает предпочтение получению знаний в правовой сфере. При

---

<sup>1</sup> Рустам Минниханов: «Современный руководитель все время должен учиться» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tatar-inform.ru/news/2015/05/15/454864/>. (дата обращения: 15.06.2015)



том, что не менее важным является самообразование, с информационно-технической точки зрения необходимо выработать электронный индивидуальный план муниципального служащего, основанный на приведенных выше компетенциях, и главной целью которого является повышение компетентности муниципального служащего и, как результат, повышение качества жизни населения.

2. Обучение проектному менеджменту. Данный блок подразумевает изучение основ проектного менеджмента и механизмов и технологий, способствующих реализации задач. И, основываясь на результатах социологического исследования муниципальных служащих, следует выделить немаловажную роль муниципального служащего в лоббировании интересов муниципалитета и создании условия для высокого качества жизни населения, а данный процесс невозможен при низком уровне компетентности муниципального служащего и отсутствии мотиваций.

**Внешние задачи** (внедрение информационных технологий в сфере муниципальных услуг) определяются поддержанием имиджа ОМС путем формирования эффективных коммуникаций с внешними контрагентами. Более качественному решению внешних задач способствует психологическое и личностное развитие индивида, что подразумевает участие в различных тренингах, семинарах, конкурсах. Данный блок направлен как на мотивацию в профессиональном развитии, так и повышение психологической устойчивости. В связи с чем предлагается создание индивидуального плана, в котором будет также отражена личная эффективность муниципального служащего, включая количественные, качественные, временные показатели:

- качественные - определяют эффективность, исходя из наличия либо отсутствия нарушений законодательства, правил трудового распорядка и иных нарушений, либо дефектов в выполнении должностных обязанностей;
- количественные - достижение муниципальными служащими результатов, выраженных в определенных единицах измерения;

– временные - соблюдение различных сроков, установленных муниципальными правовыми актами, законодательством и т.д.

Предполагается формирование интерактивного индивидуального плана самим муниципальным служащим и посредством автоматического отслеживания результатов деятельности в рамках функционирующего Ситуационного центра, концепция деятельности которого описана ниже.

Учитывая, что в современном обществе информация становится стратегическим ресурсом, а информационные технологии являются одним из инструментов повышения эффективности государственного управления, будет активно продолжаться деятельность, связанная с:

а) внедрением электронного документооборота («Электронное Правительство»), которое предполагает уменьшение бюрократизации процесса;

б) повышением информационной открытости, что предполагает решение следующих основных задач:

- создание официальных сайтов в Интернете и их наполнение актуальной официальной информацией (к обязательной информации относятся: общая, справочная и контактная информация муниципальных органов и учреждений, статистика, законы и нормативные акты (законодательные инициативы), ведомственные отчеты, информация о размещении муниципального заказа);

- создание интерактивных служб, позволяющих упростить процедуры. В Республике Татарстан к ним относятся:

1) ресурс «Народный контроль», который разработан во исполнение Положения об электронном взаимодействии граждан, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль»,

утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 05.08.2012 № 548<sup>1</sup>;

2) портал государственных и муниципальных услуг [uslugi.tatarstan.ru](http://uslugi.tatarstan.ru), позволяющий оказывать государственные, муниципальные и социально значимые услуги в электронном виде. В настоящее время на портале для населения доступно более 100 различных электронных услуг и сервисов, в том числе такие услуги, как подача заявления на оказание государственных услуг, осуществление записи на прием к специалистам, оплата государственных пошлин и иных платежей, а также получение информации различного характера;

3) технологии «одного окна» (многофункциональные центры) являются наиболее современными в данном секторе. Данные технологии позволяют значительно сокращать бюджетные расходы на проведение мероприятий, связанных с официальными уведомлениями, обязательным распространением нормативных материалов, изменением форм документов, проведением разъяснительных мероприятий по решениям органов государственной власти в тех или иных социально значимых вопросах<sup>2</sup>.

Термин «одно окно» означает такую технологию обслуживания клиента, при которой он может в одном месте изложить свою просьбу в форме одного или нескольких заявлений и в этом же месте получить решение от государственных федеральных и/или муниципальных учреждений. При этом неважно, сколько организаций и учреждений участвуют в подготовке и оформлении решения по просьбе клиента. В отличие от существующей технологии, когда клиент выступает курьером, переносящим документы от одного властного учреждения другому, режим «одного окна» предполагает,

---

<sup>1</sup> Правила модерации и публикации уведомлений в государственной информационной системе Республики Татарстан «Народный контроль» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://uslugi.tatarstan.ru/open-gov/about/rules> (дата обращения: 01.06.2015).

<sup>2</sup> Постановление Кабинета Министров РТ от 28 февраля 2013г. № 136 (о создании государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Татарстан» // СПС КонсультантПлюс [Электронный ресурс] – URL: <http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW363;n=76398/> (дата обращения: 01.06.2015).

что все данные, необходимые для ответа на заявление клиента, должны быть получены посредством межведомственного информационного обмена.

Реализация и функционирование системы «одного окна» в муниципальных районах Республики Татарстан обеспечивает решение следующих основных задач:

1) разработка информационных ресурсов и дружественных интерфейсов доступа к ним, облегчающих заявителю подготовку документа для обращения в службу «одного окна». Примером тому может служить частично заполненная заявка типовыми реквизитами, юридически правильная информация, требуемая при заполнении заявки, информация о возможностях службы «единого окна», предоставляемая заявителю о ходе реализации его заявки;

2) оптимизация с последующей автоматизацией основных процессов обработки обращений граждан и хозяйствующих субъектов с использованием классификаторов, справочников и реестров документов;

3) реализация нормативного правового обеспечения использования электронного документооборота с электронной цифровой подписью;

4) внедрение и расширение системы электронных платежей для оплаты возмездных услуг, обеспечивающей начисление, учет и обработку платежей за оказываемые населению возмездные информационные услуги;

5) организация контроля за выполнением процедур обработки обращений граждан и хозяйствующих субъектов, получения и анализа статистических данных о качестве и своевременности предоставления услуг органами исполнительной власти и городскими организациями в целях совершенствования процессов обработки обращений граждан и хозяйствующих субъектов.

Отслеживание эффективной реализации внутренних и внешних задач мы предлагаем путем **создания программного продукта «Ситуационный центр»**. Основная цель создания Ситуационного центра - повышение эффективности системы подготовки управленческих решений органов

местного самоуправления на основе информационно-аналитической поддержки этого процесса, ориентируясь на основную цель муниципального образования - удовлетворение потребностей населения и повышение уровня и качества жизни населения.

Спектр деятельности Ситуационного центра должен включать в себя направления, входящие в функционал администрации муниципального района (городского округа).

Создание Ситуационного центра муниципального образования способно:

- обеспечить повышение качества принятия и исполнения решений муниципальными служащими;

- способствовать интеграции необходимых административно-управленческих, технических, телекоммуникационных и информационно-аналитических ресурсов для выработки адекватных решений по предупреждению и ликвидации проблемных ситуаций путем всестороннего анализа социально-экономической и общественно-политической обстановки в регионе;

- отслеживать динамику, выявлять тенденции, моделировать и прогнозировать развитие ситуации на основе анализа текущей обстановки;

- обеспечивать групповую (коллективную) работу уполномоченных сотрудников, в том числе их взаимодействие и отображение данных на коллективные средства визуализации;

- эффективно использовать результаты функционирования подсистем электронных правительств субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, включая накопленные информационные ресурсы и приложения.

Создание Ситуационного центра является инструментом повышения эффективности управления всеми структурными подразделениями муниципальных образований и дает управленческому сектору возможность:

- осуществлять сбор и анализ консолидированных данных на уровне «поселение-район»;
- осуществлять мониторинг всех подразделений муниципального образования;
- обеспечить прозрачность решений;
- получать достоверную информацию от первоисточника, оперативные отчеты в виде электронных сводок;
- получать оперативно информацию о чрезвычайных происшествиях и о мерах реагирования; подключать к решению проблем муниципальных образований внешних экспертов;
- обеспечить ранжированную систему допуска к информации;
- оптимизировать взаимодействие между главой, Советом, ситуационным центром и местным сообществом;
- контролировать выполнение решений;
- обеспечить оптимальный алгоритм подготовки, обсуждения и реализации проектов и программ.

Руководствуясь принципом, что структура администрации любого муниципального района строится по принципу выполнения муниципальных функций, прописанных в Федеральном законе от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>1</sup>, любое выполнение функции подразумевает наличие отчетности. Создание Ситуационного центра в разы может ускорить процессы реагирования и принятия адекватного управленческого решения, что, безусловно, скажется на качестве жизни населения.

Работа Ситуационного центра должна включать направления, которые непосредственно входят в функционал администрации муниципального района (городского округа). К ним могут быть отнесены:

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. URL: <http://www.consultant.ru/popular/selfgovernment/>, (дата обращения: 01.06.2015)

1. Экологическая безопасность.
2. Градоустройство.
3. Жилище.
4. Жизнеобеспечение.
5. Занятость и условия труда.
6. Развитие человеческого потенциала.
7. Экономические ресурсы.
8. Управление.
9. Безопасность.

Рассмотрим многоуровневую систему муниципалитета в разрезе «Индикатор-Критерии». Ряд критериев был включен в Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»<sup>1</sup> (с изменениями, внесенными Указом Президента Российской Федерации от 14 октября 2012 г. №1384) и в постановление Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 №1317 (с изменениями, внесенными постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 №1505) «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Указ Президента РФ от 28 апреля 2008 г. N 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» // СПС КонсультантПлюс [Электронный ресурс] – URL.: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_136547/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136547/) (дата обращения: 01.06.2015).

<sup>2</sup> Постановление Правительства РФ от 17.12.2012 N 1317 (ред. от 26.12.2014) «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // СПС КонсультантПлюс [Электронный ресурс] – URL.: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_173701/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_173701/) (дата обращения: 01.06.2015).

Таблица 3.2.1 - Функциональный интерфейс Ситуационного центра в разрезе «Индикатор-Критерии» муниципальной деятельности

Индикаторы/ Курирующее региональное ведомство	Цели подсистем	Критерии эффективности
Управление экологической безопасностью	Обеспечение благоприятного состояния окружающей природной среды	<p>удовлетворенность населения состоянием окружающей среды (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность населения качеством питьевой воды (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность населения озеленением городской среды (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность населения экологической безопасностью в муниципальном образовании</p>
Управление градостроительством	Создание комфортной среды проживания (городской среды)	<p>удовлетворенность населения качеством транспортных услуг (процент от числа опрошенных);</p> <p>доля населения, проживающего в населенных пунктах, не имеющих регулярного автобусного и (или) железнодорожного сообщения муниципального района с административным центром городского округа в общей численности населения городского округа (муниципального района), в процентах;</p> <p>доля протяженности автомобильных дорог общего пользования местного значения, не отвечающих нормативным требованиям, в общей протяженности автомобильных дорог общего пользования местного, процентов;</p> <p>выполнение плана дорожных работ в соответствии с программой муниципальных дорожных работ, процентов</p>



Управление имуществом	Обеспечение возможностей улучшения жилищных условий граждан	<p>удовлетворенность населения качеством услуг ЖКХ (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность тарифами ЖКХ (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность качеством капитального ремонта домов (процент от числа опрошенных)</p> <p>ввод в действие жилья к плановым показателям, процентов;</p> <p>выполнение принятых обязательств по перечислению средств в Государственный жилищный фонд при Президенте Республики Татарстан, процентов;</p> <p>доля программ строительства, реконструкции и капитального ремонта объектов общественной инфраструктуры, выполняемых в соответствии с графиками производства работ, процентов;</p> <p>общая площадь жилых помещений, приходящаяся в среднем на одного жителя, - всего, кв. метров на одного человека в год, в том числе введенных в действие за год</p> <p>доля электронных оплат жилищно-коммунальных услуг с использованием портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, процентов;</p>
-----------------------	---	---

Управление инфраструктурой	Возможность получения качественных услуг отраслей городского хозяйства	<p>удовлетворенность населения уровнем благоустройства (процент от числа опрошенных) городской среды (села) (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность населения рекреационными зонами (парки/скверы) (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность населения общественным транспортом (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность населения качеством связи и интернет (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность населения качеством дорог в населенном пункте (процент от числа опрошенных);</p> <p>выполнение принятых обязательств по оплате организациями жилищно-коммунального хозяйства перед ресурсоснабжающими организациями (в отношении электроснабжения и газоснабжения), процентов;</p>
Управление занятостью и условиями труда	Обеспечение возможности трудоустройства при благоприятных условиях труда	<p>уровень безработицы (по методологии Международной организации труда) в среднем за год, процентов</p> <p>доля населения занятая в малых и средних предприятиях, процентов;</p> <p>инвестиции в основной капитал на душу населения</p>

<p>Управление развитием человеческого потенциала</p>	<p>Создание условий для физического и духовного развития человека</p>	<p>удовлетворенность населения услугами здравоохранения (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность населения качеством школьного образования (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность населения качеством дошкольного образования (процент от числа опрошенных);</p> <p>удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры (качеством культурного обслуживания) (процент из числа опрошенных)</p> <p>удельный вес населения, участвующего в культурно-досуговых мероприятиях на платной основе, проводимых муниципальными учреждениями культуры, процентов</p> <p>удовлетворенность развитием спорта в муниципальном образовании (процент от числа опрошенных)</p> <p>естественный прирост (+), убыль (-) населения муниципального района (городского округа) на 1000 человек населения</p> <p>результат единого государственного экзамена (ЕГЭ) в муниципальных общеобразовательных учреждениях, средний балл: по математике; по русскому языку</p>
--	---	--

Управление безопасностью	Обеспечение безопасности проживания на местном уровне	<p>удовлетворенность населения качеством услуг в сфере обеспечения безопасности в муниципальном образовании (процент от числа опрошенных);</p> <p>снижение смертности в результате ДТП к аналогичному периоду прошлого года, процентов;</p> <p>динамика числа зарегистрированных преступлений, процентов</p> <p>снижение смертности в результате дорожно-транспортных происшествий к аналогичному периоду прошлого года (на дорогах местного значения), процентов;</p>
Управление экономическими ресурсами	Обеспечение муниципальной деятельности экономическими ресурсами	<p>динамика объема инвестиций в основной капитал по кругу крупных и средних предприятий, процентов;</p> <p>выполнение плановых назначений налоговых доходов местного бюджета, процентов;</p> <p>выполнение плановых назначений налоговых доходов местного бюджета, процентов;</p> <p>выполнение плановых значений по объему инвестиций в основной капитал крупных и средних предприятий (за исключением бюджетных средств), процентов</p> <p>выполнение плана по обороту продукции и услуг субъектов малого и среднего предпринимательства (без индивидуальных предпринимателей), процентов;</p> <p>объем валовой продукции сельского хозяйства в сельскохозяйственных организациях и крестьянских фермерских хозяйствах, в процентах к предыдущему году</p>

<p>Управление административным ресурсом</p>	<p>Организационное обеспечение муниципальной деятельности</p>	<p>доля удовлетворенных решением проблем в результате обращений, процентов;</p> <p>доля специалистов с высшим профессиональным образованием из общего числа сотрудников, процентов;</p> <p>количество реализуемых муниципальных программ на душу населения (в процентах)</p> <p>количество материалов о деятельности муниципального образования в СМИ, штук;</p> <p>количество ГОСов и общественных объединений на душу населения, процентов;</p> <p>количество протестных мероприятий (пикеты, митинги) в год на душу населения, процентов</p> <p>доля опубликованных в государственной информационной системе Республики Татарстан "Народный контроль" уведомлений, которым присвоен статус "Заявка решена", процентов;</p> <p>доля выполненных главой и исполнительным комитетом муниципального района (городского округа) в установленные контрольные сроки поручений Президента Республики Татарстан и Премьер-министра Республики Татарстан в общем объеме поручений в рамках делегированных полномочий, для которых указанными лицами установлен срок выполнения, единиц;</p> <p>доля фактов несвоевременного обновления отчетов от общего количества регламентных публикаций отчетов в системе "Открытый Татарстан", процентов;</p> <p>доля электронных оплат жилищно-коммунальных услуг с использованием портала государственных и</p>
---	---	---

		<p>муниципальных услуг Республики Татарстан, процентов;</p> <p>выполнение показателей Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и постановления Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. N 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», процентов</p>
--	--	---

Приведенная выше матрица была сформулирована на основании ряда индикаторов, включённых в Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. №607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»<sup>1</sup>, постановления Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. №1317 «О реализации Указа Президента Российской Федерации №607<sup>2</sup> и

<sup>1</sup> Указ Президента РФ от 28 апреля 2008 г. N 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. URL.: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_136547/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136547/) (дата обращения: 01.06.2015).

<sup>2</sup> Постановление Правительства РФ от 17.12.2012 N 1317 (ред. от 26.12.2014) «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. URL.: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_173701/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_173701/) (дата обращения: 01.06.2015).

Типового кодификатора функций, полномочий органов местной администрации муниципального района Республики Татарстан<sup>1</sup>.

Приведенный перечень критериев эффективности безусловно должен реализовываться муниципальными служащими. От их профессионализма и компетентности зависит удовлетворенность населения ключевыми составляющими качества жизни населения. Следовательно, система управления должна быть внедрена не только на уровне всего муниципалитета, но и на уровне каждого линейного руководителя и специалиста, посредством закрепления индикаторов оценки эффективности деятельности в должностных инструкциях.

Оценку эффективности муниципального служащего предлагается рассчитывать по следующей формуле:

**На уровне специалистов.**

Обозначения:

$V$  – число специалистов в подразделении (департамент, управление, отдел, сектор).

$L_j$  – количество показателей, закрепленных за муниципальным служащим.

$KL_j$  – эффективность муниципального служащего, в %, (соотношение фактически достигнутых показателей к запланированным).

$$V_i^{\text{спец}} = \frac{1}{\sum_{j=1}^k L_j} * \sum_{j=1}^{L_k} KL_j, \%$$

где  $K_i$  – агрегированный показатель эффективности муниципального служащего ( $i = \overline{1, k}$ ).

**Уровень линейного руководителя подразделения.**

Обозначения:

---

<sup>1</sup> Типовой кодификатор функций, полномочий органов местной администрации муниципального района Республики Татарстан [Электронный ресурс] // URL.: [http://cesi.tatarstan.ru/rus/file/pub/pub\\_337125.pdf](http://cesi.tatarstan.ru/rus/file/pub/pub_337125.pdf) (дата обращения: 01.06.2015).

$Q$  – число подразделений, курируемых вышестоящим руководителем.

$K_m$  – число специалистов в структурном подразделении.

$N_m$  – количество процессных показателей (вида  $Pr_a$  где  $a=\overline{1, N_m}$ ) у  $m$ -го руководителя подразделения.

$Pr_{r\text{рукподразд}}$  – агрегированный процессный показатель  $r$ -го подразделения, где  $r=\overline{1, m}$ .

$$Pr_r^{\text{спец}} = \frac{1}{K_m} * \sum_{i=1}^{K_m} (Q_i^{\text{спец}})$$

$$Pr_{r\text{рукподразд}} = \left( \frac{1}{N_m} * \sum_{a=1}^{N_m} (Pr_a) \right) + Pr_r^{\text{спец}}$$

$Pr_{r\text{рукподразд}}$  – общий итоговый процессный показатель руководителя подразделения.

$F_m$  – количество функциональных показателей (вида  $\Phi_a$ , где  $a=\overline{1, F_m}$ ) у  $m$ -го подразделения (на уровень ниже не декомпозируются).

$\Phi_{r\text{рукподразд}}$  – общий итоговый функциональный показатель подразделения

$\Phi_a$  – конкретный функциональный показатель руководителя данного подразделения, где  $a=\overline{1, F_m}$  .. Значения показателя рассчитывается как отношение фактического значения показателя к плановому, но не более 100%.

$$\Phi_{r\text{рукподразд}} = \frac{1}{F_m} * \sum_{a=1}^{F_m} (\Phi_a)$$

Таким образом, итоговый показатель эффективности деятельности руководителя подразделения:

$$K_i^{\text{рукподразд}} = V_{\text{ф}} * \Phi_{r\text{рукподразд}} + V_{\text{проц}} * Pr_{r\text{рукподразд}}$$

$V_{\text{ф}}$  – вес (вклад) функциональных показателей;

$V_{\text{проц}}$  – вес (вклад) процессных показателей.

Руководствуясь принципом, что главная цель муниципального управления – это достижение высокого качества жизни населения, стоит выделить роль компетентности муниципальных служащих в реализации задач муниципального управления. Для обоснования значимости роли



компетентности муниципального служащего в рамках исследования был выработан социальный корреляционный индикатор, определяющий компетентность (эффективность) муниципальных служащих. Компетентность рассматривается в системе «знания-опыт-мотивация». Основываясь на опыте изучения компетентности, предположим, что интегральное значение компонентов «знания-опыт» воспринимается как производительность труда, «мотивация» рассматривается как отдельный компонент, связанный с инициативностью муниципальных служащих.

Социальный корреляционный индикатор, определяющий компетентность (эффективность) муниципальных служащих – это показатель влияния уровня компетентности на эффективную реализацию муниципальных задач.

Уровень профессиональной компетентности муниципального служащего отражается на качестве выполняемых им работ и заданий, и непосредственно, в качестве одного из показателей эффективности труда и индикаторов качества труда муниципального служащего, выступает удовлетворенность населения. Итак, для определения уровня профессиональной компетентности муниципального служащего, предлагается провести расчет социально-корреляционного индикатора ( $I_{SC}$ ). В вычислении данного индикатора будут использованы следующие показатели:

1)  $V$  - объем работы в единицу времени (общее количество обращений граждан по тому или иному вопросу в органы местного самоуправления за один месяц. Здесь один месяц взят в качестве константы в связи с тем, что срок рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления законодательно установлен не более 30 дней<sup>1</sup>);

---

<sup>1</sup> Ст.12 ч.1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 24.11.2014) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. URL:: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_171254/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_171254/) , (дата обращения: 01.06.2015)

2) Q - численность муниципальных служащих, уполномоченных на решение определенных задач муниципалитета, работающих по направлению решения определенных вопросов местного значения;

3) K - показатель эффективности труда муниципальных служащих. Представляет собой долю решенных проблем из общего количества поступивших в муниципалитет обращений (рассматривается одна определенная сфера деятельности муниципалитета, к примеру, экологическая безопасность);

4) P - показатель качества труда муниципальных служащих с точки зрения населения. Здесь рассматривается доля населения, положительно оценивающая и удовлетворенная работой муниципальных служащих в той или иной сфере.

Таким образом, получаем:

$$I_{SC} = \left( \frac{V}{Q} \times K \right) \times P.$$

Расчеты данного коэффициента применительно к данному исследованию показали, что чем больше количество решенных муниципальным служащим вопросов в какой-либо определенной области и чем выше доля населения, удовлетворенная работой органов местного самоуправления в данном направлении, тем больше значение социально-корреляционного коэффициента.

Значимость данного коэффициента заключается в том, что он учитывает не только количественную характеристику производительности труда муниципальных служащих, но и качественную характеристику, заключающуюся в оценке труда муниципальных служащих населением, посредством оценки состояния отдельных сфер жизнедеятельности муниципалитета. Данный аспект исключает возможность ошибочных выводов, в случае большого количества решенных муниципальными органами власти обращений, выполненных «ради галочки».

Приведённая матрица реализации задач муниципальной деятельности носит систематичный характер (как правило, ежеквартальный), однако работа Ситуационного центра в первую очередь должен быть направлена на оперативное отслеживание текущей ситуации на территории муниципального образования, в связи с чем база Ситуационного центра должна также включать следующие блоки:

- население (количественно-качественные характеристики);
- информационная открытость (количество СМИ, статистика посещаемости официальных сайтов, количество обращений через портал государственных и муниципальных услуг);
- ресурсы муниципалитета;
- рынок труда (количественно-качественные характеристики);
- имущество (количество, классификация, значение);
- происшествия;
- мероприятия;
- реализуемые программы;
- экономические показатели и др.
- форсайт (формирование прогнозов за счет автоматического корреляционного анализа данных).

Оперативное наполнение данных рубрик должно быть закреплено за исполнителями, которые также должны отслеживать тенденции и предлагать механизмы для изменения ситуации в случае отрицательной динамики.

На основании вышеизложенного можно сделать выводы, что на сегодняшний день в Республике Татарстан созданы значительные условия для повышения эффективности деятельности государственных и муниципальных структур. Являясь одним из передовых информационных субъектов, в Татарстане действуют механизмы, способствующие ускорению бюрократических процедур, что в первую очередь направлено на повышение доверия к власти и, следовательно, на повышение качества жизни населения.

Дополнительно к существующим механизмам необходимо реализовать внутреннюю задачу и работать над повышением компетентности муниципальных служащих посредством создания интерактивной программы, включающей такие блоки, как тестирование, сведения новшеств в законодательстве, изучение положительного общероссийского опыта, получение актуальной информации из СМИ. Что касается внедрения ИТ-технологий в системе внешнего муниципального управления, то предложенный программный продукт «Ситуационный центр», позволит оперативно отслеживать ситуацию в муниципальном образовании при условии, что муниципальные служащие линейных подразделений будут перманентно вводить данные по реализации своего направления. Вместе с тем эффективность кадрового состава можно будет отслеживать посредством расчета социального корреляционного индикатора.

#### ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ:

1. На основе анализа трех базовых факторов компетентности, таких как знания, мотивация и опыт муниципального служащего были сформированы три типологизированные группы профессиональной компетентности (высокая, средняя и низкая). К зоне высокой профессиональной компетентности относятся муниципальные служащие обладающие высокими показателями по трем факторам. Зона средней профессиональной компетентности подразумевает наличие двух факторов, зона низкой – наличие только одного.

2. В результате расчетов данных эмпирических исследований установлено, что лишь четверть опрошенных (25%) обладают высоким уровнем компетентности, около трети (37%) - средним и примерно столько же муниципальных служащих (38%) обладают низким уровнем компетентности.

3. В рамках реализации своей профессиональной деятельности муниципальные служащие решают комплекс задач, среди которых можно выделить внутренние и внешние. Внутренние задачи нацелены на выполнение

должностных обязанностей и решение управленческих задач, нацеленных на повышение качества жизни населения муниципалитета, внешние задачи ориентированы на формирование эффективных коммуникаций с внешними контрагентами и поддержание имиджа органов местного самоуправления. Информатизация системы муниципального управления способствует более эффективному решению внутренних задач и позволяет установить более эффективные коммуникации.

4. Эффективной реализации внутренних и внешних задач способствует создание и внедрение в практику муниципального управления программного продукта “Ситуационный центр”, который будет выступать инструментом для осуществления мониторинга деятельности структурных подразделений администрации муниципального образования, обеспечения прозрачности и результативности.

5. Для оценки уровня профессиональной компетентности муниципальных служащих предложен социально-корреляционный индикатор как показатель влияния уровня компетентности на эффективную реализацию муниципальных задач. При расчете социально-корреляционного индикатора учитывается как результативность деятельности муниципального служащего, так и общественная оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления по конкретным направлениям деятельности.

## Заключение

В современной России повышение качества жизни населения является приоритетным направлением национального развития на долгосрочную перспективу. Одним из основных способов решения проблем качества жизни является повышение общего уровня социально-экономического развития страны и региона как результат эффективной и качественной работы государственного и муниципального аппарата. Профессионализм и профессиональная компетентность муниципальных служащих становятся ключевым фактором обеспечения эффективного функционирования системы государственного и местного самоуправления. От их знания, опыта и мотивации зависит сценарий развития муниципалитета. На аппарат чиновников ложится большая ответственность, так как он, выполняя управленческие функции, выступает представителями власти, действует в интересах государства и общества.

В теоретической части работы был выполнен анализ подходов к определению понятия «качество жизни» с точки зрения нескольких научных подходов и рассмотрены работы как зарубежных, так и российских авторов. Данный анализ дал понять, что дефиниция «качество жизни» многокомпонентное понятие, включающее в себя ряд структурных элементов, таких как уровень жизни населения, качество социальной сферы (образования, здравоохранения, спорт и культура), уровень информатизации, уровень развития транспортной инфраструктуры, уровень общественной безопасности, уровень экологической безопасности и эффективность муниципального управления (компетентность муниципальных служащих, отзывчивость, профессионализм). Следует отметить, что понятие «качество жизни» по-разному оценивается населением и муниципальными служащими. У населения оно ассоциируется с материальным достатком и уровнем социальной защиты (пенсии и иные социальные трансферты), для муниципальных служащих важнейшим компонентом качества жизни

выступает наличие занятости как результат развитости производственной сферы. Как население, так и муниципальные служащие отмечают улучшение качества жизни за последние годы в Республике Татарстан. Органы местного самоуправления особенно активно работают в направлениях повышения уровня жизни, развития физической культуры, транспортной инфраструктуры и культурной сферы. Вместе с тем существует ряд проблем, которые беспокоят обе группы исследуемых: недоступность жилья, безработица, низкое качество медицинских услуг, неразвитость производства и др. Следовательно, качество жизни воспринимается как интегральный показатель удовлетворенности населения социальными и экономическими условиями жизни, рассматриваемый в системе координат «государство – индивид» как результат эффективности деятельности органов государственного и муниципального управления в социально-экономической сфере. Социологическое исследование показало, что респонденты отмечают высокую зависимость качества жизни регионального социума от уровня профессиональной компетентности муниципальных служащих, что является подтверждением первой гипотезы.

Структура профессиональной компетентности представляет собой совокупность базовых и инструментальных компетенций, позволяющих муниципальному служащему успешно выполнять свои должностные обязанности посредством реализации управленческих, экономических, политологических, этических, социально-психологических знаний и умений муниципального служащего, основываясь на накопленном опыте и имея четкую мотивацию. Таким образом, составными компонентами профессиональной компетентности выступают: знания, опыт и мотивация. Одним из ведущих мотивов деятельности работников ОМС является желание принести пользу обществу и добиться признания. В то же время треть опрошенных сотрудников при выборе своей профессии были мотивированы желанием получить постоянную, стабильную работу, при этом охарактеризовав ее малоинтересной и не требующей креативности.

Основными демотиваторами являются низкий уровень оплаты труда, авральный режим работы, неравномерное распределение нагрузки между сотрудниками, большой объем работы и др. Все это позволяет утверждать о нерациональной организации труда сотрудников органов местного самоуправления, их существенную перегруженность, не позволяющую эффективно и своевременно выполнять должностные обязанности. Вместе с тем большинство муниципальных служащих стремится качественно выполнять свою работу, отмечает ее ответственность и полезность для населения, планирует продолжить работу в ОМС, считает основной задачей сотрудников органов муниципального управления - повышение качества жизни населения. Следовательно, можно отметить, что частично вторая гипотеза нашла лишь частичное подтверждение: подавляющее большинство муниципальных служащих (80%) имеет необходимый уровень образования, лишь каждый второй (48%) мотивирован на результативный труд и менее половины сотрудников (42%) имеют необходимый опыт работы.

На основе эмпирических исследований выявлены типологизированные группы муниципальных служащих по уровню обладания ими знаниями, опытом и мотивацией, произведены расчеты по отнесению респондентов в зоны компетентности. Зона высокой компетентности характеризуется тем, что муниципальные служащие регулярно проходят курсы повышения квалификации, однозначно планируют в дальнейшем оставаться на муниципальной службе и обладают достаточным опытом работы (более 5 лет). В зону средней компетентности относятся муниципальные служащие, имеющие по двум компонентам высокие показатели, а по одному из компонентов низкие показатели. Муниципальные служащие, относящиеся к зоне низкой компетентности характеризуются наличием лишь одного из трех компонентов компетентности. Для эффективного использования кадрового потенциала ОМС нами разработаны рекомендации:



1. Для работников с высоким уровнем компетентности: включить в кадровый резерв и предоставить возможности карьерного роста; рекомендовать к повышению квалификации в системе МБА.

2. Для работников со средним уровнем компетентности: при нехватке опыта: разработать типовую программу адаптации персонала для ОМС, в том числе включающую в себя элементы наставничества; применять профстандарты; при нехватке знаний: использовать ИТ-технологий и внедрить дистанционную форму обучения и проверки знаний; при нехватке мотивации: разработать индикаторы эффективности деятельности муниципальных служащих с привязкой к системе материального вознаграждения; разработать персональные карьерные стратегии.

3. Для работников с низким уровнем компетентности: при наличии мотивации рекомендуется создать условия для формирования недостающих компонентов компетентности, при отсутствии мотивации рекомендуется уволить.

Несмотря на то, что органы местного самоуправления являются первичным звеном в системе государственного управления и наиболее часто контактируют с населением, лишь более трети опрошенных жителей муниципалитетов в течение года хотя бы раз обращались в ОМС для решения каких-либо проблем. Нами выявлено, что основными причинами отказа от обращений являются отсутствие уверенности со стороны населения о возможности положительного решения проблем, отсутствие желания участвовать в жизни муниципалитета, плохая информированность о деятельности органов местного самоуправления. Исследования показали, что средства массовой информации, нацеленные на информирование населения о деятельности ОМС, не всегда справляются со своей задачей. Это приводит к формированию информационного вакуума в данной сфере, что подтверждает верность нашей третьей гипотезы. Для решения указанной проблемы, нами предлагается шире использовать возможности основных каналов коммуникации – телевидения и Интернет - ресурсов.

В Республике Татарстан в целом наблюдается значительный прогресс во внедрении в практику управления новых информационных технологий. Реализован и действует проект «Портал государственных и муниципальных услуг», унифицированы сайты муниципальных образований, действует система электронного документооборота, что уменьшает бюрократию и в разы повышает эффективность труда, а также является эффективным механизмом снижения коррупционных рисков.

Муниципальная деятельность строится на реализации внешних и внутренних задач, успешное выполнение которых связано в первую очередь с организацией работы административного штата. Для более эффективной реализации управленческих задач нами предлагается создание Ситуационного центра, значительная роль которого заключается в оперативном отслеживании статистических, экономических и социальных показателей в формате одного продукта. Его создание способствовало бы решению главной цели местного самоуправления – повышению уровня и качества жизни населения путем непрерывного отслеживания социально-экономических показателей муниципалитета и принятия оперативных управленческих решений.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

## 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ

1. Конституция Российской Федерации. [Электронный ресурс]: [(принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных ФЗ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФЗ, от 30.12.2008 N 7-ФЗ)]. // Российская газета. - 21.01.2009. - N 7. - Режим доступа: [Консультант плюс]. - Загл. с экрана.

2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. URL: <http://www.consultant.ru/popular/selfgovernment/>, (дата обращения: 01.06.2015).

3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. URL: <http://www.consultant.ru/popular/selfgovernment/>, (дата обращения: 01.06.2015).

4. Федеральный закон от 2 марта 2007 г. N 25-ФЗ (с изм. от 22.12.2014) «О муниципальной службе в Российской Федерации» // [Электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_172557/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_172557/) / (дата обращения: 25.03.2015).

5. Федеральный закон от 2 мая 2015 г. №122-ФЗ «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статьи 11 и 73 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» (не вступил в силу) [Электронный ресурс] – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_171254/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_171254/), (дата обращения: 08.04.2016).

6. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ (ред. от 30.03.2015) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

Федерации» // СПС КонсультантПлюс [Электронный ресурс] – URL:: <http://www.consultant.ru/popular/selfgovernment/> , (дата обращения: 01.06.2015).

7. Указ Президента РФ от 28 апреля 2008 г. N 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» // СПС КонсультантПлюс [Электронный ресурс] – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_136547/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136547/) (дата обращения: 01.06.2015).

8. Указ Президента РФ от 28 апреля 2008 г. N 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» // СПС КонсультантПлюс [Электронный ресурс] – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_136547/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136547/) (дата обращения: 01.06.2015)

9. Указ Президента РФ от 28 апреля 2008 г. N 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. URL:: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_136547/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136547/) (дата обращения: 01.06.2015).

10. Указ Президента РФ «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»: от 28.06.2007 № 825. // Собрание законодательства Российской Федерации. 2007. № 27. С.256.

11. Постановление Правительства Российской Федерации от 17.12.2012 № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. URL:

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_173701/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_173701/) (дата обращения: 01.06.2015).

12. Постановление Правительства РФ от 17.12.2012 N 1317 (ред. от 26.12.2014) «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // СПС КонсультантПлюс [Электронный ресурс] – URL.: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_173701/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_173701/) (дата обращения: 01.06.2015).

13. Распоряжение правительства РФ «О концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2008 годах и плане мероприятий по её проведению»: от 25.10. 2005 № 1789-р // Собрание законодательства Российской Федерации. 2005. № 46. С.4720.

14. Распоряжение правительства РФ «О внесении изменений в Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 № 1789-р» от 09.02.2008 г., № 157-р. // Собрание законодательства Российской Федерации. 2008. № 7. С.633.

15. Закон Республики Татарстан от 28 июля 2004 г. № 45-ЗРТ (в ред. от 19.03.2011 г. № 5-ЗРТ) «О местном самоуправлении в Республике Татарстан» // Ведомости Государственного Совета Татарстана. 2004. № 7. (И часть). Ст. 415; Республика Татарстан. 2011. № 61.

16. Закон Республики Татарстан от 17.01.2008 № 5-зрт «О муниципальной службе в Республике Татарстан» [Электронный ресурс] // URL.: <http://mendelevsk.tatarstan.ru/zakon-respubliki-tatarstan-ot-17012008-5-zrt-o.htm> (дата обращения: 18.04.2015).

17. Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 22 апреля 2015 г. №275 «Об утверждении Порядка заключения соглашений между Кабинетом Министров Республики Татарстан, Советом муниципальных образований Республики Татарстан и муниципальными

районами (городскими округами) Республики Татарстан о достижении планируемых значений показателей результативности деятельности органов местного самоуправления муниципальных районов (городских округов) Республики Татарстан». [Электронный ресурс] // URL:: <http://pravo.tatarstan.ru/rus/index.htm/?date=2016-09-14> (дата обращения: 07.07.2015).

18. Типовой кодификатор функций, полномочий органов местной администрации муниципального района Республики Татарстан [Электронный ресурс] // URL:: [http://cesi.tatarstan.ru/rus/file/pub/pub\\_337125.pdf](http://cesi.tatarstan.ru/rus/file/pub/pub_337125.pdf) (дата обращения: 01.06.2015).

## 2. УЧЕБНАЯ И СПЕЦИАЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

19. Abbey, A. Modeling the psychological determinants of life quality Abbey A., Andrews F. // *Social Indicators Research*, 1985, vol/ 16. pp. 1-34/

20. Allardt, E. Having, Loving, Being: An Alternative to the Swedish Model of Welfare Research / E. Allardt, M. C. Nussbaum, A. Sen (eds), // *The Quality of Life*. Oxford: Clarendon, 1993. ISBN 9780198287971.

21. Campbell A. *The Sense of Well-being in America: Recent patterns and trends*. NY, 1981.

22. Campbell A., Converse P.E., Rodgers W.L. *The Quality of American Life*. NY., 1976. Brennan J. *Majority of Americans Like Where They Live*. NY., 1986.

23. Chamorro-Premuzic, T. Intellectual competence and the intelligent personality A third way in differential psychology / T. Chamorro-Premuzic, A. Furnham // *Review of General Psychology*. 2006. Vol. 10. № 3. P. 251-267.

24. Cobb, C, *Redefining Progress. The Genuine Progress Indicator. Summary of data and methodology* / Cobb C, Halstead T., Rowe J. San Francisco, 1995.

25. Competence-based VET in the Netherlands: background and pitfalls | / H. Biemans, M. Mulder and others // *Journal of Vocational Education and Training*, 2004. Vol.56 (4). pp. 523-528. ISSN 1874-785X
26. Fernandc. P.M., Kulik J.C. A Multilevel Model of Life Satisfaction: Effects of individual characteristics and neighborhood composition // *American Sociological Review*, 1981, vol. 46. pp. 13-14.
27. Hobbes, T. *Philosophical rudiments concerning Government and Society. The English works / Thomas Hobbes; a critical ed. by Howard Warrender. the English version entitled, in the first edition. Oxford [Oxfordshire] : Clarendon Press, 1983. XIV, 299 p.: ill. ISBN 0198246234.*
28. Hobbes, Th. *Human Nature, of the Fundamental Elements of Policy. English Works of Thomas Hobbes of Malmesbury : Vol. IV. / Thomas Hobbes ; Collected and edited by Sir William Molesworth. London : John Bohn, 1840. 460 p.*
29. Human Development Index (HDI) [Электронный ресурс] // United nations development programme, Human Development Reports. URL : <http://hdr.undp.org/en/content/human-development-index-hdi>. (дата обращения 15.05.2016).
30. Hyland, T. Book review of *Competency Based Education and Training: A World Perspective* by A. Arguelles and A. Gonczi (eds.) (2000) // *Journal of Vocational Education and Training*, 2001. Vol.53 (3), pp. 487-490.
31. Jeffers, L. W. *Communication and Public Perceptions of the Quality of Life / Leo W. Jeffers, Jen Dobos // New Dimensions in Marketing. Life-of-Life Research / ed. by M. Josef Sirgy and A. Coskun Samli. Connecticut-London : Quorum Books. 1995.*
32. Liga, M.B. *Quality of life as a basis for social security: monograph, Moscow, 2006, 223 p*
33. Maslow, A. H. *A Theory of human motivation / A.H. Maslow // Psychological Review. 1943. № 50. P. 370-396.*

34. McClelland, D. C. Testing for Competence Rather Than for «Intelligence» / David C. McClelland // American Psychologist, 1973. January. Vol. 28. P. 1-14.
35. Miles, S. Consumerism As a Way of Life / Steven Miles. London : Sage Publication Ltd, 1998/ 174 p. ISBN 0761952152
36. Nandi P.K. The Quality of Life of Asian, Americans. Chicago, 1980.
37. Nussbaum, M. Aristotelian Social Democracy / M. Nussbaum // Liberalism and the Good / Douglass R. B. et al., eds., New York : Routledge, 1990. 289 p. ISBN 0415902436
38. Pedler, M. The Learning Company / Pedler M., Burgoyne J., Boydell T. 2nd ed. London: The MacGraw - Hill Companies. 1997. 243 p.
39. Power, T.W. The Economic Value of the Quality of Life / Thomas M. Power. Boulder, Colorado: Westview Press, 1980. 144 p.
40. Sen, A. Commodities and Capabilities / Amartya Sen. Amsterdam: Oxford; North Holland, 1985. 130 p. ISBN 0-444-87730-4.
41. Sen, A. The Concept of Development / Amartya Sen // The Quality of Life / Nussbaum M. and Sen A., eds. Oxford: Clarendon Press, 1995. P. 242–269.
42. Sen, A. Well-being, Agency, and Freedom: the Dewey Lectures 1984 / Amartya Sen // Journal of Philosophy. 1985. Vol. 82, № 4. P. 169-221.
43. Social Science Research Network: электрон, библиотека, 2001. URL: <http://papers.ssrn.com> (дата обращения: 21.07.2015).
44. Аверин, Ю.П. Люди управляют людьми: модель социологического анализа / Ю. П. Аверин. - Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1996. - 143 с. ISBN 5-211-03563-1.
45. Аверин Ю.П. Теоретическое построение количественного социологического исследования/ Ю.П. Аверин. — М., 1997. — 440 с. ISBN 978-5-98227-579-0.
46. Акимкин Е. М., Шилова В. А.. Проблемы управления развитием городов в региональном аспекте // Региональная социология: проблемы консолидации социального пространства России / отв. ред. В.В. Маркин. Ред.



коллегия: М.К. Горшков, В.В. Маркин, В.В. Воронов, чл.-корр. РАН А.В. Дмитриев, Н.И. Лапин, А.В. Тихонов, А.Н. Чумиков., Бийжанова Э.К / М. Горшков, В. Маркин, А. Дмитриев и др. — Новый Хронограф Москва, 2015. - С. 259-285.

47. Айвазян, С.А. Интегральные характеристики качества жизни населения: их построение и использование в социально-экономическом управлении и межрегиональном сопоставлении / С.А. Айвазян; Центр, экон.-мат. ин-т РАН. Москва : ЦЕМИ РАН, 2000. 117 с. ISBN: 200002450423.

48. Анзорова, С. П. Организация труда государственных и муниципальных служащих : учеб. пособие / С. П. Анзорова, С. Г. Федорчукова. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2016. - 160 с. ISBN 978-5-16-101018-1.

49. Ануфриев, Е.А. Социалистический образ жизни (методологические и методические вопросы): монография / Ануфриев Е.А. Москва : Высшая школа, 1980. 183 с.

50. Антропова, Ю.Ю., Касьянова, Т.И. Власть глазами молодёжи: динамика восприятия и оценки власти студентами – будущими государственными служащими // Власть. 2016. № 8. С. 134-141.

51. Аргунова, В.Н. Социальная справедливость в ценностном дискурсе: постановка проблемы // Вестник СПбГУ. Серия Социология, Политология. 2002. №3. С.49-56.

52. Аргунова В.Н. Социальная справедливость: ценностно-институциональный анализ. Иваново: Изд-во «Ивановский гос. ун-т», 2004.- 310 с. ISBN: 5-7807-0429-5.

53. Армстронг, М. Практика управления человеческими ресурсами : пер. с англ. / М. Армстронг. - 8-е изд. - СПб. : Питер, 2004. - 831 с. ISBN 5-88782-415-8.

54. Арутюнян, Л.А. Социалистический образ жизни: методологические проблемы социологического изучения. / Арутюнян Л.А.; ред. В.В. Столяров. Ереван: Изд-во Ереван. ун-та, 1985. 163 с.

55. Астраханцева О.А. Эффективность управленческой деятельности в службе занятости населения (на материалах Читинской области): автореф. дис. канд. соц. наук: 22.00.08 / О.А. Астраханцева. Чита, 2006. — 24 с.

56. Афанасьев, В.Г. Социальная информация и управление обществом / Афанасьев В.Г. Москва : Политиздат, 1975. 408 с. ИЛИ Афанасьев, В. Г. Социальная информация и управление обществом : монография / В. Г. Афанасьев. Изд. 2-е. Москва : URSS, 2013. - 408 с. ISBN 978-5-397-03711-2

57. Бабун, Р. В. Организация муниципального управления : учеб. пособие для бакалавров и специалистов / Р. В. Бабун. - СПб. : Питер, 2012. - 336 с. ISBN 978-5-459-01068-8.

58. Байденко, В.И. Выявление состава компетенций выпускников вузов как необходимый этап проектирования ГОС ВПО нового поколения: Методическое пособие. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. – 72 с. ISBN 5-7563-0324-3

59. Байденко, В.И. Компетенции: к освоению компетентного подхода (лекция в слайдах). Авторская версия. М., 2004. С.8; Цетович О. Компетентностный подход как основа функционирования службы персонала в организации //Власть. 2007. №3. С. 57

60. Бакуберг, И.В. Становление и сущность системного подхода / И.В. Бакуберг, Э.Г. Юдин. -М.: Наука, 1973.

61. Батайкина С.В., Бурганова Л.А. , Имидж государственной службы как социальный конструкт / Екатеринбург . 2013, с.164.

62. Бабун, Р.В. Организация местного самоуправления : учеб. пособие по спец. 061000 "Гос. и муницип. упр." / Р.В. Бабун. Санкт-Петербург : Питер, 2005. 192 с. ISBN: 5-469-00381-7

63. Баженов, С.А. Качество жизни населения: теория и практика / С.А. Баженов. Москва : ЭКОС, 2002. 178 с.

64. Беккер, Г.С. Теория распределения времени / Гэри С. Беккер // Вехи экономической мысли / сост. и общ. ред. В.М. Гальперина. Санкт-

Петербург : Экон. шк. [ и др.]. Т. 3: Рынки факторов производства. 1999. С. 82-121. ISBN 5-900428-50-8.

65. Белл, Д. Грядущее постиндустриальное общество : Опыт социал. прогнозирования / Даниел Белл; пер. с англ. под ред. В.Л. Иноземцева. Москва : Academia, 1999. 785 с. ISBN: 5-87444-203-0

66. Белолипецкий, В.К. Профессионализм и профессиональная культура в системе государственной службы // Политико-административная элита и государственная служба в системе властных отношений. Вып. 2 Ростов-на-Дону, 1996, С.59-62 ISBN 5-241-00022-4.

67. Бейдина, Т.Е. Эффективность государственной региональной политики и способы ее повышения//Вестник Бурятского государственного университета. 2012. № 6. С. 168-172.

68. Бекарев, А. М. Коммуникативный хаос и проблемы управления/ А. М. Бекарев//Перспективы. Сборник научных статей аспирантов. Вып. 4. / Под ред. З. Х. Саралиевой – Н.Новгород: ННГУ, 2005.

69. Бекарев, А.М. Разработка и принятие управленческих решений в организациях / А.М. Бекарев. Н.Новгород: НГТУ, 2005. - 95 с.

70. Бекарев А.М. Социология ресурсов и неизбежность инноватики / А.М. Бекарев // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2013. – № 3 (3). – С. 16-20.

71. Берестова, Л.И. Социально-психологическая компетентность как профессиональная характеристика руководителя \Автореф. канд. дис. психол. наук-М.: РАГС, 1994.-22 с.

72. Бестужев-Лада, И. В. Социальное прогнозирование : курс лекций / И. В. Бестужев-Лада, Г. А. Наместникова. - М. : Педагогическое общество России, 2001. - 390 с. ISBN 5-93134-152-8.

73. Болотов, В.А. Комптентностная модель: от идеи к образовательной программе / В.А. Болотов, В. Сериков // Педагогика. 2003. - № 10.

74. Бондаренко, М. В. Правовое регулирование труда муниципальных служащих / М. В. Бондаренко. - Обнинск : Ин-т муниципального управления, 2001. - 160 с. ISBN 5-900927-11-3.
75. Буева, Л. П. Человек: деятельность и общение / Л. П. Буева. Москва : Мысль, 1978. 216 с.
76. Бурганова, Л.А. Социология управления//учебник / Федеральное агентство по образованию, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования «Казанский гос. технологический ун-т». Казань, 2007. 247 с. ISBN: 978-5-7882-0370-6.
77. Бурганова, Л. А. Теория управления : учеб. пособие / Л. А. Бурганова. - М. : ИНФРА-М, 2007. - 138 с. ISBN 5-16-002172-8.
78. Бурганова, Л.А. Учебное пособие по специальности «Государственное и муниципальное управление» / Л. А. Бурганова. Москва, 2008. Сер. Высшее образование. ISBN: 978-5-16-002172-0.
79. Бурганова, Л.А., Юрьева, О.Ю. Готовность государственных служащих к изменениям: социологический анализ/Вестник Казанского технологического университета. 2014. Т. 17. № 19. С. 405-407.
80. Бурганова Л.А., Юрьева О.Ю, Методологические основы исследования процесса управления организационными изменениями на государственной гражданской службе / Вестник Казанского государственного университета культуры и искусств. 2015, в.2, с.89-92.
81. Бурганова, Л.А, Юрьева, О.В. Профессиональная компетенция в сфере государственного и муниципального управления: монография / Юрьева О.В., Бурганова Л.А. Казань : Центр инновационных технологий, 2009. 134 с. ISBN 978-5-93962-394-0.
82. Бурганова, Л.А, Юрьева, О.В. Профессиональная деятельность в сфере государственного управления: компетентностный подход //Вестник экономики, права и социологии. 2008. № 1. С. 103-109.

83. Бурганова, Л.А., Юрьева, О.Ю, Управление изменениями в организациях государственной службы: концептуальные основы исследования / Вестник экономики, права и социологии. 2014, с.183-185.

84. Васильев, А. Л. Россия в XXI веке : Качество жизни и стандартизация / А. Л. Васильев. Москва : Стандарты и качество, 2003. 440 с. ISBN 5-94938-008-8

85. Васютин, Ю. С. Качество подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров государственных и муниципальных служащих: состояние и приоритетные направления совершенствования: монография / Ю. С. Васютин, А. А. Мерцалов, В. В. Огнева ; Орлов. регион. акад. гос. службы. - Орел : ОРАГС, 2007. - 176 с. ISBN 978-5-93179-171-5

86. Вебер, М. Основные социологические понятия // Избранные произведения : пер. с нем. / Макс Вебер; сост., общ. ред. и послесл. Ю.Н. Давыдова; предисл. П. П. Гайденко. Москва : Прогресс, 1990. С.602-643. ISBN 5-01-001584-6.

87. Винер, Н. Человек управляющий : пер. с англ. / Норберт Винер. СПб. [и др.] : Питер, 2001. 288 с. ISBN 5-318-00214-5.

88. Волкова, Н.В., Юрьева, О.В. Роль компетентностного подхода в повышении эффективности государственного управления // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. 2014. № 11. С. 141-145.

89. Галтунг, Д. Культурное насилие / Д. Галтунг // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения : сборник / Рос. АН, Центр конфликтологии. Вып. 8. Москва : Центр конфликтологии, 1995.

90. Глазунова, Н. И. Система государственного управления : учебник / Н. И. Глазунова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. - 552 с. ISBN 5-238-00360-9.

91. Гидденс, Э., Устроение общества : Очерк теории структуризации / Энтони Гидденс; пер.: Тюрина И. Москва : Акад. проект, 2003. - 525 с. ISBN 5-8291-0232-3.

92. Гильманов, А.З. Государственные предприятия: система оценки эффективности (на примере Республики Татарстан) / Гильманов А.З. Казань : Арטיפакт, 2011. 294 с.

93. Гильманов, А.З. Профессиональная компетентность муниципальных служащих как фактор повышения эффективности муниципальной службы / Гильманов А. З., Мифтахетдинова З.Х. // Научные труды Центра перспективных экономических исследований АН РТ. 2012. № 5. С. 376-380.

94. Гильманов, А.З. Факторы, определяющие уровень профессиональной компетентности муниципальных служащих как социально-управленческой группы / Мифтахетдинова, З. Х. Гильманов А. З. // Научные труды Центра перспективных экономических исследований АН Республики Татарстан. 2013. № 6. С. 276-281.

95. Горб В. Компетентностный подход к аттестации и квалификационному экзамену государственных гражданских служащих // Государственная служба. 2008. № 1. С. 5-13.

96. Государственная и муниципальная служба: от качества подготовки - к качеству управления : [сб. ст.] / Поволж. акад. гос. службы им. П. А. Столыпина ; отв. ред. С. Ю. Наумов . - Саратов : ПАГС, 2007. - 260 с. ISBN 5-8180-0244-6.

97. Деркач А.А., Зазыкин В.Г. Психологические факторы эффективности профессиональной деятельности кадров госслужбы. /Психология профессиональной деятельности кадров государственной службы. -М.: ПАГС, 1997. -С.20-39. ISBN 5-7729-0138-9.

98. Дробышева, В.В. Глобальная оценка качества жизни населения региона: монография / В.В. Дробышева, Б.И. Герасимов; под ред. Б.И. Герасимова. Тамбов: Изд-во Тамбов. гос. техн. ун-та, 2004. 108 с. ISBN: 5-8265-0306-8

99. Дюркгейм Э. Метод социологии // Западно-европейская социология XIX-начала XX веков / сост. В. П. Трошкин. Москва : Медунар. ун-т бизнеса и упр., 1996. С. 309-365. ISBN: 5-89313-004-9.
100. Дюркгейм, Э. Представления индивидуальные и представления коллективные // Социология. Ее предмет, метод, предназначение / Эмиль Дюркгейм. Москва : Канон, 1995. С. 72-84. ISBN5-88373-037-X
101. Дюркгейм, Э. Социология. Ее предмет, метод, предназначение / Эмиль Дюркгейм; пер. с фр. А.Б. Гофмана. Москва : Канон, 1995. 352 с. ISBN: 5-88373-037-X
102. Емельянов А.Л. Влияние рефлексивной культуры на повышение профессионализма государственного служащего \Автореф. канд. психолог, н. -М.: РАГС, 1997.
103. Ершов, А. Н. Социальные ресурсы местного самоуправления (Опыт социологического анализа в Республике Татарстан) / А. Н. Ершов. - Казань : Идель-Пресс, 2001. - 319 с. ISBN 5-85247-097-X.
104. Зараковский, Г.М. Социально-личностное благополучие в структуре качества жизни общества: показатели и критерии / Г.М. Зараковский // Сборник докладов по качеству жизни. Критерии и оценки. Москва : ВНИИТЭ, 2003. С. 19-32.
105. Захарова, Л.Н. Психология управления: Учебное пособие / Л.Н. Захарова. - М.: Логос, 2013. - 376 с. ISBN: 978-5-98704-499-5
106. Здравомыслов, А. Г. Потребности. Интересы. Ценности / А. Г. Здравомыслов. Москва : Политиздат, 1986. 223 с.
107. Здравомыслов, А. Г. Общая социология : хрестоматия / сост.: А. Г. Здравомыслов, Н. И. Лапин ; ред. Н. И. Лапин. - М. : Высшая школа, 2006. - 784 с. ISBN 5-06-005307-5.
108. Зеер, Э. Ф. Психология профессий: учеб. пособие для студ. вузов / Э. Ф. Зеер. 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Академический Проект; Екатеринбург : Деловая книга, 2003. 330 с. ISBN: 5-8291-0190-4

109. Зиммель, Г. Избранное. Избранное : [в 2 т.] / Георг Зиммель ; сост.: С. Я. Левит, Л. В. Скворцов ; отв. ред. Л. Т. Мильская. Москва : Юристъ, 1996. Т. 2: Созерцание жизни / [пер.: М. И. Левина и др.]. 607 с. ISBN 5-7357-0175-4
110. Зимняя, И. А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании : Авторская версия / Зимняя И. А.; М-во образования РФ. Москва : Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов. 2004. 336 с.
111. Зотов, В.Б. Муниципальное управление : учеб. пособие / Зотов В.Б., Макашова З.М. Москва : СГИ, 2001, 336 с.
112. Зотов, В.Б. Система муниципального управления: учебник для вузов / Зотов В. Б. Санкт-Петербург : Лидер, 2005. 493 с. ISBN: 5-94807-047-6
113. Зубаревич, Н.В. Социальное развитие регионов и тендерные проблемы / Зубаревич Н.В. // Вопросы социально-экономической политики России в тендерном аспекте. М.: ПРООН, 2000. С. 23-27.
114. Зуева Ю.А. Самоуправление как форма осуществления публичной власти в условиях государства переходного периода: Автореф. дисс.канд. юрид. наук / Ю. А. Зуева; Ростовский гос. ун-т. Ростов-на-Дону, 2003. - 27 с.
115. Иванов, В.В. Муниципальный менеджмент : Справочное пособие. / Иванов В.В., Коробова А.Н. Москва : Инфра-М, 2002. 717 с. ISBN 5-16-000911-6
116. Иващенко, Н. Н. Изучение качества жизни населения как основы социального управления / Иващенко Н. Н., Мигранова Л. А., Теодорович М. Л. // Народонаселение. - 2014. - № 1. - С. 101-118.
117. Иващенко, Н. Н. Международная научно-практическая конференция «Партисипаторный подход к снижению бедности: механизм общественного участия» / Иващенко, Н. Н. // Народонаселение. - 2011. - № 1. - С. 101-111
118. Игнатов, В.Г. Профессиональная культура и профессионализм государственной службы: контекст истории и современность : учеб. пособие



для студ. вузов по спец. "Гос. и муницип. упр." / В. Г. Игнатов, В. К. Белолипецкий. Ростов н/Д. : МарТ, 2000. – 252 с. ISBN 5-241-00022-4.

119. Игнатов, В. Г. Становление местного самоуправления в современной России. В помощь студентам и слушателям : учеб. пособие / В. Г. Игнатов ; Сев.-Кавказ. акад. гос. службы. - Ростов н/Д : СКАГС, 2004. - 180 с. ISBN 5-895-268-5.

120. Капустин, Е. И. Уровень, качество и образ жизни населения России / Е.И. Капустин; РАН, Ин-т экономики. Москва : Наука, 2006. 324 с. ISBN 5-02-035378-7

121. Капустин, Е.И. Социалистический образ жизни : Экон. аспект / Е.И. Капустин. Москва : Мысль, 1976. 301 с.

122. Качество государственного и муниципального управления как фактор конкурентоспособности российских регионов : сб. науч. тр.: материалы всероссийская. науч.-практ. конф. (30-31 янв. 2007 г.) / Поволж. акад. гос. службы им. П. А. Столыпина. - Саратов : ПАГС, 2007. - 217 с. ISBN 5-8180-0258-6.

123. Ключникова, Т. Н. Социальная рационализация деятельности органов государственного и муниципального управления: социологические аспекты : монография / Т. Н. Ключникова ; Орлов. регион. акад. гос. службы. - Орел : ОРАГС, 2009. - 200 с. ISBN 978-5-93179-200-2.

124. Колокнева, М.В. Теория организации в вопросах и ответах / Колокнева М. В. Москва : Проспект, 2004. 280 с. ISBN: 5-98032-637-5

125. Кондратов, В. П. Качество жизни горожан (влияние социальной инфраструктуры) / В. П. Кондратов. Казань : Полигран-Т, 2004. - 183 с.

126. Коршунов А.М., Мантатов В.В. Диалектика социального познания. М., 1988. С.99

127. Коул, М. Культурно-историческая психология : Наука будущего : пер. с англ. / М. Коул. Москва : Когито-центр : Ин-т психологии, 1997. 431 с. ISBN 5-89353-007-1

128. Кравченко, А. И. Социология : учебник / А. И. Кравченко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Академический Проект, 2001. - 508 с. ISBN 5-8291-0107-6.
129. Красовский, Ю.Д. Личность руководителя в системе управленческих отношений: методологический аспект. //Философские науки. 1986, №4.
130. Куртиков, Н. А. Психология и социология управления : учеб. пособие / Н. А. Куртиков. - М. : Книжный мир, 2007. - 268 с. ISBN 5-8041-0231-1.
131. Кэмпбелл, А. Качество жизни в Америке / А. Кэмпбелл, П. Конверс, У. Роджерс // Качество жизни: концепции и практика : Реферат. сборник / отв. ред. Л.И. Турусова. Москва : ИНИОН АН СССР, 1978. С. 44-63.
132. Лига, М.Б. Методики оценки качества жизни / Вестник Забайкальского государственного университета. 2010. № 9. С. 92-99.
133. Лига, М.Б. Социологический анализ основных направлений эволюции концептуального осмысления понятия и оценки качества жизни во второй половине XX - начале XXI веков / Автореф. дисс.д-ра социол., наук / М.Б.Лига; Алтайский гос. ун-т. Барнаул, 2006. 342 с.
134. Локк, Дж. Сочинения: В 3 т. Т. 1./ Джон Локк. Москва : Мысль, 1985. С. 137–405.
135. Магомедов, К. О. Социология государственной службы / К. О. Магомедов. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ВВИА им. Н. Е. Жуковского, 2007. - 244 с. ISBN 978-5-903111-14-5.
136. Мальтус, Т. Р. Опыт о законе народонаселения / Т. Р. Мальтус. Москва : Директ-Медиа, 2012. 289 с. ISBN 978-5-4458-0026-2
137. Мальцев, В.А. Государственный служащий современного типа. Москва; Нижний Новгород, 1995. С.47-79 ISBN 5-85152-038-8.
138. Мальцев, В.А. Социологический подход к анализу проблем профессионализма государственных служащих : [Лекции] / В. А. Мальцев, П. А. Марченков, Т. Г. Калачева ; Рос. акад. гос. службы при Президенте Рос.

Федерации, Волго-Вят. акад. гос. службы, 42 с. ил. 20 см, М. Изд-во Рос. акад. гос. службы 1997.

139. Маркова, А.К. Психология профессионализма. Москва : Междунар. гуманист. фонд "Знание", 1996. 308 с. ISBN 5-87633-016-7

140. Маркс, К. Сочинения. Т. 1-39. Т. 3 / К. Маркс, Ф. Энгельс. Изд. 2-е. Москва : Гос. изд-во полит. лит., 1955. 629 с.

141. Маркузе, Г. Эрос и цивилизация; Одномерный человек: Исслед. идеологии развитого индустр. о-ва: пер. с англ. / Герберт Маркузе; послесл. А. Юдина. Москва : АСТ, 2002. 527 с. ISBN 5-17-011041-3

142. Маркузе Г. Одномерный человек. М.: Наука, 1993. 250 с. ИЛИ Маркузе, Г. Одномерный человек : Исслед. идеологии развитого индустр. о-ва / Герберт Маркузе; пер. с англ., предисл. и примеч. А. Юдина; под ред. А. Жаровского. Москва : REFI-book, 1994. 368 с.

143. Мартынов, М. Ю. Местное самоуправление в политической системе России: теоретико-прикладной аспект: Автореф. дисс. д-ра полит, наук / М.Ю. Мартынов; Московский гос. ун-т. М., 2003. - 48 с.

144. Мескон, М. Основы менеджмента : пер. с англ. / Мескон М., Альберт М, Хедоури Ф.; Акад. народ. хоз-ва при Правительстве РФ. Москва : Дело, 2000. 701 с. ISBN 0-06044415-0.

145. Милкович, Д. Система вознаграждений и методы стимулирования персонала : пер. с англ. / Д. Милкович, Д. Ньюман. - М. : Вершина, 2005. - 760 с. ISBN 5-94696-084-9.

146. Мингазов, Р.Х. Технологии подготовки управленческих кадров в условиях трансформации общества: Автореф. дисс. к-та соц. наук / Р.Х. Мингазов; М., 2001. - 26 с.

147. Митин, М.Б. НТР, образ жизни и идеологическая борьба / Митин М. Б. // Проблемы социалистического образа жизни / отв. ред. М. Н. Руткевич и др. Москва : Наука, 1977. С. 235.

148. Мифтахетдинова З.Х. Influence of specialization economics to improve the quality of life of the population / Мифтахетдинова З.Х. Гилязов А.Х.

// Отечественная наука в эпоху изменений: постулаты прошлого и теории нового времени : IX Междунар. научно-практ. конф. Екатеринбург, 2015. С.89-91.

149. Мифтахетдинова, З.Х. Индикативная система управления в системе органов муниципальной власти.//Вестник экономики, права и социологии. Казань: ГУП РТ «ИИЦ УДП РТ», 2016. №2 - С.81-84.

150. Мифтахетдинова, З.Х. К вопросу о профессиональной компетентности муниципальных служащих / Мифтахетдинова З.Х. // Современные тенденции в управлении организационным и региональным развитием: сборник материалов Междунар. научно-практ. конф. Казань: Казан. ун-т, 2014. С.169-172.

151. Мифтахетдинова, З.Х. Компетентность чиновников как фактор влияния на создание инновационных кластеров / Мифтахетдинова З.Х. // Теоретико-методологические и практические аспекты организации и функционирования научно-образовательного кластера : Междунар. научно-практ. интернет-конф. Казань: Печать Сервис. XXI в., 2012. С.71-81.

152. Мифтахетдинова, З.Х. Особенности муниципального чиновничества и ее влияние на уровень жизни населения / Мифтахетдинова З.Х. // Наука и инновации в решении актуальных проблем города : Материалы научно-практ. конф. студ. и аспирантов 11-12 декабря 2010 г. Казань : Отечество, 2011. С.34-37.

153. Мифтахетдинова, З.Х. Повышение качества жизни посредством применения информационных технологий (на примере Республики Татарстан) /Мифтахетдинова З.Х. // Научные труды Центра перспективных экономических исследований АН РТ. 2015. № 9. С. 80-83.

154. Мифтахетдинова, З.Х. Профессионализм служащих муниципальных органов в современных условиях как фактор повышения качества жизни населения / Мифтахетдинова З.Х. // Сборник научных статей аспирантов и соискателей. Казань, 2013, С. 87-97.

155. Мифтахетдинова, З.Х. Профессиональная компетентность муниципальных служащих как условие повышения качества жизни населения / Мифтахетдинова З.Х. // Вестник экономики, права и социологии. Казань. 2014. №3. С.217-220.

156. Мифтахетдинова, З.Х. Профессиональная компетентность муниципальных служащих и качество жизни населения: их взаимосвязь и взаимозависимость / Мифтахетдинова З.Х. // Вестник Казанского технологического университета. 2014. Т.17, №20. С.436-439.

157. Мифтахетдинова, З.Х. Создание благоприятного имиджа как приоритетное направление стратегического планирования развития городов России / Мифтахетдинова З.Х. // Итоговая научно-образовательная конференция студентов Казанского государственного университета 2009 года: сборник статей. Казань: Казан. Гос.Ун-т, 2009. С.233-235.

158. Мифтахетдинова, З.Х. Кластерная политика и ее роль в специализации экономики региона на примере республики Татарстан / Заппарова З.Н., Гилязов А.Х., Мифтахетдинова З.Х. // Дискуссия. 2015. № 9 (61). С.26-30.

159. Мифтахетдинова, З.Х. Факторы, определяющие уровень профессиональной компетентности муниципальных служащих как социально-управленческой группы К4 94 / Мифтахетдинова З.Х. // Казанская наука. 2012. №11. С.343-345.

160. Мифтахетдинова, З.Х. Эффективность муниципального управления / Мифтахетдинова З.Х. // Актуальные вопросы управления экономикой современной России / науч. ред. С.В. Мокичев, Е.В. Фахрутдинова. Казань: Казан. ун-т, 2008. С.602-604.

161. Мифтахетдинова, З.Х. Эффективность муниципального управления / Мифтахетдинова З.Х. // Наука и инновации в решении актуальных проблем города : Материалы научно-практ. конф. студ. и аспирантов 11-12 декабря 2008 г. / Ком.по делам детей и молодежи исполкома г.Казани [и др.]. Казань : Отечество, 2008. С.49-50.

162. Могилевский, Р.С. Проблемы качества жизни крупного города : (Опыт социол. исслед.) / Могилевский Р. С.; под ред. П.Н. Лебедева; ЛГУ им. А.А. Жданова. Ленинград : Изд-во ЛГУ, 1987. 143 с.
163. Монтескье, Ш. Избранные произведения / Монтескье Ш.; общ. ред. и вступ. ст. М. ПР. Баскина. Москва : Госполитиздат, 1955. 800 с.
164. Нагимова, А. М. Социологический анализ качества жизни населения: региональный аспект / Нагимова А. М.; АН РТ, Центр перспект. экон. исслед. Казань: Казан. гос. ун-т, 2010. 306 с. ISBN 978-5-98180-751
165. Нагимова, А.М. Профессиональная компетентность муниципальных служащих. Методический подход / Нагимова А.М., Мифтахетдинова З.Х. // Научные труды Центра перспективных экономических исследований АН РТ. 2014. № 8. С. 140-144.
166. Нагимова, А. М. Эффективность деятельности органов государственного управления: методика оценки // Научные труды Центра перспективных экономических исследований. 2015. № 9. С. 146-151.
167. Нагимова, А. М. Эффективность деятельности государственных органов управления как фактор повышения качества жизни в регионе: проблемы оценки измерения //Нагимова А. М. ; Акад. наук Республики Татарстан, Центр перспективных экономических исслед.. Казань, 2009. ISBN: 978-5-98180-751-0
168. Нагимова, А. М. Методика оценки внутренней эффективности труда работников государственных учреждений // Электронный экономический вестник Татарстана. 2014. № 3. С. 31-35.
169. Нарский, И.С. Джон Локк и его философия / Нарский И. С. // Локк Дж. Сочинения в 3 т. Т.1. Опыт о человеческом разумении (Философское наследие. Т.93). Москва : Мысль, 1985. С. 3-76.
170. Нечипоренко, В. С. Муниципальное управление: правовые основы муниципальной службы : учеб.-метод. пособие / В. С. Нечипоренко. - М. : Логос, 2001. - 63 с. ISBN 5-94010-073-2

171. Нугаев, М. А. Социальные факторы качества жизни населения (опыт конкретно-социологических исследований) / М. А. Нугаев, Ю. Р. Хайруллина; Казан. гос. энергет. ун-т., Ин-т соц.-экон. и правовых наук Акад. наук РТ. Казань : Казан. гос. энерг. ун-т, 2005. 158 с. ISBN 5-89873-157-1.

172. Омельченко, Н. А. Этика государственной и муниципальной службы : учебник для бакалавров / Н. А. Омельченко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2013. - 408 с. ISBN 978-5-9916-2466-4.

173. Ореховский, П.А. Муниципальный менеджмент / П. А. Ореховский. Москва : Моск. обществ. науч. фонд, 1999. 117 с. (Вып. 16). ISSN 5-89554-070-8.

174. Павлова, Л. Е. Обзор зарубежной литературы по проблемам качества жизни и качества населения / Павлова Л. Е. ; РАН, Ин-т социально-экон. проблем народонаселения. Москва : Ин-т социально-экон. проблем народонаселения, 1993. Вып. 6. 185 с.

175. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие / А. П. Панфилова. - СПб. : Знание : ИВЭСЭП, 2001. - 494 с. ISBN 5-7320-0526-9

176. Печчеи, А. Человеческие качества / Печчеи А.; пер. с англ. О.В. Захаровой; общ. ред. и послесл. Д.М. Гвишиани. Москва : Прогресс, 1980. 302 с.

177. Потребности, доходы, потребление : Методология анализа и прогнозирования нар. благосостояния / Ромашевская Н. М. и др. Москва : Наука, 1979. 240 с.

178. Пределы роста : Доклад по проекту Римского клуба «Сложные положения человечества»: пер. с англ. / Медоуз Д.Х., Медоуз Д.Л., Рандерс Й., Бернс В.; науч. ред, Д. Н. Кавтарадзе. Москва : Изд-во МГУ, 1991. 207 с. ISBN 5-211-02014-6

179. Проблемы измерения и моделирования образа жизни : сб. науч. тр. / отв. ред. И. В. Бестужев-Лада. Москва : Ин-т социолог. исследований АН СССР, 1978. 188 с.

180. Равен, Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Равен Дж.; пер. с англ. В. И. Белопольский. Москва : Когито-Центр, 2002. 396 с. ISBN 5-89353-052-7.
181. Рикардо, Д. Сочинения. Т. 1. Начала политической экономии и налогового обложения / Дэвид Рикардо. 2-е изд. Москва : Госполитиздат, 1955. 360 с.
182. Римашевская, Н. М. О концепции социального развития в условиях перехода к рынку / Римашевская Н. М. // Экономика и математические методы. 1991. Т. 27. Вып. 4. С. 613-620.
183. Рой, О.М. Система государственного и муниципального управления : учеб. пособие по спец. "Гос. и муницип. упр." / О.М. Рой. Санкт-Петербург : Питер, 2003. 300 с. ISBN 5-94723-276-6.
184. Романов, П. В. Социология менеджмента и организаций : учеб. пособие / П. В. Романов. - Ростов н/Д : Феникс, 2004. - 284 с. - ISBN 5-222-05179-X
185. Руссо, Ж.Ж. Об общественном договоре : Трактаты / Жан Жак Руссо. Москва : Канон-пресс-Ц : Кучково поле, 1998. 415 с. ISBN 5-87533-113-5
186. Руссо, Ж.Ж. Рассуждение о начале и основании неравенства между людьми, сочиненное господином Ж.-Ж. Руссо / Ж. Ж. Руссо ; пер. и снабдил предисловием Павел Потемкин. Москва : печатано при Императорском Моск. унив., 1770. 51с.
187. Рысаев, И. Ш., Хабибрахманова Э.Х. Участие социальных субъектов в принятии решений как основа преодоления социально-управленческого отчуждения в местном самоуправлении. // Власть. – 2010. № 8. – С. 68-71.
188. Рысаев, И. Ш. Зарубежный опыт муниципального управления в современных условиях. // Экономика и управление, 2005. - № 1. - С.40-44.



189. Савельев, А.И. Местное самоуправление в России и его особенности в республиках Среднего Поволжья: Автореф. дисс.канд. полит, наук / А.И. Савельев; Чувашский гос. ун-т. Чебоксары, 2005. - 26 с.

190. Саенко, Ю.Н. Моделирование показателей развития социальной инфраструктуры / Саенко Ю. Н. Киев : Наукова думка, 1991. 164 с.

191. Саралиева З.Х. Принципы социализации личности в системе социальной работы // Государственное регулирование экономики. Региональный аспект. Материалы Седьмой Международной научно-практической конференции: В 2 т. Том II. – Нижний Новгород: Изд-во ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2009. – 401 с. – С. 222–225 – ISBN 978-5-91326-107-6.

192. Саралиева З.Х. Инновационные социальные макро-, мезо-, и микротехнологии / З.Х. Саралиева // Вестник Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского. – 2013 – № 3 (3). – С. 229-234.

193. Скиннер Б.Ф. Технология поведения / пер. с англ. А. Гараджи // Американская социологическая мысль : Тексты / под ред. В. И. Добренькова. Москва : Изд-во МГУ, 1994. С. 30-46.

194. Смелзер, Н. Социология : пер. с англ. / Смелзер Н. ; науч. ред. В. А. Ядов. Москва : Феникс, 1994. 688 с. ISBN 5-7113-0106-3

195. Смирнягин, Л. В. Местное самоуправление и муниципальное экономическое развитие в контексте концепции экономики общественного сектора / Смирнягин Л. В. // Лекции по экономике города и муниципальному управлению. Москва : Ин-т экономики города, 2004. С. 13-38 ISBN 5-8130-0089-5.

196. Смит, А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А. Смит ; отв. ред. Л. И. Абалкин. Москва : Наука, 1993. 570 с.

197. Смит, А., Исследование о природе и причинах богатства народов / Адам Смит; пер. с англ., предисл. В.С. Афанасьева. Москва : Эксмо, 2007. - 957 с. ISBN 978-5-699-18389-0

198. Современный словарь иностранных слов : Ок. 20 000 слов / принимали участие: Н. М. Ланда и др. 4. изд., стер. Москва : Рус. яз., 2001. 740 с. ISBN 5-200-02826-4.

199. Сорокин, П. А. Социальная и культурная динамика / Питирим Александрович Сорокин ; пер. с англ., науч. коммент. и ред. В. В. Сапова. Москва : Астрель, 2006. 1176 с. ISBN 5-271-13358-3

200. Сорокин, П. А. Человек, цивилизация, общество / П. А. Сорокин; общ. ред. сост. и предисл. А. Ю. Согомонова. Москва : Политиздат, 1992. 543 с. ISBN 5-250-01297-3.

201. Социальные факторы качества жизни населения (опыт конкретно-социологических исследований) / под ред. М. А. Нугаева, Ю. Р. Хайруллиной. Казань: Казан. гос. энерг. ун-т, 2005. 158 с. ISBN 5898731571

202. Спенсер Г. Синтетическая философия : (В сокращённом изложении Г. Коллинза) / Г. Спенсер; пер. с англ. П.В. Мокиевского; вступ. ст. Ю. В. Павленко. Киев : Ника-центр, 1997. 512 с.

203. Степанов С.Ю., Полищук О.А. Рефлексивная компетентность как базовая категория предпринимательской деятельности //Материалы 3-ей Всероссийской конференции «Рефлексивные процессы и творчество» - Новосибирск: 1996.

204. Столяров, А. А. Августин. Жизнь, учение и его судьбы // Аврелий Августин. Исповедь / пер. с лат. М.Е. Сергеенко; общ. ред. Столярова А.А. Москва : Ренессанс, 1991. С. 3-50. ISBN 5-7664-0472-7

205. Столяров, А. А. Свобода воли как проблема европейского морального сознания : очерки истории: от Гомера до Лютера / А.А. Столяров; Ин-т философии РАН. Москва : Греко-латинский кабинет Ю.А. Шичалина, 1999. 208 с.

206. Теодорович, М. Л. Восприятие проблем бедности в общественном сознании / М. Л. Теодорович // Народонаселение. - 2009. - N 2. - С. 134-149.

207. Тихонов, А. В. Генезис социологии управления // Социология управления: Теоретико-прикладной толковый словарь / Отв. ред. А.В. Тихонов. - М.: КРАСАНД, 2015. - С. 47-48.
208. Тихонов, А. В. Опыт социолого-культурологического исследования проблем реформирования властно-управленческой вертикали // Вестник Института социологии, 2014. № 10.
209. Тихонов, А. В. От социологии менеджмента к социологии управления // Социологические исследования, 2011. №2.
210. Тихонов, А. В. Социология управления: в поисках новой парадигмы (о монографии Р.З.Агзамова) / Экономика и управление: научно-практический журнал. 2012. № 4. С. 118.
211. Тихонов, А. В. Социология управления в структуре управления социологического знания и в практике управления // Социология управления: фундаментальное и прикладное знание. / Отв. ред. А. В. Тихонов. - М.: "Канон+" РООИ "Реабилитация", 2014. ISBN 978-5-88373-375-7 Тихонов, А. В. Управление социальной сферой // Социология управления: Теоретико-прикладной толковый словарь / Отв. ред. А.В. Тихонов. - М.: КРАСАНД, 2015. - С. 395-396. ISBN 978-5-396-00644-7
212. Тихонов, А.В., Мерзляков, А.А., Богданов, В.С. Новые социальные технологии управления региональным развитием: по материалам интерактивного исследования// Региональная социология: проблемы консолидации социального пространства России / отв. ред. В.В. Маркин. Ред. коллегия: М.К. Горшков, В.В. Маркин, В.В. Воронов, чл.-корр. РАН А.В. Дмитриев, Н.И. Лапин, А.В. Тихонов, А.Н. Чумиков., Бийжанова Э.К / М. Горшков, В. Маркин, А. Дмитриев и др. — Новый Хронограф Москва, 2015. — С. 125-162. ISBN 978-5-94881-290-8
213. Тоффлер, О. Адаптивная корпорация // Новая постиндустриальная волна на западе : Антология / под ред. В. Л. Иноземцева. Москва : Academia, 1999. С. 448-464. ISBN 5-87444-067-4.

214. Тощенко, Ж.Т. Социология управления//Учебник и практикум / Москва, 2016. Сер. 58 Бакалавр. Академический курс (1-е изд.) С. 304. ISBN: 978-5-9916-4522-5

215. Тощенко, Ж. Т. Социология. Общий курс : учеб. пособие // Ж. Т. Тощенко. - 2-изд., доп. и перераб. - М. : Прометей : Юрайт, 2000. - 510 с. ISBN 5-7042-0893-2.

216. Уваров, А. А. Местное самоуправление в России : краткий учеб. курс / А. А. Уваров. - М. : НОРМА, 2005. - 304 с. ISBN 5-89123-872.

217. Филиппов, Ю.В. Основы развития местного хозяйства || Филиппов Ю.В., Авдеева Т.Т. Москва : Дело. 2000, 264 с. ISBN 5-7749-0167-X

218. Фома Аквинский. Учение о душе / Фома Аквинский ; пер. с лат. К.В. Бандуровского, М.М. Гейде. Москва: Азбука-классика, 2004, 480 с. ISBN 5-352-00822-3

219. Форрестер, Дж. В. Мировая динамика : пер. с англ. / Форрестер Дж. В. Москва : Наука, 1978. 167 с.

220. Фромм, Э. Иметь или быть? ; Ради любви к жизни / Эрих Фромм; пер. Н. И. Войскунская [и др.]. Москва : Айрис-пресс, 2004. 383 с. ISBN 5-8112-0867-7.

221. Херцберг, Ф. Мотивация к работе / Ф. Херцберг, Б. Моснер, Б. Блох Снидерман ; пер. с англ. Д. А. Куликова ; под общ. ред. Е. А. Борисовой. - М. ; СПб. : Вершина, 2007. - 240 с. ISBN 5-9626-0259-5.

222. Ходкинсон, Д. П. Компетентная организация. Психологический анализ процесса стратегического менеджмента : пер. с англ. / Д. П. Ходкинсон, П. Р. Сперроу. - Харьков : Гуманитарный центр, 2007. - 391 с. ISBN 966-8324-28-5.

223. Хьюджес, М. Муниципальные служащие: команда местного самоуправления : пер. с англ. / М. Хьюджес. - Обнинск : Ин-т муниципального управления, 2002. - 40 с. ISBN 0-87326-094-5.

224. Черняк, В.З. История государственного и муниципального управления в России : учебник для вузов / В. З. Черняк. Москва : РДЛ, 2001. 528 с. ISBN 5-93840-015-5.

225. Шилова, В. А. Управленческие компетенции // Социология управления: Теоретико-прикладной толковый словарь / Отв. ред. А.В. Тихонов. - М.: КРАСАНД, 2015. - С. 404. ISBN 978-5-396-00644-7

226. Шилова, В. А.. Мотивационно-целевая структура // Социология управления: Теоретико-прикладной толковый словарь / Отв. ред. А.В. Тихонов. - М.: КРАСАНД, 2015. - С. 175-176. ISBN 978-5-396-00644-7

227. Щербина, В. В., Попова, Е.П. Проблема рационализации управленческой деятельности. Часть 2. // Личность. Культура. Общество. 2015, том 17. Вып. 3-4 . С. 87-88

228. Юрьева, О.В. Профессиональная компетенция в сфере государственного и муниципального управления: социологический анализ: автореф. дис. канд. социол. наук: 22.00.08\*/ О.В. Юрьева. Казань, 2009.

229. Юрьева, О.В. Факторы формирования профессиональной компетенции государственных и муниципальных служащих/О.В. Юрьева // Россия: общество, власть, государство // Материалы Всероссийской научной конференции / Казань, 2008. – Т.1. – С. 433-436.

230. Яковлев, Л. С. Социология управления : учеб. пособие / Л. С. Яковлев. - Саратов : СГАУ, 2006. - 217 с. ISBN 5-7711-0285-8

**Программа комплексного эмпирического исследования  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
СЛУЖАЩИХ КАК ФАКТОР УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ  
РЕГИОНАЛЬНОГО СОЦИУМА»**

**1. Характеристика проблемной ситуации**

**Актуальность** исследования обусловлена тем, что в современных условиях на органы местного самоуправления возлагается довольно широкий круг задач. Эффективность их реализации зависит от многих факторов, в первую очередь от финансовых возможностей. Однако стоит отметить, что все большее значение в решении вопросов местного значения приобретает наличие у муниципального служащего способностей к созданию условий для благоприятного финансового, экономического и социального климата и обеспечению высокого уровня качества жизни населения, проживающего на территории определенного муниципалитета. Из этого следует, что именно компетентностью муниципального служащего определяется траектория социально-экономического развития муниципального образования. Одной из актуальных задач развития гражданской и муниципальной службы является повышение профессиональной компетентности гражданских и муниципальных служащих, обеспечение условий для их результативной профессиональной служебной деятельности. Необходимым условием достижения указанной задачи является создание кадрового состава, включающего в себя специалистов, способных в современных условиях использовать в работе эффективные технологии государственного и муниципального управления. Неоспоримым фактом является то, что муниципальная служба должна основываться на компетентности, профессионализме и высокой квалификации гражданских и муниципальных служащих. На аппарат муниципальных служащих ложится большая

ответственность, так как они, выполняя управленческие функции, выступают представителями власти, действуют в интересах государства и общества. В связи с этим, от качества и уровня подготовки и компетентности гражданских и муниципальных служащих, их добросовестного отношения к должностным обязанностям во многом зависит профессионализм всей гражданской и муниципальной службы, ее авторитет в обществе.

*Проблема исследования:* отсутствие влияние профессиональной компетентности муниципальных служащих на качество жизни населения.

*Цель исследования:* изучение на примере Республики Татарстан социальной роли профессиональной компетентности муниципальных служащих в управлении качеством жизни регионального социума.

*Объект исследования:* качество жизни регионального социума.

*Предмет исследования:* влияние уровня обладания муниципальными служащими Республики Татарстан профессиональной компетентностью на качество жизни населения.

*Гипотезы исследования:*

1. Профессиональная компетентность муниципальных служащих оказывает значимое влияние на повышение качества жизни регионального социума.

2. Муниципальные служащие мотивированы на качественное выполнение профессиональной деятельности в целях повышения качества жизни населения муниципального образования, но для эффективного решения задач большинству муниципальных служащих не хватает необходимых знаний, либо опыта работы.

*Основные задачи исследования:*

- рассмотреть основные подходы к определению понятия качества жизни;
- проанализировать понятие профессиональной компетентности муниципальных служащих в контексте социологического знания;

- провести социологическое исследование, в ходе которого проанализировать:

- оценку муниципальными служащими своей профессиональной компетентности и ее влияние на качество жизни населения;

- оценку населением качества своей жизни и степени зависимости ее от деятельности муниципальных служащих;

- изучить составляющие профессиональной компетентности муниципальных служащих;

- рассмотреть возможность применения трехфакторной модели профессиональной компетентности в системе профессиональной подготовки муниципальных служащих.

*Интерпретация основных понятий:*

1) теоретическая интерпретация.

**Муниципальный служащий** — лицо, осуществляющее профессиональную служебную деятельность граждан на постоянной основе на должностях муниципальной службы, замещаемых путём заключения трудового договора (контракт)<sup>1</sup>.

**Качество жизни** — системное понятие, определяемое единством его компонентов: самого человека как биологического и духовного существа, его жизнедеятельности и условий, в которых она протекает<sup>2</sup>.

Таблица А.1 - Индикаторы, используемые для оценки качества жизни<sup>3</sup>

Индикаторы качества жизни	Содержание индикатора
Уровень жизни	Среднедушевой доход, кратный прожиточному минимуму, объем ВВП на душу населения, общее потребление в расчете на одного жителя в

<sup>1</sup> Федеральный закон от 2 марта 2007 г. №25-ФЗ (с изм. от 22.12.2014) "О муниципальной службе в Российской Федерации" // [Электронный ресурс] [URL:http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_172557](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_172557) / (дата обращения: 25.03.2015).

<sup>2</sup> Баженов, С.А. Качество жизни населения: теория и практика / С.А. Баженов. - М.: ЭКОС, 2002. – С. 6.

<sup>3</sup> Нагимова А. М. Социологический анализ качества жизни населения: региональный аспект. – Казань: Казан. гос. ун-т, 2010. – 306 с. (С.78)



	постоянных ценах, структура расходов по видам товаров и услуг и т.д.
Уровень развития социальной инфраструктуры	Протяженность автомобильных дорог, обеспеченность легковыми автомобилями на душу населения, число телефонных аппаратов, протяженность железных дорог, количество почтовых служащих и т.д.
Экологическое состояние среды жизни	Загрязнение воздуха, поверхностных и подземных вод, почвы; оседание грунта, уровень шума, неприятные запахи, степень изменения ландшафта и т.д.
Состояние здоровья	Средняя продолжительность жизни, коэффициент младенческой смертности, количество инвалидов, доля здорового населения, количество обращений в больницу на 1000 жителей и т.д.
Личная безопасность	Уровень преступности, доля преступлений совершенных несовершеннолетними, число ДТП, риск смертности от неестественных причин и т.д.
Уровень образования	Средний уровень образования экономически активного населения, число учащихся по всем видам учебных учреждений, обеспеченность местами в школах, доля неграмотных среди населения старше 15 лет и т.д.
Занятость (безработица)	Уровень занятости населения в трудоспособном возрасте, вынужденная неполная занятость, нагрузка на 1 вакансию, количество отчаявшихся искать работу и т.д.
Качество трудовой жизни	Продолжительность рабочей недели, доля работников с вредными и опасными условиями труда, продолжительность оплачиваемого отпуска, частота несчастных случаев и т.д.
Качество жилья	Площадь жилья, приходящегося на 1 человека; благоустроенность жилья водопроводом, канализацией, газом; стоимость жилья, доля собственного жилья, структура жилого фонда и т.д.
Качество досуга и отдыха	Частота посещений театров, библиотек, кинотеатров; отношение систематически занимающихся спортом к общей численности населения, площади мест для отдыха, тираж газет и т.д.
Демографическая ситуация	Численность населения по половозрастным группам, коэффициент естественного прироста, индекс старения населения, сальдо миграции и т.д.

Социальная уверенность	Социальные выплаты
Семья	Число браков относительно числа разводов, средний размер семьи, удельный вес детей, родившихся вне брака и т.д.
Социальные связи	Частота общения с друзьями, родственниками и т.д.
Неравенство	Доля населения с доходами ниже прожиточного минимума и т.д.
Финансово-экономическое состояние территории	Сумма инвестиций на одного жителя, расходная часть бюджета административной территории, вклады населения в сберегательных банках и т.д.
Природно-климатические условия	Природно-ресурсный и природно-климатический потенциалы территории

**Профессиональная компетентность муниципального служащего** — это способность эффективно осуществлять муниципальную деятельность и решать профессиональные проблемы и задачи на основе накопленных знаний, умений, профессионального и жизненного опыта<sup>1</sup>.

**Профессионализм** - детальное знание своего дела, сущности выполняемой работы, организационных моментов. Профессионализм предполагает наличие умений и навыков, которые способствуют эффективной реализации этих знаний в практической деятельности.

2) эмпирическая и операциональная интерпретация.

- **Муниципальная деятельность** – это самостоятельная и под свою ответственность деятельность населения и органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения<sup>2</sup>.

- **Умения муниципального служащего** – это относительно неизменные характеристики, которые зависят от способностей, знаний и специфики управленческой деятельности; знания, воплощенные в решении конкретных управленческих проблем.

<sup>1</sup> Хрусталева Н.В. Критерии и методы социологической оценки профессионализма муниципальных служащих // Теория и практика общественного развития. 2011. № 3. С. 69.

<sup>2</sup> Зотова В.Б. Система муниципального управления: Учебник для вузов. СПб.: Лидер, 2005. С.135.

- **Навыки муниципального служащего** – это те умения, которые доведены до автоматизма и зачастую осуществляются без продумывания.
- **Опыт муниципального служащего** - свойство, которое сформировано посредством обучения и практики. Опыт муниципального служащего есть единство знаний, умения и навыков.
- **Мотивация** — это процесс стимулирования кого-либо (отдельного человека или группы людей) к деятельности, направленной на достижение целей организации. Мотивация необходима для продуктивного выполнения принятых решений и намеченных работ<sup>1</sup>.
- **Профессионально-правовая компетенция** (знание трудового законодательства, а также внутренней регламентной документации, методических материалов по профессиональному консультированию и пр.).
- **Социально-политическая компетенция** (муниципальный служащий должен учитывать в своей деятельности не должен пренебрегать мнениями других и должен стараться выполнять работу в рамках сфер, которые диктуются государством и обществом).
- **Коммуникативная компетенция** (процесс осуществления муниципальным служащим своей деятельности связан с непосредственным общением с другими людьми и ему требуются знания различных форм межличностного общения с клиентами, методов психологических воздействий на них, особенностей их применения).
- **Информационно-публичная компетенция** (способность правильно и политкорректно представлять свои знания в публичных выступлениях, совещаниях, собраниях и т.д.).
- **Морально-этическая компетенция** (исходя из норм морально-этического кодекса муниципального служащего).

---

<sup>1</sup> Мескон М., Альберт М, Хедоури Ф. Основы менеджмента. /Пер. с англ. – М: Дело ЛТД, 2000. С. 37.

- **Инновационно-креативная компетенция** (способность действовать и принимать адекватные неординарные решения, приводящие к положительным результатам).

*Логическая структура* анкет «Профессиональная компетентность муниципальных служащих как фактор управления качеством жизни регионального социума (на примере Республики Татарстан)» представлена в таблице А.2.

Таблица А.2

Операциональное понятие	Индикатор	Тип шкалы измерения	Номер вопроса в анкете для муниципальных служащих	Номер вопроса в анкете для населения
1	2	3	4	
<b>I. Оценка факторов качества жизни населения региона</b>				
1. Экологическая безопасность	Состояние воздушного бассейна, водоемов, почв, борьба с шумом	Номинальная	3, 5, 6, 20, 22	5,20,21,22, 23
	Использование природных факторов	Номинальная	5, 6, 20, 22	22,23
2. Градо-устройство	Планировка и застройка территории	Номинальная	3, 5, 6	5, 20, 21, 22, 23
	Архитектурный облик			
	Благоустройство территории			
	Транспортная схема			

	Озеленение			
3. Жилище	Обеспечение жильем малоимущих граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий	Номинальная	3, 5, 6	20,22,23
	Содействие жилищному строительству	Номинальная	5, 6	5
	Содействие созданию рынка жилья	Номинальная	5, 6	22,23
	Реконструкция устаревшего жилищного фонда	Номинальная	5, 6	21,23
4. Жизнеобеспечение	Содействие развитию отдельных отраслей городского хозяйства:	Номинальная	5, 6	17, 18
	жилищно-коммунального, городского транспорта, связи, торговли, общественного питания, бытового обслуживания	Номинальная	3, 5, 6	5, 20, 21, 22, 23
5. Занятость и условия труда	Содействие развитию малого бизнеса	Номинальная	1, 3, 5, 6	1,31
	Привлечение		1, 3, 5, 6	-

	инвестиций на территорию  Участие в заключении трудовых соглашений между работниками и работодателями, в рассмотрении трудовых споров	Номинальная  Номинальная	1, 6	20,21,22,23
6. Развитие человеческого потенциала	Развитие отраслей социальной сферы	Номинальная	1, 3, 5, 6	17, 18
7. Безопасность	Общественный порядок	Номинальная	3, 5, 6	1,5
	Безопасность на дорогах	Номинальная	3, 5, 6	1,5
	Пожарная безопасность		1	1
	Санитарно-эпидемиологическая безопасность	Номинальная	1	17,18,20,21
	Безопасность при чрезвычайных ситуациях	Номинальная		-
	Безопасность на водах	-		-
8. Экономические ресурсы	Землепользование  Природопользование			

	Имущество Материальные ресурсы Финансы	Номинальн ая  Номинальн ая	1, 5, 8, 9, 17  1, 5	
9. Управление	Вовлечение населения в процесс муниципального управления  Планирование  Координация  Кадровое обеспечение  Информационно е обеспечение	Номинальн ая  Номинальн ая  Номинальн ая  Номинальн ая  Номинальн ая	16  16  16  16  9, 15, 24, 25, 26, 27, 28, 30	7, 9, 15  19  19  7, 14  14,25
<i>II. Социально-демографические характеристики</i>				

Пол	Пол	Номинальн ая	25	32
Возраст	Число лет		26	36
Территориальн ая принадлежност ь	Город/ ПГТ/село	Интерваль ная	27	35
Семейное положение	Женат (замужем)/холос т (не замужем)	Номинальн ая	28	34
Образование	Образование	Номинальн ая		38
Социальный статус	Род занятий		31, 32	-
Доход	Доход в месяц	Номинальн ая	37	34
		Номинальн ая	33	
		Интерваль ная		

### ***Методы сбора информации***

В качестве метода сбора первичной информации в ходе проведения социологического исследования был избран опрос. Вид опроса - анкетирование. Эмпирической базой исследования послужили материалы анкетного опроса.

### ***Определение выборочной совокупности анкетного опроса***

В ходе исследования было проведено 2 опроса в форме анкетирования.

1. Для анализа взаимосвязи уровня профессиональной компетентности муниципальных служащих и качества жизни населения, были проведен социологический опрос жителей нескольких населённых пунктов Республики Татарстан. Вопросы, включенные в опрос, разработаны для определения уровня удовлетворенности местного населения качеством жизни в данном муниципалитете. **Анкетный опрос был проведен методом снежного кома, и**



**охватил 927 респондентов**, живущих в разных районах Республики Татарстан, характеризующихся разным поло-возрастным и общественно-социальным статусом.

2. В анкетировании муниципальных служащих был применен метод стихийной выборки. Выборочная совокупность составила 722 респондента. Анкеты для заполнения были разосланы на электронные адреса муниципальных служащих. Респонденты отвечали на вопросы в режиме реального времени.

Квота выборки исследования составлялась на основе статистических данных в соответствии с основными социально-демографическими характеристиками РТ (таблица А.3).

Таблица А.3 - Основные социально-демографические характеристики населения Республики Татарстан

	Пол	18-29 лет	30-49 лет	50-59 лет	60 и старше	Всего	Всего
Город (города и районные центры)	Муж	262195 27,5%	412546 43,2%	128721 13,5%	150824 15,8%	954286 44,5%	2146843
	Жен	281690 23,6%	469846 39,4%	158274 13,3%	282747 23,7%	1192557 55,5%	
Село	Муж	70349 20,3%	149996 43,3%	38171 11,0%	88293 25,4%	346809 46,3%	749090
	Жен	66066 16,4%	131468 32,7%	41317 10,3%	163430 40,6%	402281 53,7%	

В соответствии с установленной квотой и с приведенными социально-демографическими показателями, поло-возрастное распределение респондентов выглядит следующим образом (таблица А.4).

Таблица А.4 Таблица сопряженностей: Возраст × Пол

Возрастные группы		Пол		Итого	
		мужской	женский		
1	18-29 лет	встречаемость	109	117	226

		% в пол	11,8%	12,6%	24,4%
2	30-49 лет	встречаемость	129	155	284
		% в пол	13,9%	16,7%	30,6%
3	50-59 лет	встречаемость	85	63	148
		% в пол	9,2%	6,8%	15,9%
4	60 лет и старше	встречаемость	115	154	269
		% в пол	12,4%	16,7%	29,1%
Итого		встречаемость	438	489	927
		% в пол	100,0%	100,0%	100,0%

В соответствии с приведенными социально-демографическими показателями распределения массива по типу населенного пункта, по типологизированным группам населенных пунктов, по роду занятий и уровню образования представлены следующим образом (таблица А.5).

Таблица А.5 - Распределение по типу населенного пункта (город, село)

Тип населенного пункта		Частота	Доля в %
1	Муниципальные районы с центром - городом республиканского подчинения и городские округа	521	59,4
2	Муниципальные районы, имеющие городское и сельское население	286	30,8
3	Муниципальные районы, имеющие городское и сельское население	120	23,8
Итого		927	100,0

**Анкета №1**  
**(для муниципальных служащих)**

Уважаемые респонденты!

В связи с изучением уровня профессиональной компетентности муниципальных служащих просим Вас ответить на вопросы данной анкеты. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответов и отметьте тот, который соответствует Вашему мнению. Анкетирование анонимное. Результаты будут использованы только в обобщенном виде. Заранее выражаем благодарность за помощь в работе по улучшению деятельности органов местного самоуправления.

**1. Общие вопросы**

**1. Муниципальным служащим какого муниципального района Вы являетесь?**

- |                     |                       |                      |
|---------------------|-----------------------|----------------------|
| 1) Агрызский        | 16) Высокогорский     | 31) Новошешминский   |
| 2) Азнакаевский     | 17) Дрожжановский     | 32) Нурлатский       |
| 3) Аксубаевский     | 18) Елабужский        | 33) Пестречинский    |
| 4) Актанышский      | 19) Заинский          | 34) Рыбно-Слободский |
| 5) Алексеевский     | 20) Зеленодольский    | 35) Сабинский        |
| 6) Алькеевский      | 21) Кайбицкий         | 36) Сармановский     |
| 7) Альметьевский    | 22) Камско-Устьинский | 37) Спасский         |
| 8) Апастовский      | 23) Кукморский        | 38) Тетюшский        |
| 9) Арский           | 24) Лаишевский        | 39) Тукаевский       |
| 10) Атнинский       | 25) Лениногорский     | 40) Тюлячинский      |
| 11) Бавлинский      | 26) Мамадышский       | 41) Черемшанский     |
| 12) Балтасинский    | 27) Менделеевский     | 42) Чистопольский    |
| 13) Бугульминский   | 28) Мензелинский      | 43) Ютазинский       |
| 14) Буинский        | 29) Муслюмовский      | 44) Казань           |
| 15) Верхнеуслонский | 30) Нижнекамский      | 45) Набережные Челны |

**2. Ваш пол?**

1. женский
2. мужской

**3. Ваш возраст?**

1. от 18 до 30 лет
2. от 31 до 45 лет
3. от 46 до 55 лет

**4. старше 55 лет****4.Вы проживаете:**

1. в городе
2. в районном центре
3. в сельской местности
4. или (напишите)\_\_\_\_\_

**5.Ваше семейное положение:**

1. женат (замужем)
2. холост (не замужем)
3. или (напишите)\_\_\_\_\_

**6.Уровень занимаемой Вами должности на муниципальной службе**

1. высшая группа должностей
2. главная группа должностей
3. ведущая группа должностей
4. старшая группа должностей
5. младшая группа должностей

**7.Статус в органах местного самоуправления:**

1. Руководитель органа местного самоуправления
2. Руководитель структурного подразделения
3. Специалист
4. Другое

**8.Ваше образование:**

1. высшее специальное - по муниципальной службе
2. высшее
3. незаконченное высшее
4. средне-специальное
5. среднее общее
6. другое (напишите)

**9.Характер базового профессионального образования?**

1. естественно-техническое
2. педагогическое
3. сельскохозяйственное
4. юридическое
5. гуманитарное
6. экономическое
7. медицинское
8. военное
9. иное (напишите)\_\_\_\_\_

## 2. Знания

10. Проходили ли Вы курсы повышения квалификации за последние 3 года?
1. проходил три раза и более
  2. проходил дважды
  3. проходил один раз
  4. не проходил
11. В какой области знаний Вы испытываете потребность?
1. в области права
  2. в финансово-экономической области
  3. специальные вопросы служебной деятельности
  4. в области делового этикета и практики
  5. в области психологии
  6. решения вышестоящих органов власти по профилю работы
  7. социально-политические знания
  8. общекультурные знания
  9. в сфере информационных технологий
  10. другое \_\_\_\_\_

## 3. Опыт/профессионализм

**12. Насколько соответствует Ваше профессиональное образование выполняемой вами работе? Оцените по пятибалльной шкале, где 1 - минимальное соответствие, 5 - максимальное соответствие.**

1 – 2 – 3 – 4 - 5

**13. Оцените уровень Вашей подготовленности к муниципальной службе**

1. вполне удовлетворительный
2. удовлетворительный
3. отчасти удовлетворительный
4. неудовлетворительный
5. затрудняюсь ответить

**14. Опыт работы по муниципальной службе**

1. до 1 года
2. от 1 года до 5 лет
3. 5-10 лет
4. свыше 10 лет

**15. Как часто вы занимаетесь самообразованием?**

1. постоянно

2. изредка занимаюсь самообразованием, прохожу курсы повышения квалификации
3. прохожу курсы повышения квалификации, самообразованием не занимаюсь
4. не занимаюсь

**16. В случае, если занимаетесь самообразованием, то чаще в какой сфере?**

1. информационных технологий
2. менеджмента
3. правовой
4. технической
5. психологии
6. другое

**17. Как бы Вы оценили следующие параметры своего труда? На каждой строке просим выделить один вариант ответа.**

№ п/п	Параметры	Высокая	Средняя	Низкая	Затрудняюсь ответить
1.	Ответственность	1	2	3	4
2.	Интересность	1	2	3	4
3.	Интенсивность	1	2	3	4
4.	Сложность	1	2	3	4
5.	Креативность	1	2	3	4

#### 4. Мотивация

**18. Удовлетворены ли Вы своей работой?**

1. да
2. скорее да, чем нет
3. скорее нет, чем да
4. нет

**19. Отметьте мотивы, которыми вы руководствовались при поступлении на муниципальную службу (выбрать не более 3-х вариантов ответа)**

1. стремление получить постоянную, стабильную работу
2. стремление получить престижное положение в обществе
3. желание принести пользу обществу/добиться признания
4. стремление саморазвиваться, самосовершенствоваться
5. стремление получить высокооплачиваемую работу и в последующем - высокую пенсию
6. отсутствие другого выбора

**20. Насколько Вы удовлетворены:**

№ п/п	По каждой строке отметьте один вариант ответа	Удовлетворен (а) полностью	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен (а) полностью	Затрудняюсь ответить
1.	Содержательностью работы	1	2	3	4	5
2.	Объемом работы	1	2	3	4	5
3.	Режимом работы	1	2	3	4	5
4.	Условиями работы (в целом)	1	2	3	4	5
5.	Состоянием рабочего места (оснащенностью, обустройством)	1	2	3	4	5

**21. Насколько Вы удовлетворены:**

№	По каждой строке отметьте один вариант ответа	Удовлетворен (а) полностью	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен (а) полностью	Затрудняюсь ответить
1.	Оплатой труда	1	2	3	4	5
2.	Возможностью карьерного роста	1	2	3	4	5
3.	Возможностью повышения квалификации	1	2	3	4	5
4.	Социальными гарантиями	1	2	3	4	5
5.	Своим общественным статусом	1	2	3	4	5
6.	Возможностью быть полезным обществу	1	2	3	4	5
7.	Межличностными отношениями в коллективе	1	2	3	4	5
8.	Уважением (вниманием) со стороны руководства, признанием руководством результатов Вашего труда	1	2	3	4	5

9.	Отношениями с непосредственным руководителем	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

**22. Отметьте, пожалуйста, проблемы, которые, по Вашему мнению, характерны для Вашей работы. (Выберите не более 5 вариантов ответов)**

1. Меня недооценивает руководство
2. Меня никак не поощряют за хорошо выполненную работу
3. У меня слишком большой объем работы
4. Недостаток информации по направлению профессиональной деятельности
5. Меня давно не повышали в должности
6. Противоречивые указания руководства
7. Срочные поручения, постоянная смена деятельности, невозможность сосредоточиться
8. Отсутствие обратной связи с руководством
9. Отсутствие обратной связи с коллегами
10. Частые случаи сверхурочной работы, чрезмерные нагрузки
11. Постоянное решение «чужих проблем» (выполнение работы за других)
12. У нас в коллективе плохая психологическая атмосфера
13. Затрудняюсь ответить

**23. Отметьте, пожалуйста, факторы, которые на Ваш взгляд сделают Вашу работу более привлекательной, повысят Вашу производительность труда? (выберите не более 5 вариантов ответов)**

1. Возможность продвижения по службе
2. Оплата труда по результатам (дифференцированная заработная плата)
3. Повышение заработной платы
4. Гибкий график работы
5. Справедливое распределение объемов работы
6. Признание и одобрение со стороны руководства хорошо выполненной работы
7. Возможность выполнять работу, которая способствует обучению и развитию способностей
8. Возможность выполнять сложную и ответственную работу
9. Возможность выполнять работу, позволяющую думать самостоятельно
10. Работа без большого напряжения, стресса
11. Хорошие отношения с коллегами по работе
12. Хорошие отношения с непосредственным начальником
13. Хорошие отношения с подчиненными
14. Затрудняюсь ответить



**24. Какой уровень зарплаты по основному месту работы Вы считаете достойным с учетом интенсивности и сложности Вашего труда?**

---

**25. Заставляет ли Вас лично имеющийся уровень дохода задумываться над поиском дополнительных законных источников заработка?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**26. Хотели бы вы и в дальнейшем продолжать трудовую деятельность в сфере муниципальной службы**

1. да
2. скорее да, чем нет
3. скорее нет, чем да
4. нет

**27. Хотели бы вы, чтобы Ваши дети стали муниципальными служащими?**

1. да
2. скорее да, чем нет
3. скорее нет, чем да
4. нет

**28. Существует ли мотивация для более эффективного выполнения профессиональной деятельности?**

1. да
2. нет

**29. Что могло бы повлиять на более качественное выполнение Вами профессиональной деятельности?**

1. Материальное вознаграждение
2. Признание профессионализма (публичное)
3. Поддержание лояльности (достижения муниципального района)
4. Доверие и поддержание инициативности (возможность самореализовываться)
5. Четкие регламенты

## **5. Качество жизни населения**

**30. Что Вы подразумеваете в первую очередь под понятием «Качество жизни населения»? (отметьте не более трёх вариантов)**

1. благосостояние, достаток, материальную обеспеченность
2. уровень зарплаты, пенсии, доход в целом
3. работа, занятость, трудоустройство
4. покупательная способность, доступность цен
5. здравоохранение, безопасность
6. социальная защищенность людей
7. досуг
8. доступная система образования
9. все вышеперечисленное
10. затрудняюсь ответить
11. другое (что именно?) \_\_\_\_\_

**31. На ваш взгляд, как изменилось качество жизни населения за последние 5 лет?**

1. ухудшилось
2. не изменилось
3. улучшилось
4. затрудняюсь ответить

**32. В настоящий момент, какие проблемы наиболее остро стоят перед Вашим поселением? (выберите не более 3 вариантов)**

1. неразвитость производства
2. низкий уровень социальной поддержки населения
3. недоступность жилья
4. высокий уровень безработицы
5. высокий уровень преступности
6. взяточничество и коррупция
7. наркомания и алкоголизм
8. ухудшение состояния окружающей среды
9. низкое качество услуг в образовании
10. низкое качество медицинских услуг
11. демографические проблемы (рождаемость, смертность, продолжительность жизни и т.д.)
12. низкий уровень развития транспортной инфраструктуры
13. другое (что именно?) \_\_\_\_\_

**33. В какой мере, на Ваш взгляд, качество жизни населения зависит от деятельности муниципалитета и муниципальных органов власти?**

1. в полной мере зависит
2. частично
3. в незначительной степени
4. не зависит

5. затрудняюсь ответить

**34. В какой степени решение проблемы зависит от муниципальных властей и, в частности, от муниципальных служащих?**

Расставьте баллы от 1 (низкая зависимость) до 5 (высокая зависимость)

<b>Проблемы</b>	<b>Баллы</b>
6. Высокие цены и тарифы	
7. Неразвитость производства	
8. Низкий размер зарплат, пенсий, пособий	
9. Задержка выплаты заработной платы	
10. Низкий уровень социальной поддержки населения	
11. Недоступность жилья	
12. Высокий уровень безработицы	
13. Высокий уровень преступности	
14. Взятничество и коррупция	
15. Наркомания и алкоголизм	
16. Ухудшение состояния окружающей среды	
17. Низкое качество услуг в социальной сфере (образование, здравоохранение, культура, социальная защита)	
18. Кризис системы жилищно-коммунального хозяйства	
19. Кризис морали, личной культуры, нравственности населения	
20. Демографические проблемы (рождаемость, смертность, продолжительность жизни и т.д.)	
21. Низкий уровень развития транспортной инфраструктуры	
22. Слабость местной власти	
23. Другое (что именно?)	

**35. Как Вы оцениваете отношения между населением и муниципальными органами власти?**

1. неприязненные
2. молчаливое недовольство друг другом
3. отношения делового сотрудничества и поддержки
4. власть насколько может, решает жизненные проблемы населения

**36. Как Вы оцениваете доходы большинства населения Вашего поселения (города, ПГТ, села, поселка)?**

1. высокие
2. средние
3. низкие
4. затрудняюсь ответить

**37. В чем, на Ваш взгляд, кроется причина среднего/низкого уровня доходов населения Вашего поселения (города, ПГТ, села поселка)?**

1. в неразвитости производства
2. в низкой производительности труда
3. в недостатке на рынке труда высококвалифицированных кадров с востребованной специальностью
4. в несправедливом распределении доходов
5. в наплыве мигрантов
6. в несовершенстве налогового законодательства
7. в алчности работодателей
8. в нежелании трудиться и честно зарабатывать себе на достойную жизнь большей части населения
9. другое (что именно?) \_\_\_\_\_
10. затрудняюсь ответить

**38. Для активизации деятельности муниципалитетов и населения было бы желательно, на Ваш взгляд, активизировать, либо увеличить? (выбрать по одному варианту для жителей и муниципальных органов власти)**

	<b>а) отсутствие программ социального экономического развития</b>	<b>б) усилий, настойчивости и терпения</b>	<b>в) конкретного времени на конкретные дела</b>	<b>г) материальные средства</b>	<b>д) другое</b> _____ _____
<b>1. У жителей</b>					

<b>2.У муниципал ьных органов власти</b>					
--	--	--	--	--	--

**39.О чем необходимо информировать население для активизации участия жителей в повышении качества жизни населения?**

1. о местном самоуправлении, о роли населения в его осуществлении и возможностях личного участия (гражданское образование);
2. о вопросах местного значения – компетенции местного самоуправления;
3. о ресурсах муниципального образования и способах их использования на решение вопросов местного значения;
4. о стандартах муниципальных услуг;
5. о полномочиях и ответственности органов местного самоуправления;
6. о регламентах работы органов местного самоуправления,
7. о состоянии дел, результатах и показателях решения вопросов местного значения;
8. о планах и проектах развития;
9. о существующих проблемах;
10. о деятельности органов местного самоуправления;
11. о формах и процедурах участия жителей в осуществлении местного самоуправления;
12. об инициативах жителей, осуществляемых ими проектах и деятельности, об активистах и пр.
13. об учете предложений жителей
14. другое \_\_\_\_\_

**Анкета №2**  
**(для населения)**

Уважаемые респонденты!

В связи с изучением уровня профессиональной компетентности муниципальных служащих просим Вас ответить на вопросы данной анкеты. Внимательно прочитайте предложенные варианты ответов и отметьте кружком, галочкой тот, который соответствует Вашему мнению. Анкетирование анонимное. Результаты будут использованы только в обобщенном виде. Заранее выражаем благодарность за помощь в работе по улучшению деятельности органов местного самоуправления.

**1.Что Вы подразумеваете в первую очередь под понятием «Качество жизни населения»? (отметьте не более трёх вариантов)**

- 1.1.Благосостояние, достаток, материальную обеспеченность
- 1.2.Уровень зарплаты, пенсии, доход в целом
- 1.3.Работа, занятость, трудоустройство
- 1.4.Покупательная способность, доступность цен
- 1.5.Здравоохранение, безопасность
- 1.6.Социальная защищенность людей
- 1.7.Досуг
- 1.8.Доступные системы образования
- 1.9.Все вышеперечисленное
- 1.10. Затрудняюсь ответить
- 1.11. Другое (что именно?) \_\_\_\_\_

**2.От функционирования органов какого уровня, по Вашему мнению, в первую очередь, зависит качество жизни населения?**

- 2.1.от федеральных органов власти
- 2.2.от региональных органов власти

2.3.от муниципальных органов власти

2.4.или (напишите)\_\_\_\_\_

2.5.затрудняюсь ответить

**3.На Ваш взгляд, как изменилось качество жизни населения за последние 5 лет?**

3.1.улучшилось

3.2.не изменилось

3.3.ухудшилось

3.4.или (напишите)\_\_\_\_\_

3.5.затрудняюсь ответить

**4.Насколько вы чувствуете себя счастливым? (Пусть «7» относится к человеку, который очень счастлив, а «1» - к человеку, который очень несчастлив, «4» - и да и нет, «0» - затрудняюсь ответить. Какая цифра больше всего подходит для Вас?)**

**0    1    2    3    4    5    6    7**

**Несчастлив**

**Очень счастлив**

**5. Оцените влияние органов местного самоуправления на составляющие компоненты качества жизни по месту Вашего местоположения**

	<b>а) высокий</b>	<b>б) средний</b>	<b>в) низкий</b>
<b>Уровень жизни</b>			
<b>Состояние здравоохранения</b>			
<b>Уровень развития физкультуры и спорта</b>			
<b>Качество образования</b>			

Доступность жилья			
Уровень развития культурной сферы			
Уровень экологической безопасности			
Уровень общественной безопасности			
Эффективность государственного управления			
Уровень развития транспортной инфраструктуры			
Состояние сферы жилищного хозяйства			
Уровень информатизации			

**6. Как Вы считаете, влияет ли компетентность муниципальных служащих на качество жизни населения города?!**

6.1. да, конечно

6.2. частично

6.3. думаю, нет

6.4. или (напишите) \_\_\_\_\_

6.5. затрудняюсь ответить

**7. Обращались ли вы когда-нибудь напрямую к муниципальным служащим (работникам администрации Вашего района) по интересующим вас вопросам?!**

7.1. да (если да, то к вопросу №8)

7.2. нет (если нет, то к вопросу №9)



**8.Если да, то какие отрицательные черты Вы обнаружили в поведении (характере, действиях) муниципальных служащих?**

- 8.1.грубость
- 8.2.нетерпимость
- 8.3.неумение общаться
- 8.4.равнодушие
- 8.5.безответственность
- 8.6.ненадежность

**9.Если даже была необходимость, по каким причинам Вы не обращались к муниципальным служащим?**

- 9.1.они все равно ничего не решают (от них ничего не зависит)
- 9.2.я им не доверяю
- 9.3.обращался в другие инстанции
- 9.4.другое (напишите)\_\_\_\_\_
- 9.5.затрудняюсь ответить

**10.Какие личностные качества, на Ваш взгляд, необходимы для муниципального служащего? (отметьте не более 3-х)**

- 10.1. активность
- 10.2. предприимчивость
- 10.3. порядочность
- 10.4. настойчивость
- 10.5. серьезность
- 10.6. равнодушие
- 10.7. дипломатичность
- 10.8. справедливость
- 10.9. надежность
- 10.10. отзывчивость

- 10.11. приветливость
- 10.12. терпимость
- 10.13. умение общаться с людьми
- 10.14. умение слушать
- 10.15. внимательность
- 10.16. другое \_\_\_\_\_

**11. Какие профессиональные качества необходимы для муниципального служащего? (отметьте не более 3-х)**

- 11.1. профессионализм
- 11.2. ответственность
- 11.3. исполнительность
- 11.4. мобильность
- 11.5. коммуникабельность
- 11.6. дисциплинированность
- 11.7. организационный талант
- 11.8. высокий интеллект, эрудиция
- 11.9. точность в работе
- 11.10. стремление к нововведениям
- 11.11. другое \_\_\_\_\_

**12. Соответствуют ли муниципальные служащие тем качествам (параметрам) которые вы отметили выше?**

- 12.1. да, соответствуют
- 12.2. скорее да, чем нет
- 12.3. скорее нет, чем да
- 12.4. не соответствуют

**13. Какой по Вашему мнению имидж муниципального служащего?**

- 13.1. положительный

- 13.2. скорее положительный, чем негативный
- 13.3. скорее негативный, чем положительный
- 13.4. негативный

**14. «На основе каких источников информации на ваш взгляд, формируется имидж муниципального служащего?» (в процентах)**

- 14.1. СМИ
- 14.2. исходя из мнений друзей, знакомых, соседей
- 14.3. исходя из личного опыта общения с муниципальными служащими
- 14.4. общественное мнение
- 14.5. другое (напишите)\_\_\_\_\_

**15. Приходилось ли Вам обращаться в местные органы власти для решения своих вопросов за последние 2 года? (любое количество ответов)**

- 15.1. невозможность записаться на прием
- 15.2. отсутствие информации о времени приема граждан
- 15.3. грубое отношение к посетителям
- 15.4. большие очереди на прием
- 15.5. отсутствие удобств в ожидании приема
- 15.6. игнорирование служащими решения проблемы
- 15.7. низкая профессиональная подготовка служащих
- 15.8. невнимательное отношение к высказываемой проблеме
- 15.9. перенаправление посетителей к другим специалистам или в другие органы
- 15.10. невозможность получения консультации по телефону
- 15.11. проблемы отсутствуют
- 15.12. другое (что именно?) \_\_\_\_\_
- 15.13. затрудняюсь ответить

**16. Как Вы оцениваете отношения между населением и муниципальными органами власти?**

- 16.1. неприязненные
- 16.2. молчаливое недовольство друг другом
- 16.3. отношения делового сотрудничества и поддержки
- 16.4. власть насколько может, решает жизненные проблемы населения
- 16.5. или (напишите)\_\_\_\_\_

### 17.Оцените качество предоставления услуг в следующих сферах

№ п/ п	Наименование	а) отлич но	б) хоро шо	в) удовлет ворител ьно	г) плох о	д) очень плохо	е) затрудня юсь ответить
1.	Здравоохранение						
2.	Образование						
3.	Культура						
4.	Жилищно- коммунальное хозяйство						
5.	Социальное обслуживание						

**18.Оцените уровень влияния компетентности муниципальных служащих на следующие сферы**

№ п/п	Наименование	а) влияние т 5	б) 4	в) 3	г) 2	д) не влияе т 1
1.	Здравоохранение					
2.	Образование					
3.	Культура					
4.	Жилищно-коммунальное хозяйство					
5.	Социальное обслуживание					

**19.Оцените по 5-балльной шкале эффективность деятельности муниципальных органов власти Республики Татарстан?**

1      2      3      4      5

**Низкая эффективность**

**Высокая эффективность**

**20.В настоящий момент, какие проблемы наиболее остро стоят перед Вашим городом? (выберите не более 3 вариантов)**

20.1.неразвитость производства

20.2.низкий уровень социальной поддержки населения

20.3.недоступность жилья

20.4.высокий уровень безработицы

20.5.высокий уровень преступности

20.6.взяточничество и коррупция

20.7.наркомания и алкоголизм

20.8.ухудшение состояния окружающей среды

20.9.низкое качество услуг в социальной сфере

- 20.10. демографические проблемы (рождаемость, смертность, продолжительность жизни и т.д.)
- 20.11. низкий уровень развития транспортной инфраструктуры
- 20.12. другое (что именно?)\_\_\_\_\_

**21. Принятие мер на каком уровне власти, на Ваш взгляд, смогло бы помочь в решении этих проблемы? (по одному ответу на каждую проблему)**

<b>Проблемы</b>	<b>а) федеральные органы власти</b>	<b>б) региональные органы власти</b>	<b>в) муниципальные органы власти</b>
Формирование цен и тарифов			
Развитие производств			
Размеры зарплат, пенсий, пособий			
Своевременность выплаты заработной платы			
Социальная поддержка населения			
Жилищные проблемы населения			
Безработица			
Борьба с преступностью			
Взяточничество и коррупция			
Наркомания и алкоголизм			
Экологические проблемы			

Качество услуг в социальной сфере			
Проблемы в системе жилищно-коммунального хозяйства			
Формирование общественной морали			
Демографические проблемы (рождаемость, смертность, продолжительность жизни и т.д.)			
Дорожная инфраструктура и транспорт			
Эффективная работа государственного управления			
Формирование цен и тарифов			

## 22. Насколько решение проблемы зависит от муниципальных служащих?

Расставьте баллы от 1 (низкая зависимость) до 5 (высокая зависимость)

Проблемы	Баллы
Высокие цены и тарифы	
Неразвитость производства	
Низкий размер зарплат, пенсий, пособий	
Задержка выплаты заработной платы	
Низкий уровень социальной поддержки населения	
Недоступность жилья	

Высокий уровень безработицы	
Высокий уровень преступности	
Взяточничество и коррупция	
Наркомания и алкоголизм	
Ухудшение состояния окружающей среды	
Низкое качество услуг в социальной сфере (образование, здравоохранение, культура, социальная защита)	
Кризис системы жилищно-коммунального хозяйства	
Кризис морали, личной культуры, нравственности населения	
Демографические проблемы (рождаемость, смертность, продолжительность жизни и т.д.)	
Низкий уровень развития транспортной инфраструктуры	
Слабость власти	
Другое (что именно?) _____	

**23.Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?**

23.1 очень хорошо

23.2 хорошо

23.3 удовлетворительно

23.4 плохо

23.5 очень плохо

23.6 затрудняюсь ответить



**24.Какие способы донесения, получения информации для Вас более предпочтительны? (отметьте не более 3-х)**

24.1 телевидение

24.2 радио

24.3 газеты

24.4 Интернет

24.5 информационные стенды

24.6 объявления

24.7 буклеты, листовки

24.8 другое \_\_\_\_\_

**25.В полном ли объеме СМИ оповещают информацию о деятельности муниципальных служащих?**

25.1 да

25.2 нет

25.3 не очень

**26.Читаете ли Вы газеты, смотрите ли телевидение, слушаете ли радио? Если да, то как часто? (по одному варианту ответа по радио, телевидению и газетам)**

	<b>МЕСТНЫЕ, РЕСПУБЛИКАНСКИЕ</b>	<b>ЦЕНТРАЛЬНЫЕ</b>
<b>1) ГАЗЕТЫ</b>		
<b>а) редко</b>		
<b>б) постоянно</b>		
<b>в) никогда</b>		
<b>2) ТЕЛЕВИДЕНИЕ</b>		
<b>а) редко</b>		
<b>б) постоянно</b>		

<b>в) никогда</b>		
<b>3) РАДИО</b>		
<b>а) редко</b>		
<b>б) постоянно</b>		
<b>в) никогда</b>		

**27. Какие формы связи населения с муниципалитетом, на Ваш взгляд, являются эффективными?**

27.1 выступления в СМИ

27.2 встречи с населением

27.3 средства интернета

27.4 прием граждан

27.5 переписка

27.6 собрания

27.7 митинги

27.8 демонстрации

27.9 социологические исследования

27.10 контакты с общественными организациями

27.11 другое \_\_\_\_\_

**28. Чего не хватает для активизации жителей в повышении качества жизни?**

**(выбрать по одному варианту для жителей и муниципальных органов власти)**

	<b>а) отсутствие программ социальн</b>	<b>б) усилий, настойчивости и терпения</b>	<b>в) конкретного времени на конкретные дела</b>	<b>г) материальн о-финансовые средства</b>	<b>д) другое</b> _____ _____
--	--	--	--	--	------------------------------------

	<b>о- экономич еского развития</b>				
<b>1. У жителей</b>					
<b>2. У муницип альных органов власти</b>					

**29. О чем необходимо информировать население для активизации участия жителей в повышении качества жизни населения?**

- 29.1 о местном самоуправлении, о роли населения в его осуществлении и возможностях личного участия (гражданское образование);
- 29.2 о вопросах местного значения – компетенции местного самоуправления;
- 29.3 о ресурсах муниципального образования и способах их использования на решение вопросов местного значения;
- 29.4 о стандартах муниципальных услуг;
- 29.5 о полномочиях и ответственности органов местного самоуправления;
- 29.6 о регламентах работы органов местного самоуправления,
- 29.7 о состоянии дел, результатах и показателях решения вопросов местного значения;
- 29.8 о планах и проектах развития;
- 29.9 о существующих проблемах;
- 29.10 о деятельности органов местного самоуправления;
- 29.11 о формах и процедурах участия жителей в осуществлении местного самоуправления;

- 29.12 об инициативах жителей, осуществляемых ими проектах и деятельности, об активистах и пр.
- 29.13 об учете предложений жителей
- 29.14 другое \_\_\_\_\_

**30.В чем, на Ваш взгляд, кроется причина среднего/низкого уровня качества жизни населения Вашего города? (не более 4 вариантов ответа)**

- 30.1 в неразвитости производства
- 30.2 в низкой производительности труда
- 30.3 в недостатке на рынке труда высококвалифицированных кадров с востребованной специальностью
- 30.4 в несправедливом распределении доходов
- 30.5 в наплыве мигрантов
- 30.6 в несовершенстве налогового законодательства
- 30.7 в алчности работодателей
- 30.8 в нежелании трудиться и честно зарабатывать себе на достойную жизнь большей части населения города/ поселка
- 30.9 другое (что именно?) \_\_\_\_\_
- 30.10 затрудняюсь ответить

**31.Ваш пол?**

- 31.1 женский
- 31.2 мужской

**32.Ваш личный доход в месяц**

- 32.1 до 4 000 рублей
- 32.2 от 4 000 до 8 000 рублей
- 32.3 от 8 000 до 16 000 рублей
- 32.4 от 16 000 до 30 000 рублей
- 32.5 свыше 30 000 рублей

**33. Ваше семейное положение:**

- 33.1 женат (замужем)
- 33.2 холост (не замужем)

**34. Вы проживаете:**

- 34.1 в городе
- 34.2 в ПГТ (поселение городского типа)
- 34.3 в сельской местности
- 34.4 или (напишите) \_\_\_\_\_

**35. Ваш возраст?**

- 35.1 до 20 лет
- 35.2 от 21 до 35 лет
- 35.3 от 36 до 50 лет
- 35.4 старше 50

**36. Ваш род занятий (один вариант ответа)**

- 36.1 Предприниматель, бизнесмен
- 36.2 Руководитель высшего звена, управленческий работник (президент компании, директор учреждения и др.)
- 36.3 Руководитель среднего звена (мастер, бригадир, начальник отдела и др.)
- 36.4 Учитель, воспитатель
- 36.5 Сотрудник государственного и муниципального управления
- 36.6 Врач, работник здравоохранения
- 36.7 Творческая интеллигенция (актер, музыкант, художник и др.)
- 36.8 Преподаватель вуза, научный работник
- 36.9 Служащий, специалист предприятия, организации
- 36.10 Работник правоохранительной и судебной системы, силовых структур

- 36.11 Рабочий
- 36.12 Работник сельского хозяйства, крестьянин
- 36.13 Студент
- 36.14 Домохозяйка
- 36.15 Безработный
- 36.16 Пенсионер
- 36.17 Мигрант, вынужденный переселенец
- 36.18 Свой вариант \_\_\_\_\_

**37. Ваше образование?**

- 37.1 имею ученую степень
- 37.2 высшее
- 37.3 незаконченное высшее
- 37.4 среднее специальное
- 37.5 среднее общее

**38. Жителем какого муниципального района или городского округа Вы являетесь?**

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ!**

### Результаты анкетирования среди муниципальных служащих

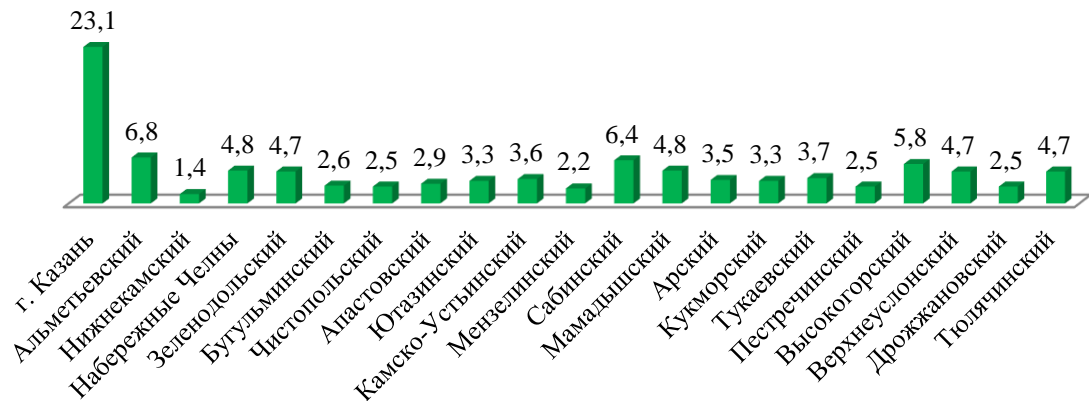


Рисунок Г.1 - Ответы респондентов на вопрос «Муниципальным служащим какого муниципального района (городского округа) Вы являетесь?»

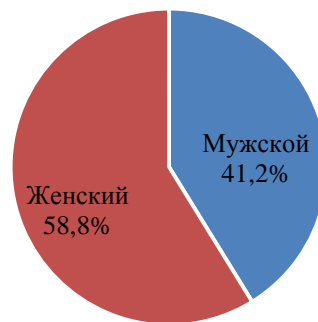


Рисунок Г.2 - Ответы респондентов на вопрос «Ваш пол?»

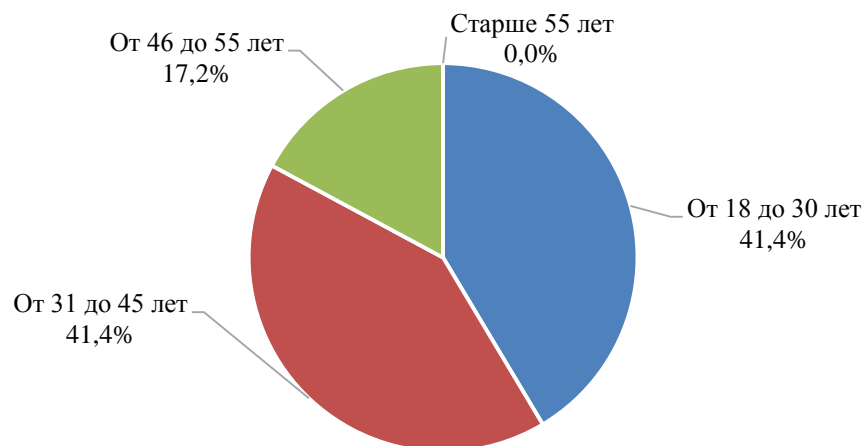


Рисунок Г.3 - Ответы респондентов на вопрос «Ваш возраст?»

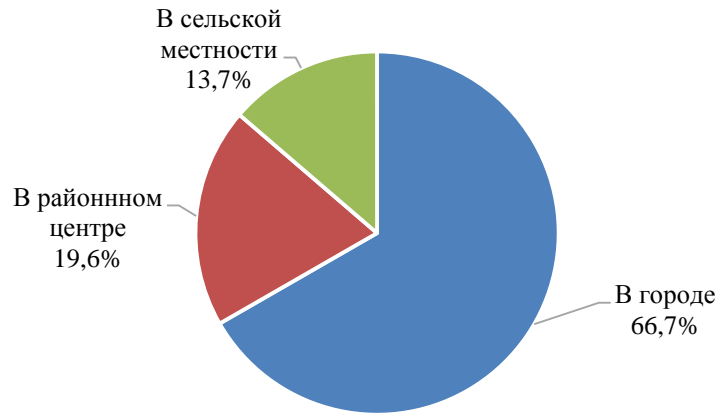


Рисунок Г.4 - Ответы респондентов на вопрос «Укажите ваше место жительства?»

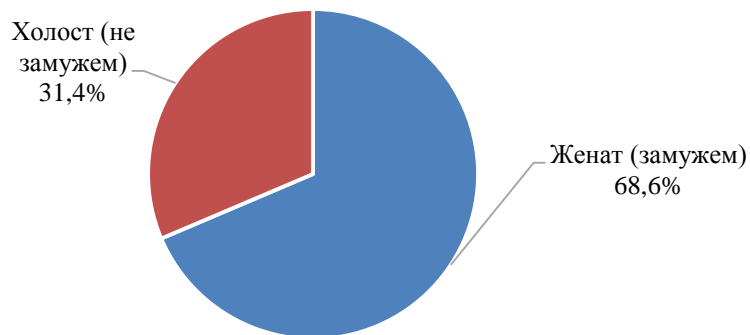


Рисунок Г.5 - Ответы респондентов на вопрос «Ваше семейное положение?»

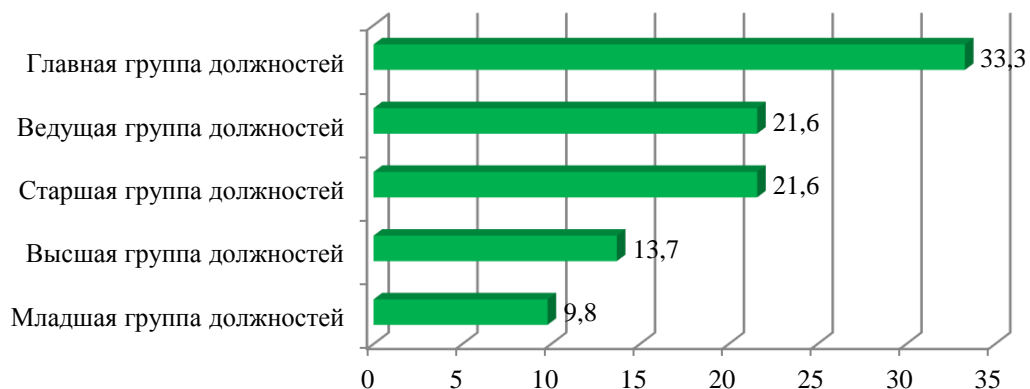


Рисунок Г.6 - Ответы респондентов на вопрос «Уровень занимаемой Вами должности на муниципальной службе?»



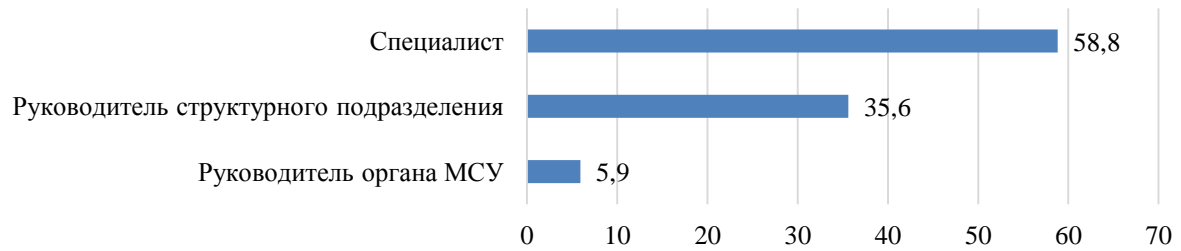


Рисунок Г.7 - Ответы респондентов на вопрос «Статус в органах местного самоуправления?»



Рисунок Г.8 - Ответы респондентов на вопрос «Ваше образование?»

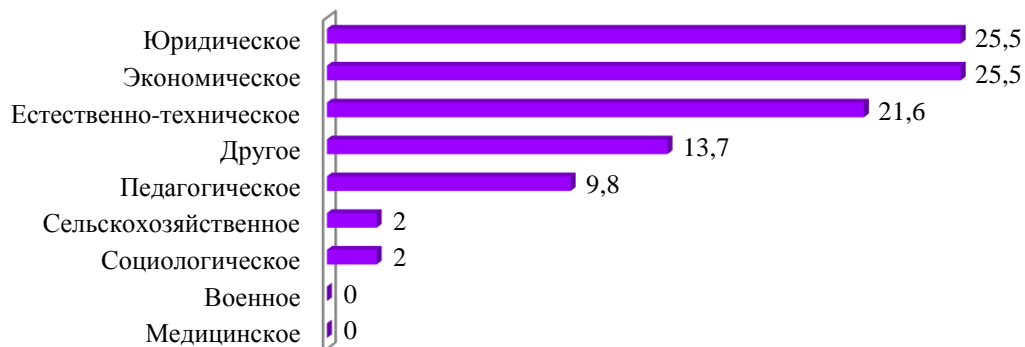


Рисунок Г.9 - Ответы респондентов на вопрос «Характер базового профессионального образования?»

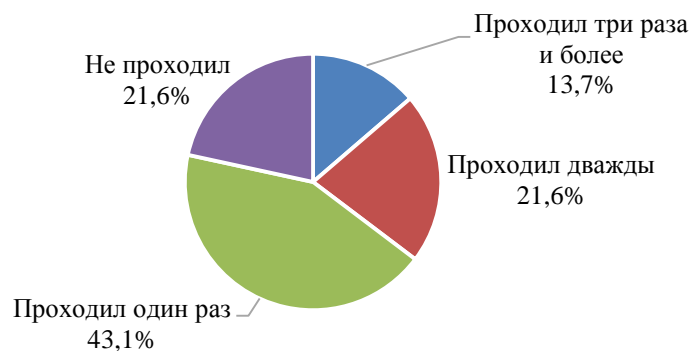


Рисунок Г.10 - Ответы респондентов на вопрос «Проходили ли Вы курсы повышения квалификации за последние 3 года?»

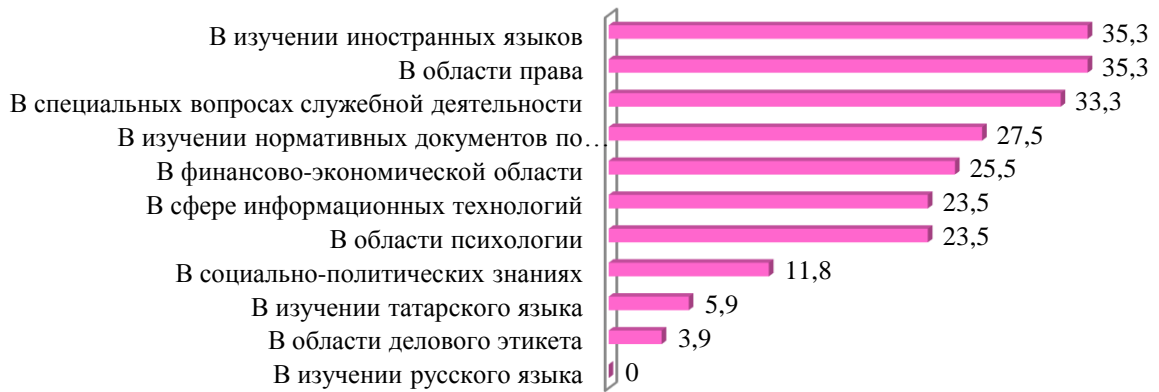


Рисунок Г.11 - Ответы респондентов на вопрос «В какой области знаний Вы испытываете потребность?»

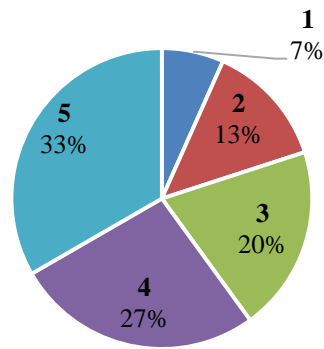


Рисунок Г.12 - Ответы респондентов на вопрос «Насколько соответствует Ваше профессиональное образование выполняемой вами работе? Оцените по 5 балльной шкале, где 5 — максимальная оценка, 1 — минимальная»

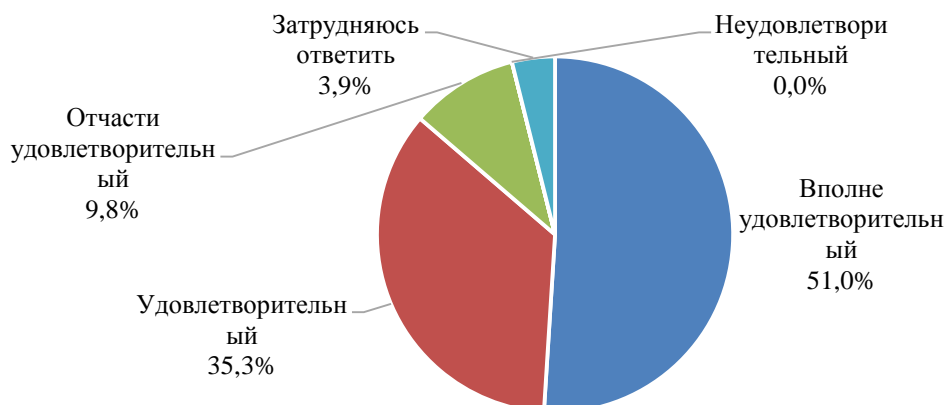


Рисунок Г.13 - Ответы респондентов на вопрос «Оцените уровень Вашей подготовленности к муниципальной службе?»

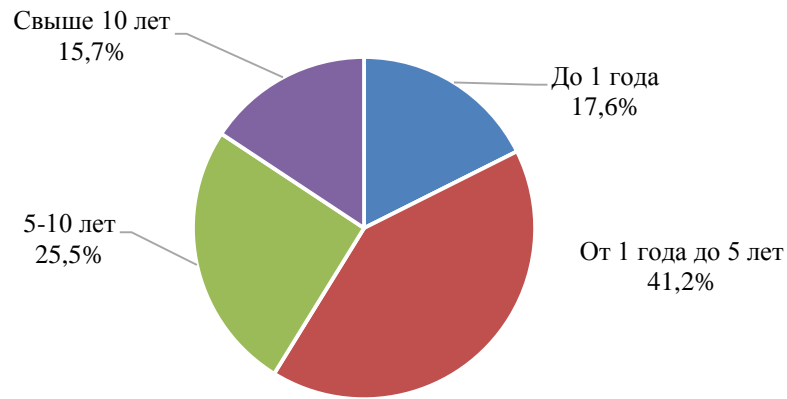


Рисунок Г.14 - Ответы респондентов на вопрос «Опыт работы по муниципальной службе?»

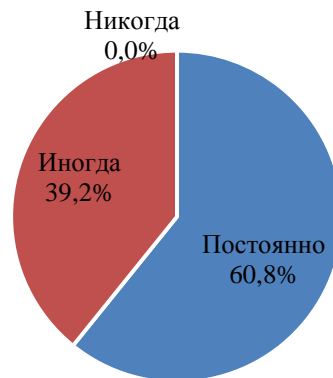


Рисунок Г.15 - Ответы респондентов на вопрос «Как часто вы занимаетесь самообразованием?»

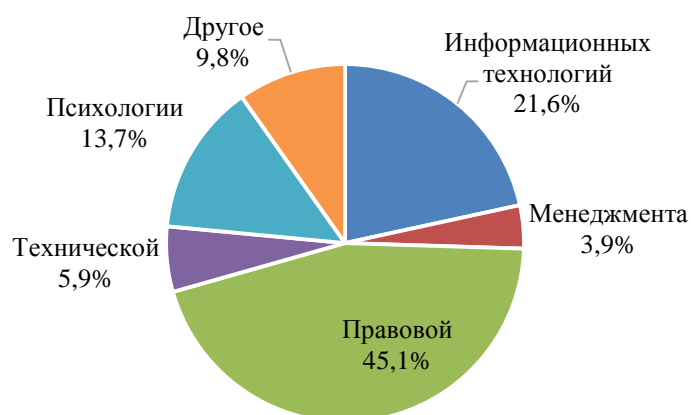


Рисунок Г.16 - Ответы респондентов на вопрос «В случае, если занимаетесь самообразованием, то чаще в какой сфере?»

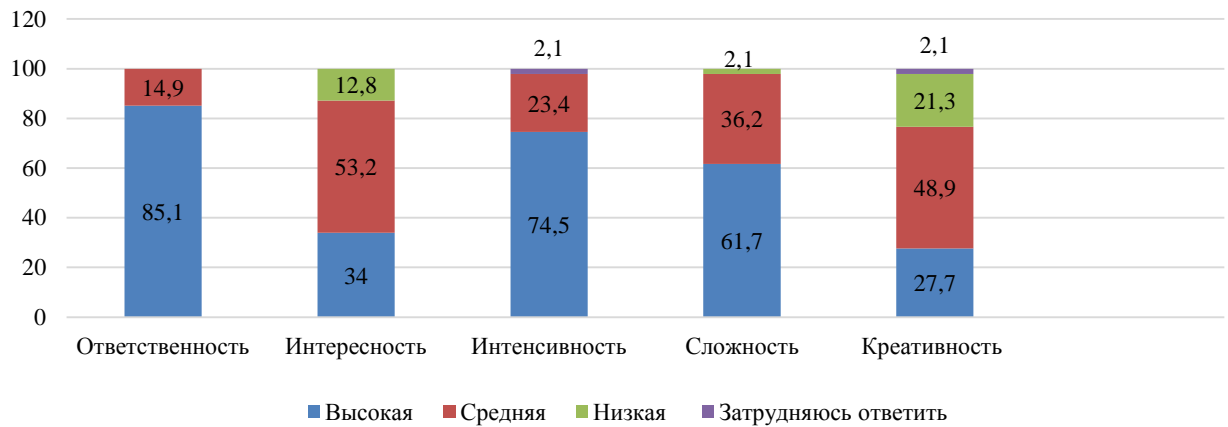


Рисунок Г.17 - Ответы респондентов на вопрос «Как бы Вы оценили следующие параметры своего труда? На каждой строке просим выделить один вариант ответа?»

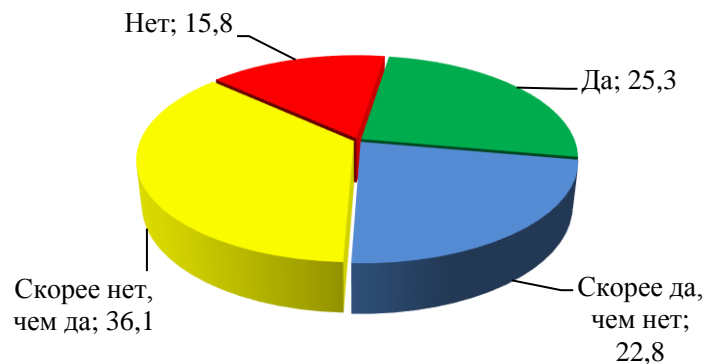


Рисунок Г.18 - Ответы респондентов на вопрос «Замотивированы ли Вы на качественное выполнение своих обязанностей»

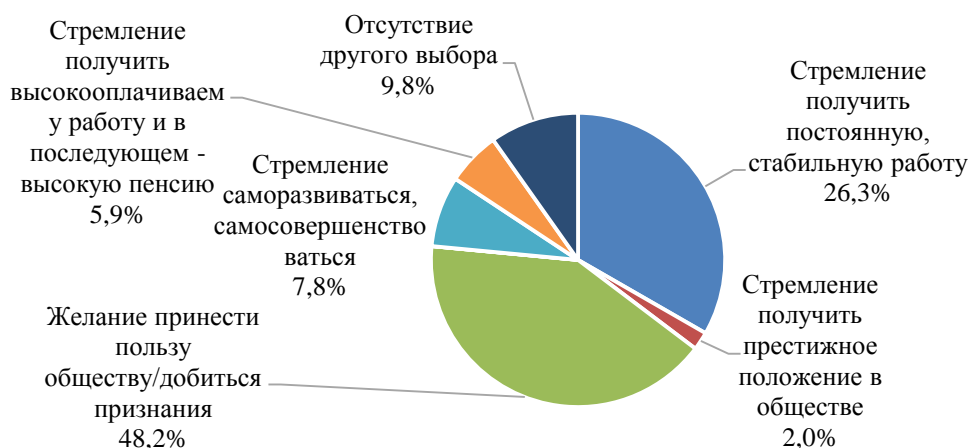


Рисунок Г.19 - Ответы респондентов на вопрос «Отметьте основной мотив, которым Вы руководствовались при поступлении на муниципальную службу»

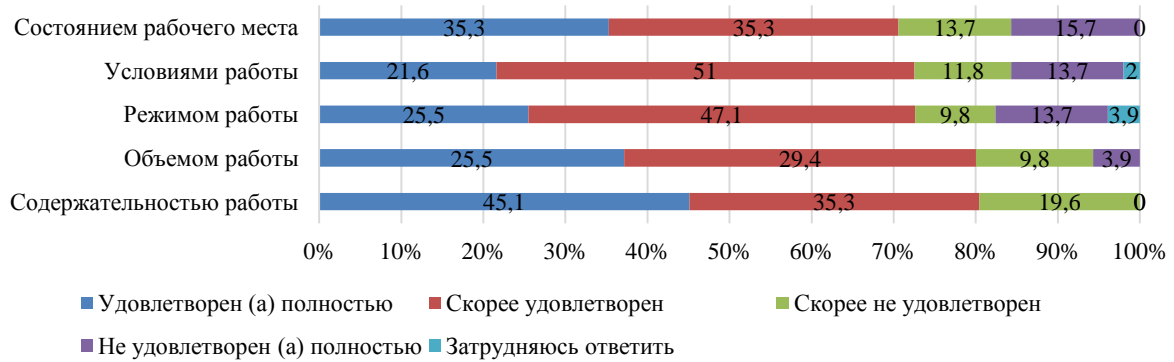


Рисунок Г.20 - Ответы респондентов на вопрос «Насколько Вы удовлетворены следующими сторонами работы?»

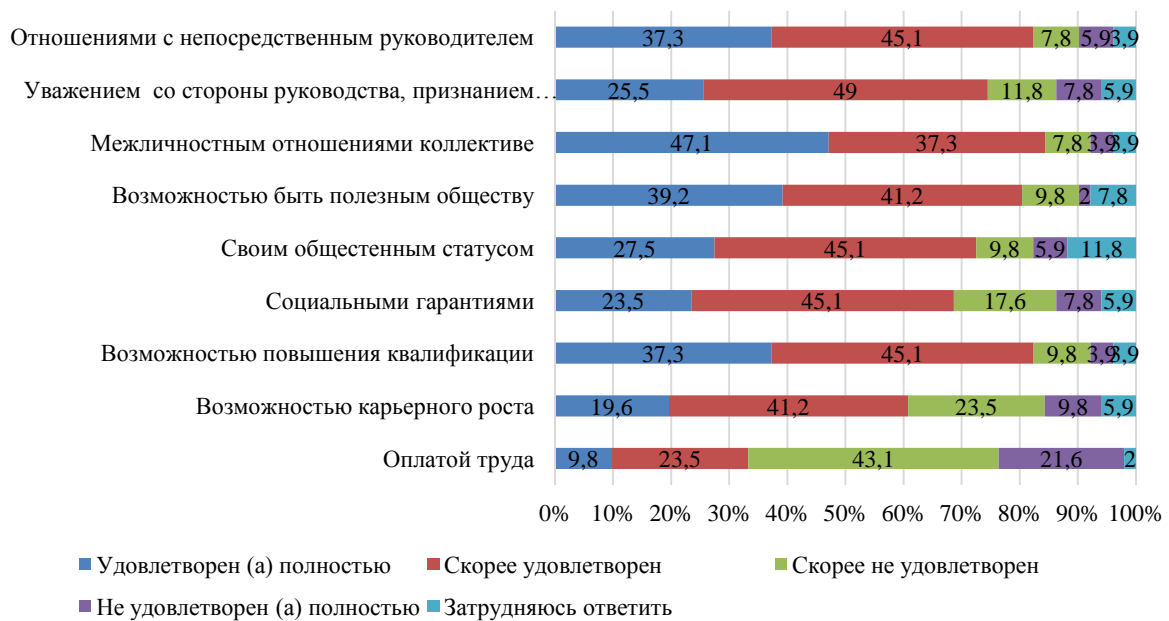


Рисунок Г.21 - Ответы респондентов на вопрос «Насколько Вы удовлетворены следующими сторонами работы?»



Рисунок Г.22 - Ответы респондентов на вопрос «Отметьте, пожалуйста, проблемы, которые, по Вашему мнению, характерны для Вашей работы»

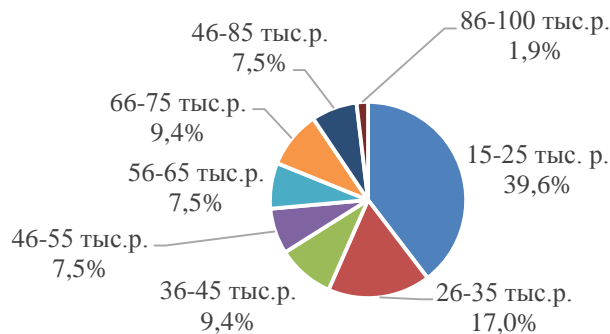


Рисунок Г.24 - Ответы респондентов на вопрос «Какой уровень зарплаты по основному месту работы Вы считаете достойным с учетом интенсивности и сложности Вашего труда»



Рисунок Г.25 - Ответы респондентов на вопрос «Заставляет ли Вас лично имеющийся уровень дохода задумываться над поиском дополнительных законных источников заработка?»

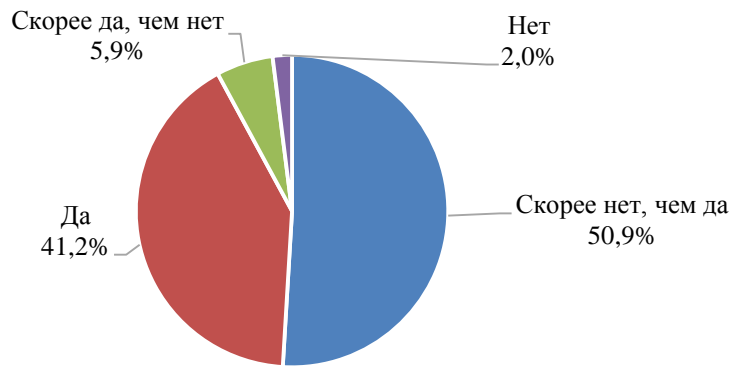


Рисунок Г.26 - Ответы респондентов на вопрос «Хотели бы Вы и в дальнейшем продолжать трудовую деятельность в сфере муниципальной службы?»

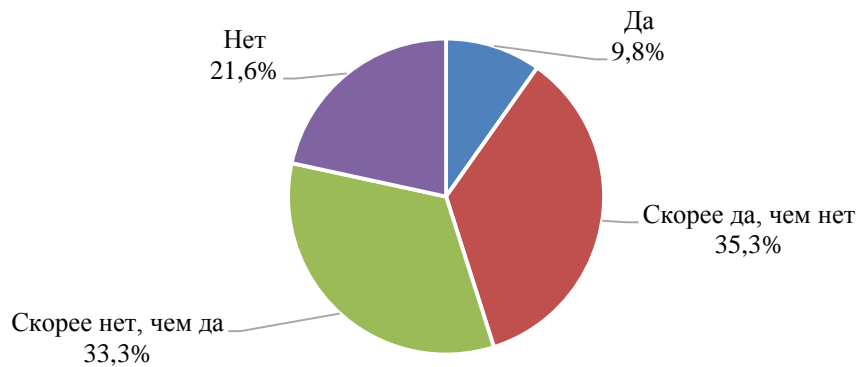


Рисунок Г.27 - Ответы респондентов на вопрос «Хотели бы Вы, чтобы Ваши дети стали муниципальными служащими?»

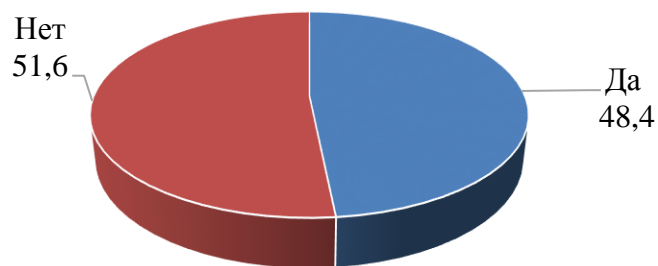


Рисунок Г.28 - Ответы респондентов на вопрос «Существует ли мотивация для более эффективного выполнения профессиональной деятельности?»

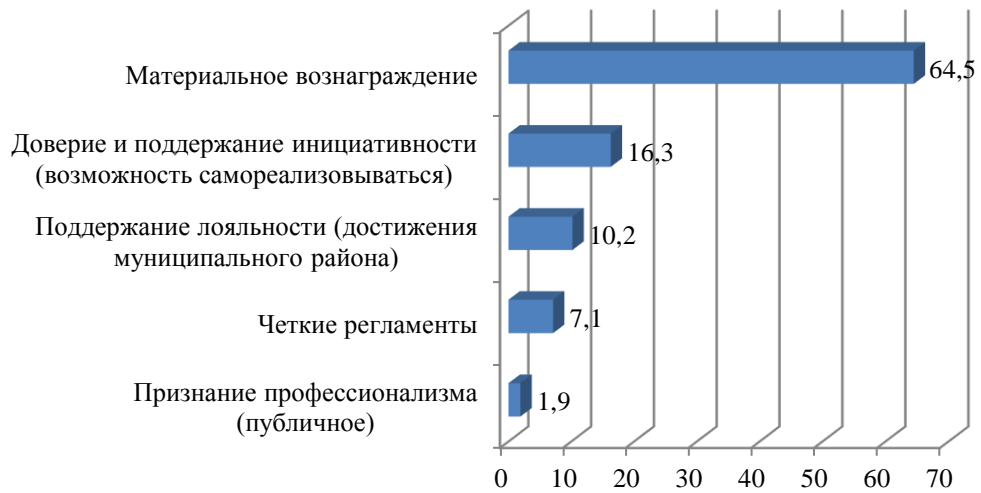


Рисунок Г.29 - Ответы респондентов на вопрос «Какие стимулирующие механизмы могли бы повлиять на более качественное выполнение профессиональной деятельности?»



Рисунок Г.30 - Ответы респондентов на вопрос «Что Вы подразумеваете в первую очередь под понятием «Качество жизни населения?»»



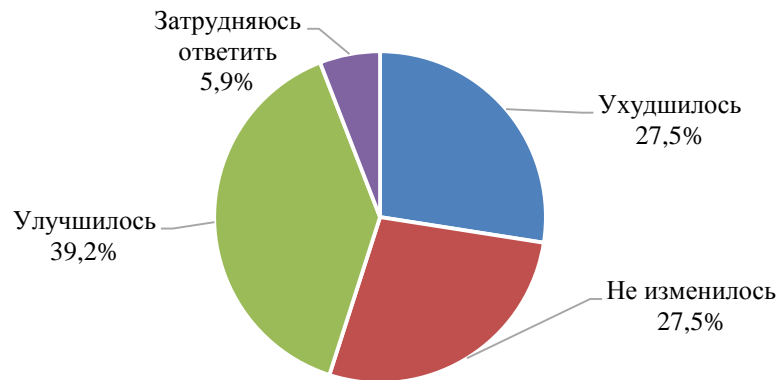


Рисунок Г.31 - Ответы респондентов на вопрос «На Ваш взгляд, как изменилось качество жизни населения за последние 5 лет?»



Рисунок Г.32 - Ответы респондентов на вопрос «В настоящий момент, какие проблемы наиболее остро стоят перед Вашим поселением?»

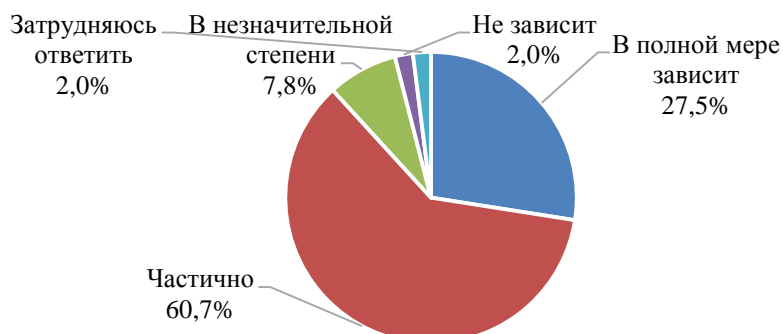


Рисунок Г.33 - Ответы респондентов на вопрос «В какой мере, на Ваш взгляд, качество жизни населения зависит от деятельности муниципалитета и муниципальных органов власти?»

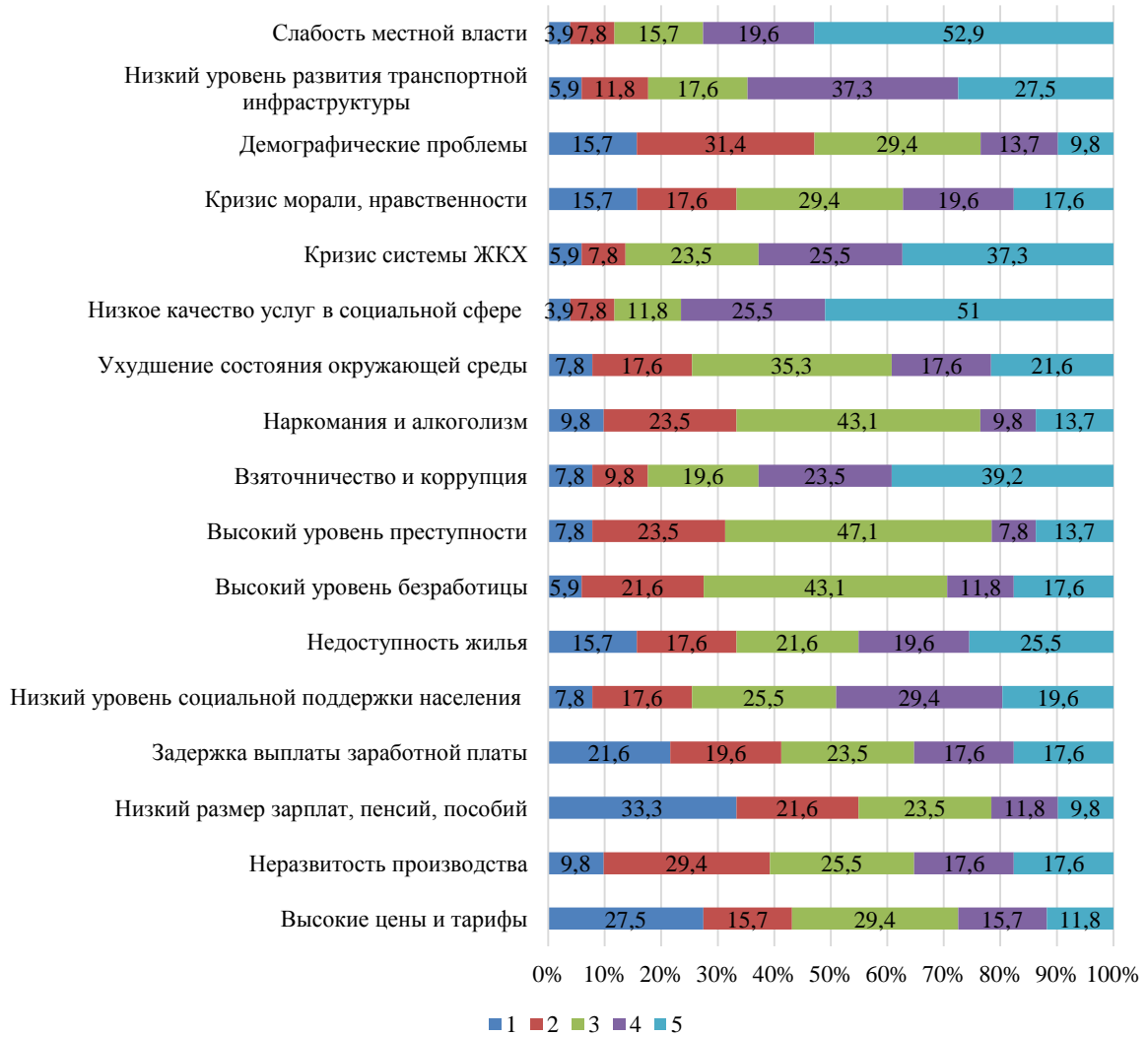


Рисунок Г.34 - Ответы респондентов на вопрос «В какой степени решение проблемы зависит от муниципальных властей и, в частности, от муниципальных служащих?»

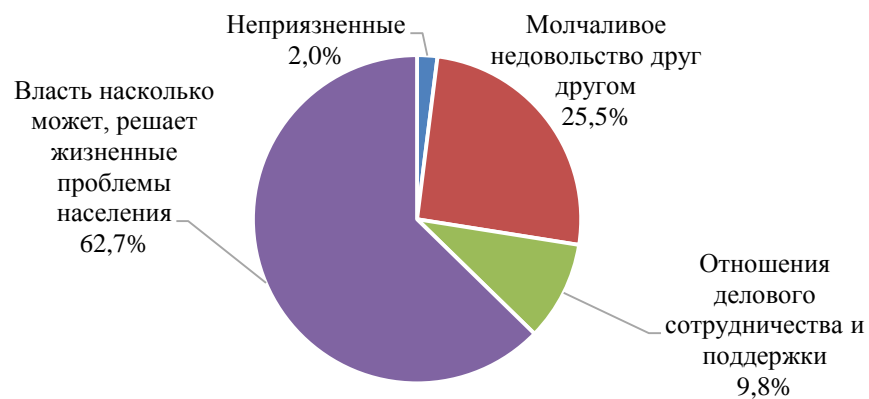


Рисунок Г.35 - Ответы респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете отношения между населением и муниципальными органами власти?»

219

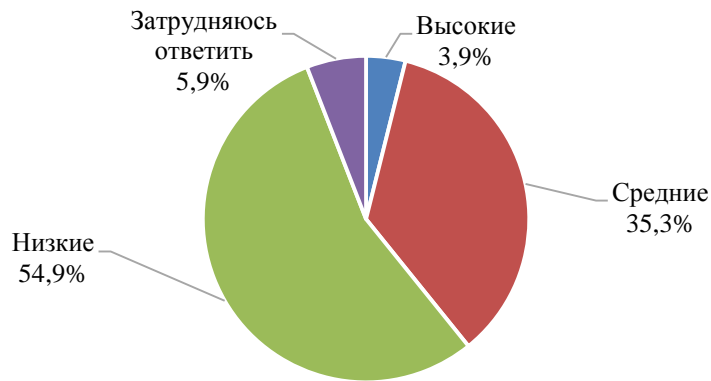


Рисунок Г.36 - Как Вы оцениваете доходы большинства населения Вашего поселения (города, ПГТ, села, поселка)?



Рисунок Г.37 - Ответы респондентов на вопрос «В чем, на Ваш взгляд, кроется причина среднего/низкого уровня доходов населения Вашего поселения (города, ПГТ, села поселка)?»

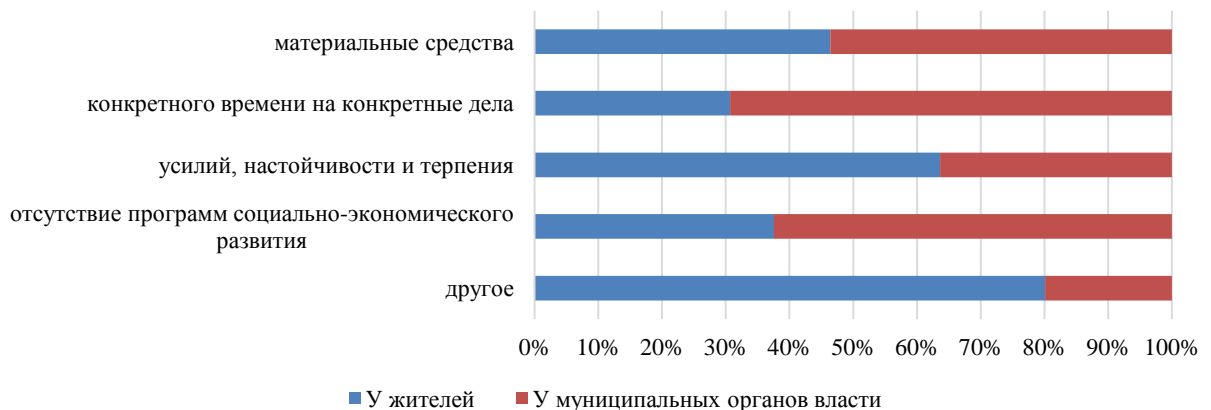


Рисунок Г.38 - Ответы респондентов на вопрос: «Для активизации деятельности муниципалитетов и населения было бы желательно, на Ваш взгляд, активизировать либо увеличить?»



Рисунок Г.39 - Ответы респондентов на вопрос «Что, по Вашему мнению, необходимо сделать для активизации участия жителей в повышении качества их жизни?»

### Результаты анкетирования населения



Рисунок Д.1 - Ответы респондентов на вопрос «Что Вы подразумеваете в первую очередь под понятием «Качество жизни населения?»»



Рисунок Д.2 - Ответы респондентов на вопрос «От функционирования органов какого уровня, по Вашему мнению, в первую очередь, зависит качество жизни населения?»»

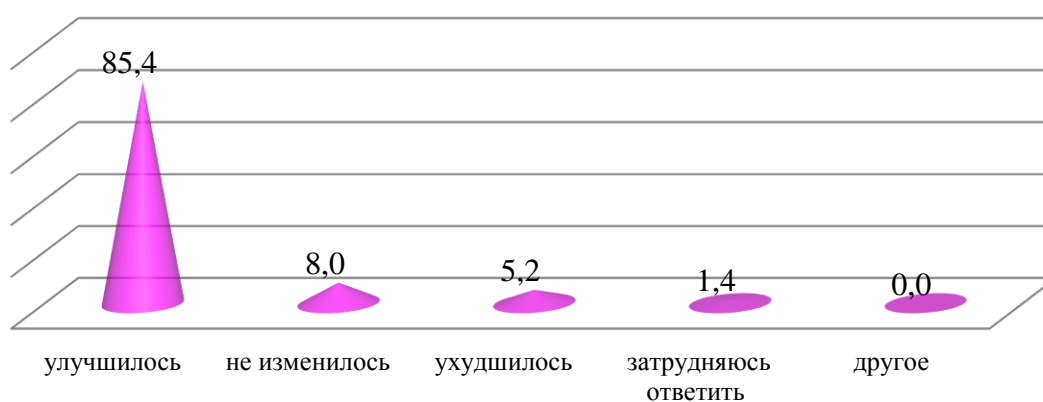


Рисунок Д.3 - Ответы респондентов на вопрос «На Ваш взгляд, как изменилось качество жизни населения за последние 5 лет?»»

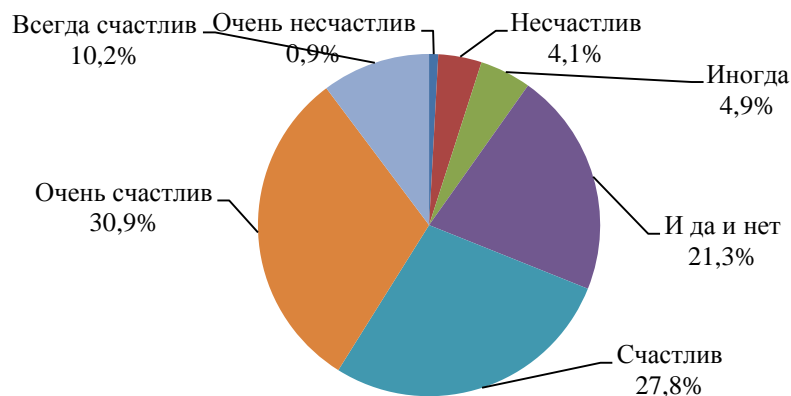


Рисунок Д.4 - Ответы респондентов на вопрос «Насколько вы чувствуете себя счастливым?»

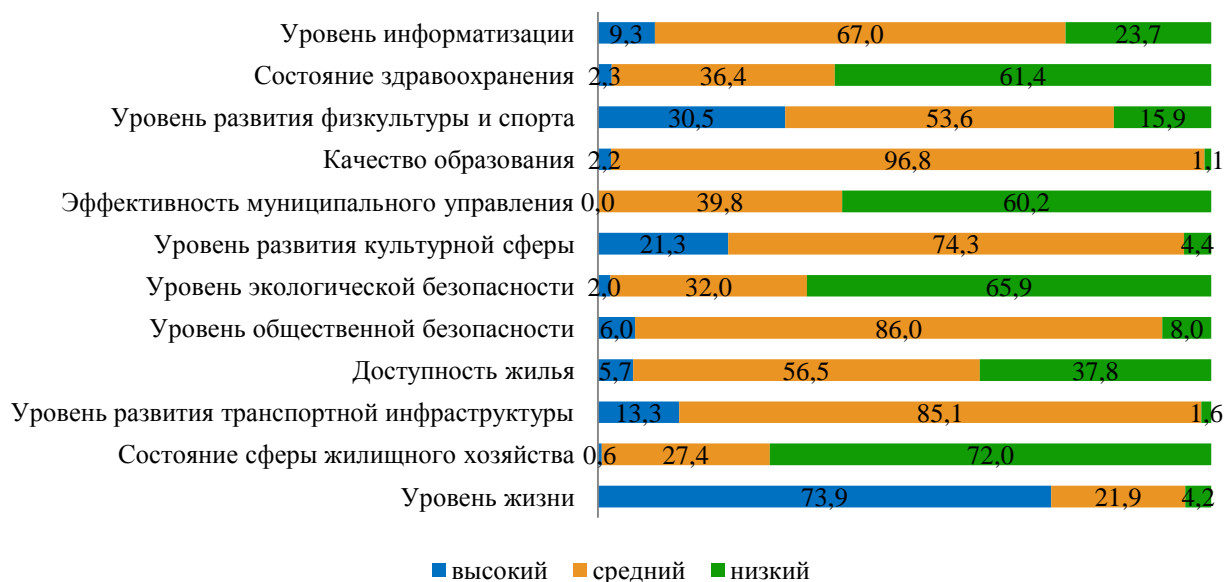


Рисунок Д.5 - Ответы респондентов на вопрос «Оцените влияние органов местного самоуправления на составляющие компоненты качества жизни по месту Вашего местоположения»

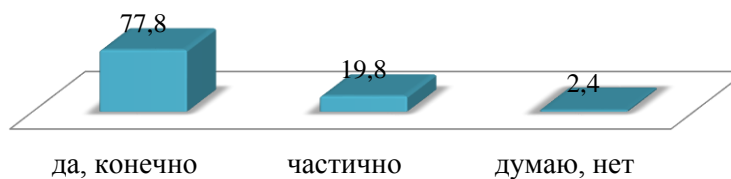


Рисунок Д.6 - Ответы респондентов на вопрос «Как Вы считаете, влияет ли компетентность муниципальных служащих на качество жизни населения города?»

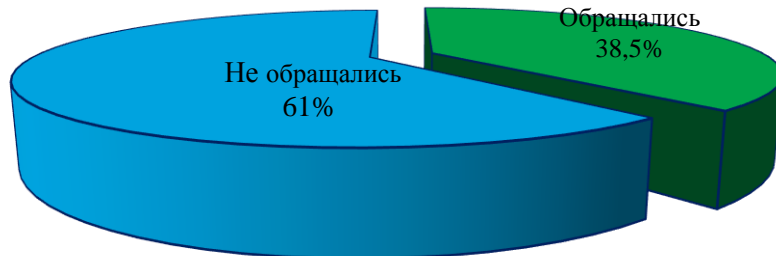


Рисунок Д.7 - Ответы респондентов на вопрос «Обращались ли вы когда-нибудь напрямую к муниципальным служащим (работникам администрации Вашего района) по интересующим вас вопросам?»

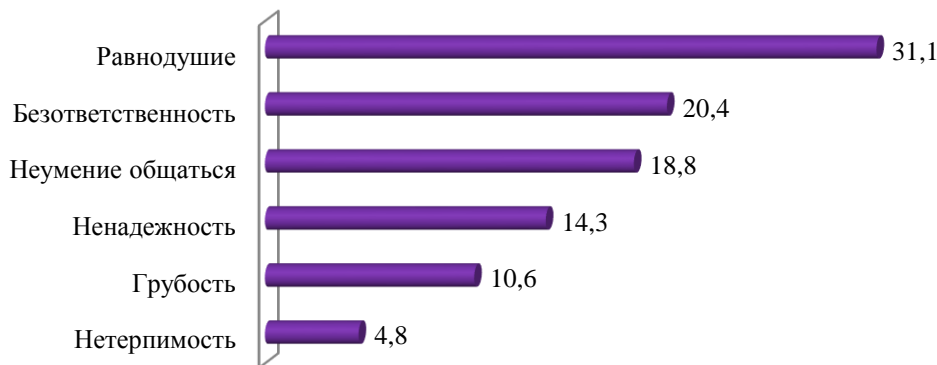


Рисунок Д.8 - Ответы респондентов на вопрос «Если да, то какие отрицательные черты Вы обнаружили в поведении (характере, действиях) муниципальных служащих?»

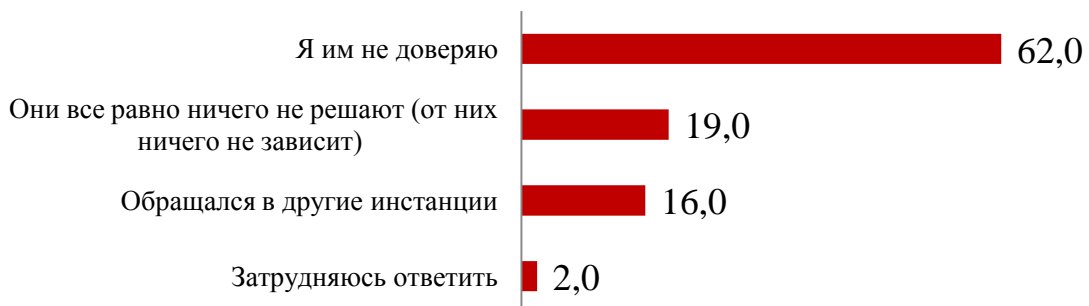


Рисунок Д.9 - Ответы респондентов на вопрос «Если даже была необходимость, по каким причинам Вы не обращались к муниципальным служащим?»

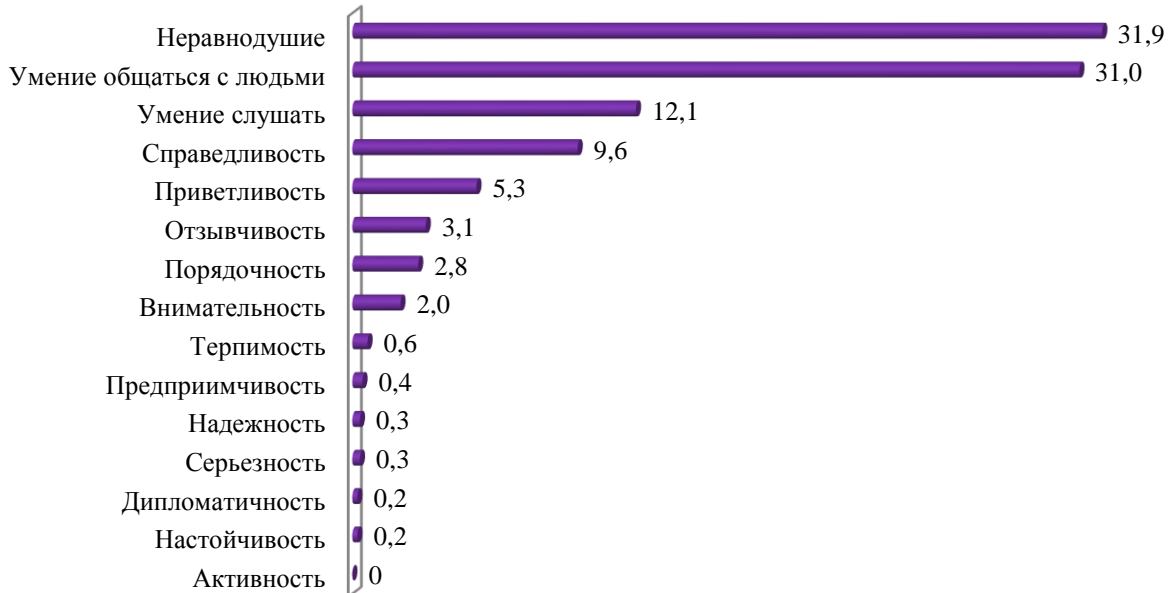


Рисунок Д.10 - Ответы респондентов на вопрос «Какие личностные качества, на Ваш взгляд, необходимы для муниципального служащего?»

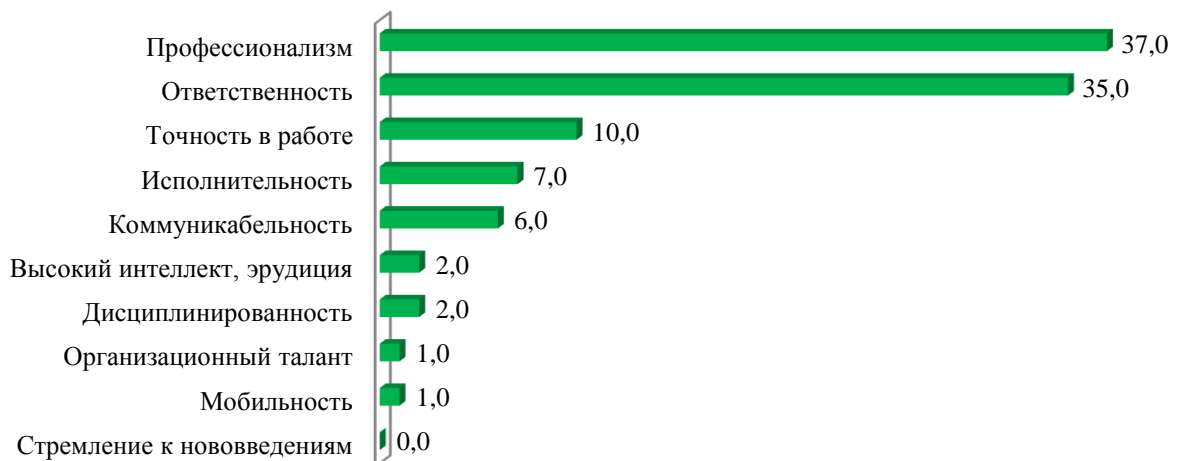


Рисунок Д.11 - Ответы респондентов на вопрос «Какие профессиональные качества необходимы для муниципального служащего?»



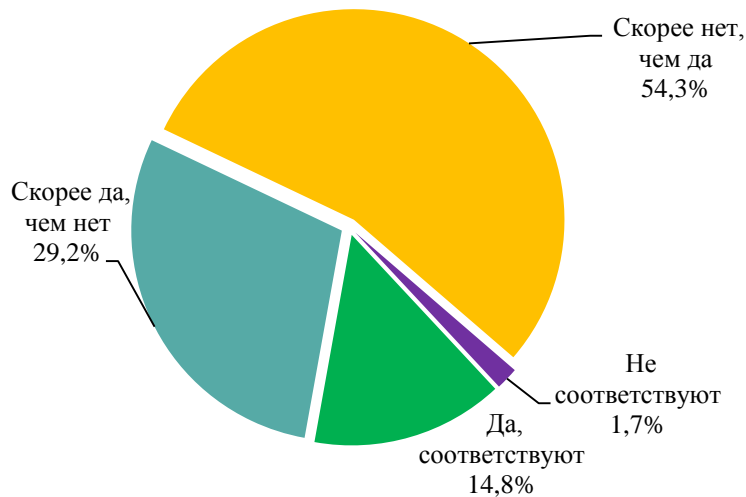


Рисунок Д.12 - Ответы респондентов на вопрос «Соответствуют ли муниципальные служащие тем качествам (параметрам) которые вы отметили выше?»

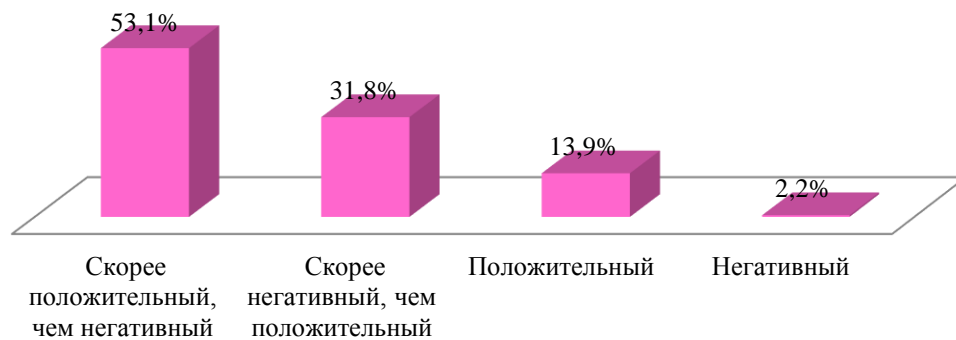


Рисунок Д.13 - Ответы респондентов на вопрос «Какой по Вашему мнению имидж муниципального служащего?»

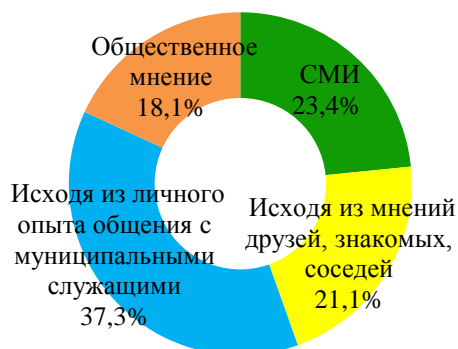


Рисунок Д.14 - Ответы респондентов на вопрос «На основе каких источников информации на ваш взгляд, формируется имидж муниципального служащего?» (в процентах)



Рисунок Д.15 - Ответы респондентов на вопрос «Приходилось ли Вам обращаться в местные органы власти для решения своих вопросов за последние 2 года? Если да, то с какими проблемами Вы сталкивались при обращении в органы власти?»

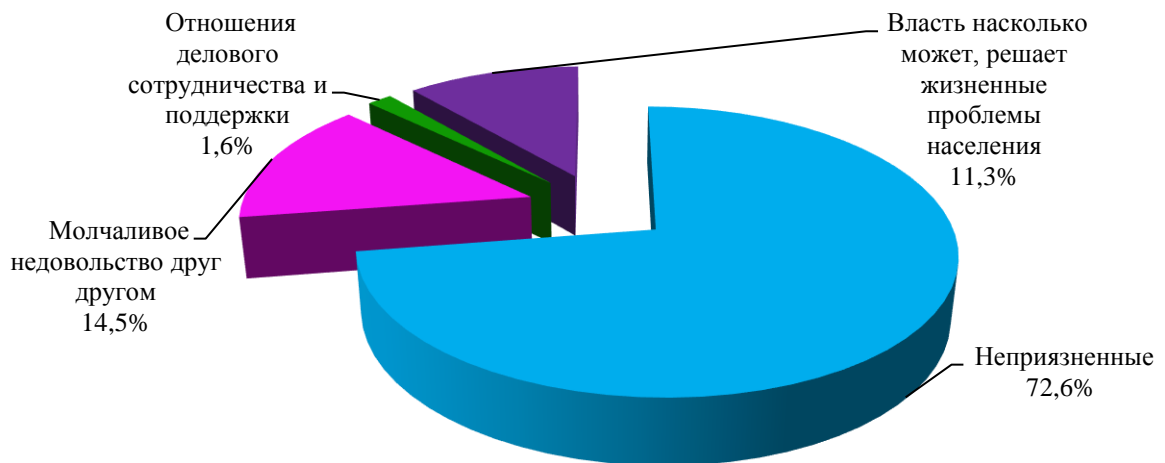


Рисунок Д.16 - Ответы респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете отношения между населением и муниципальными органами власти?»

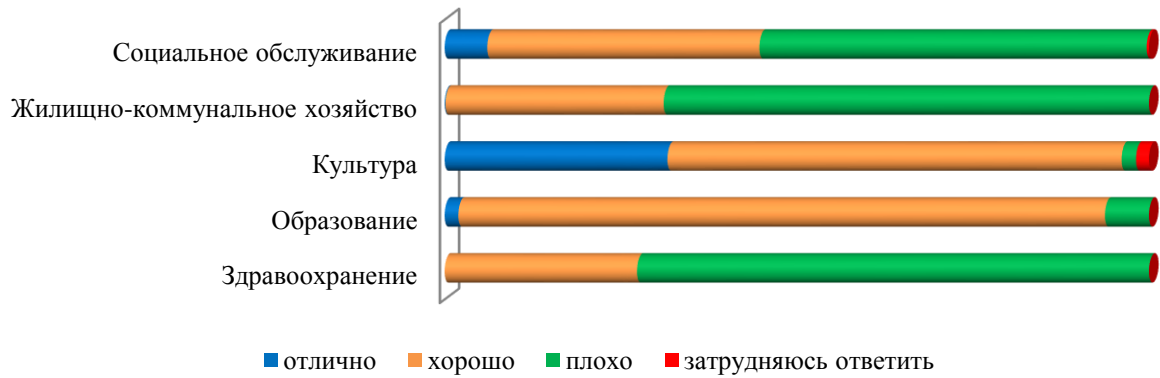


Рисунок Д.17 - Ответы респондентов на вопрос «Оцените качество предоставления услуг в следующих сферах»

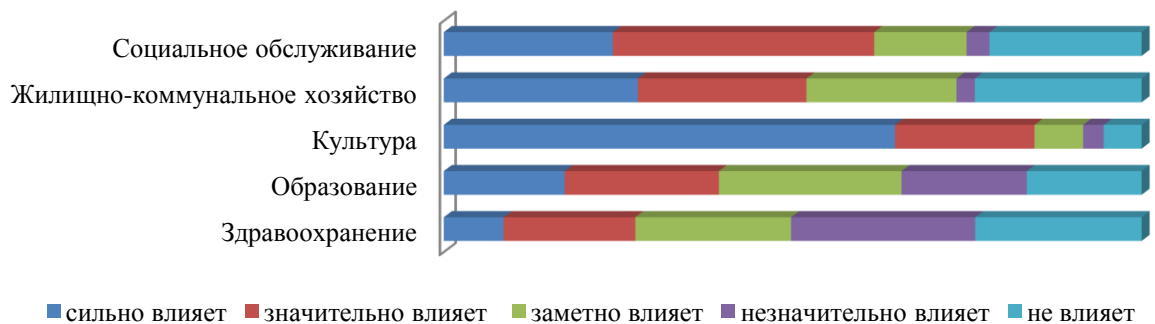


Рисунок Д.18 - Ответы респондентов на вопрос «Оцените уровень влияния компетентности муниципальных служащих на следующие сферы»

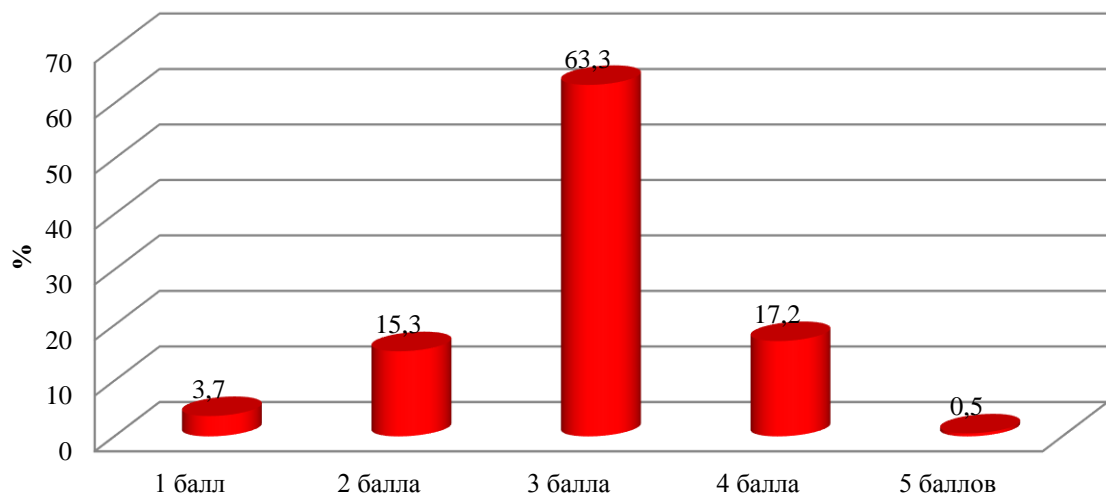


Рисунок Д.19 - Ответы респондентов на вопрос «Оцените по 5-балльной шкале эффективность деятельности муниципальных органов власти Республики Татарстан?»



Рисунок Д.20 - Ответы респондентов на вопрос «В настоящий момент, какие проблемы наиболее остро стоят перед Вашим городом?»



Рисунок Д.21 - Ответы респондентов на вопрос «Принятие мер на каком уровне власти, на Ваш взгляд, смогло бы помочь в решении этих проблемы?»

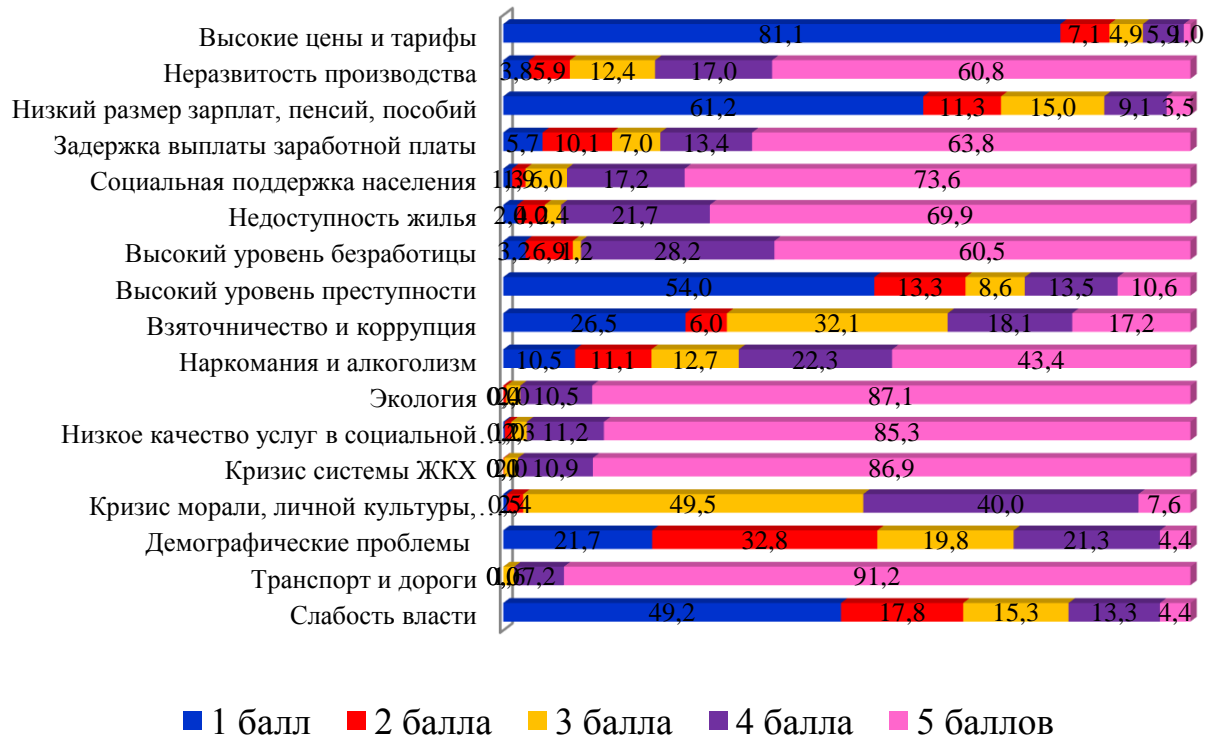


Рисунок Д.22 - Ответы респондентов на вопрос «Насколько решение проблемы зависит от муниципальных служащих?»

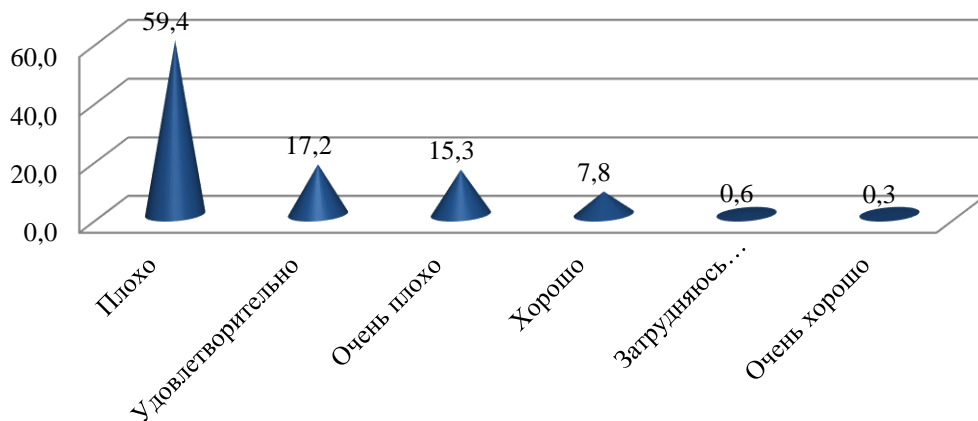


Рисунок Д.23 - Ответы респондентов на вопрос «Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?»

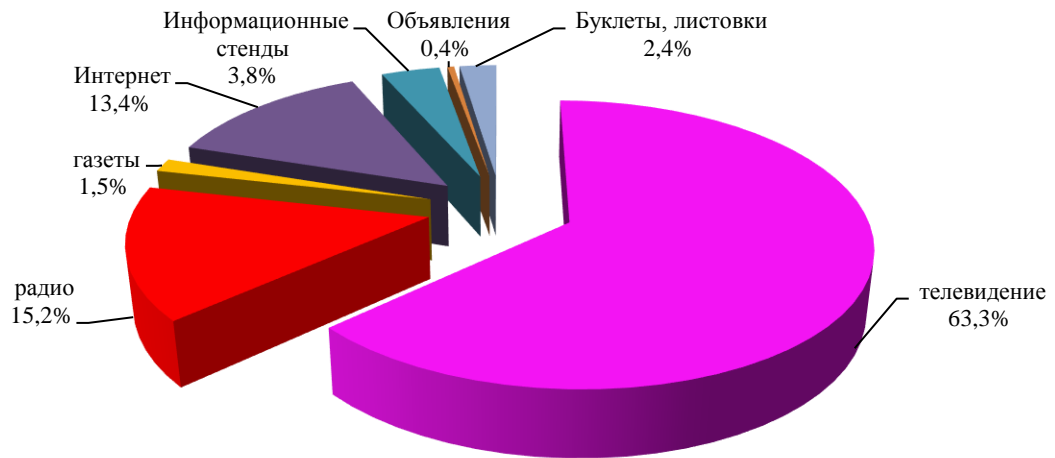


Рисунок Д.24 - Ответы респондентов на вопрос «Какие способы донесения, получения информации для Вас более предпочтительны?»

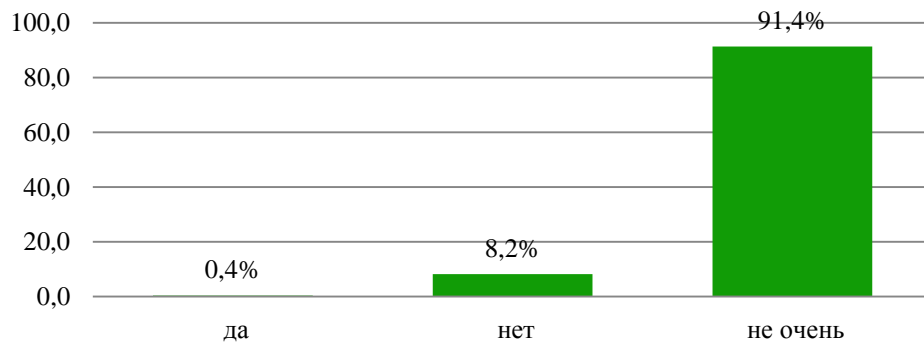


Рисунок Д.25 - Ответы респондентов на вопрос «В полном ли объеме СМИ оповещают информацию о деятельности муниципальных служащих?»

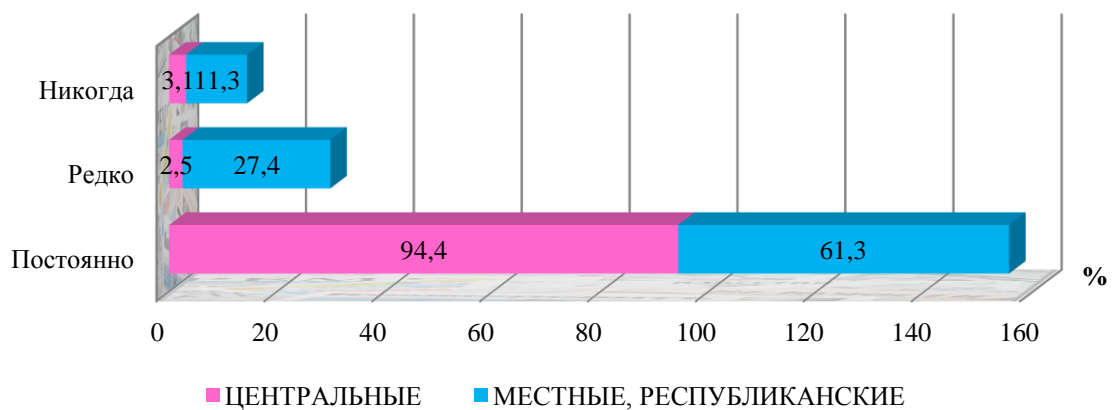


Рисунок Д.26.1 - Ответы респондентов на вопрос «Читаете ли Вы газеты?»

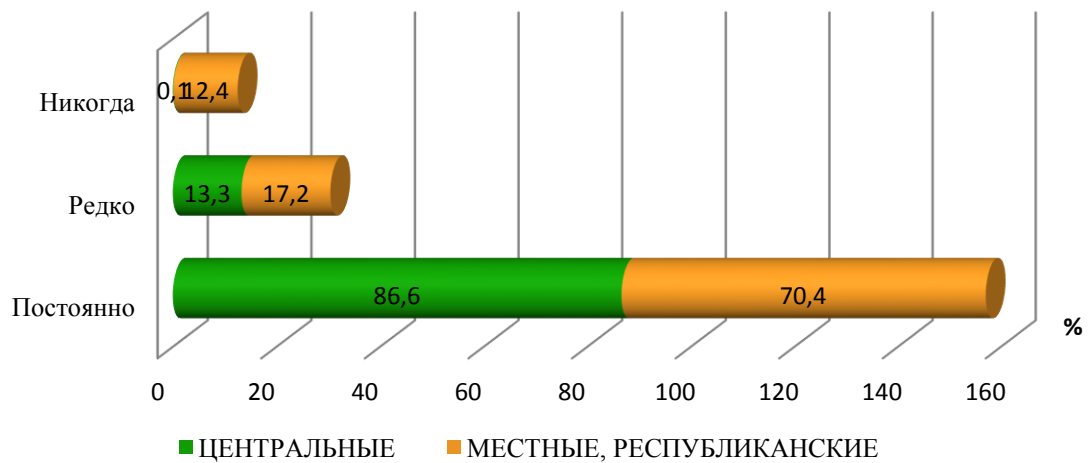


Рисунок Д.26.2 - Ответы респондентов на вопрос «Смотрите ли Вы телевидение?»

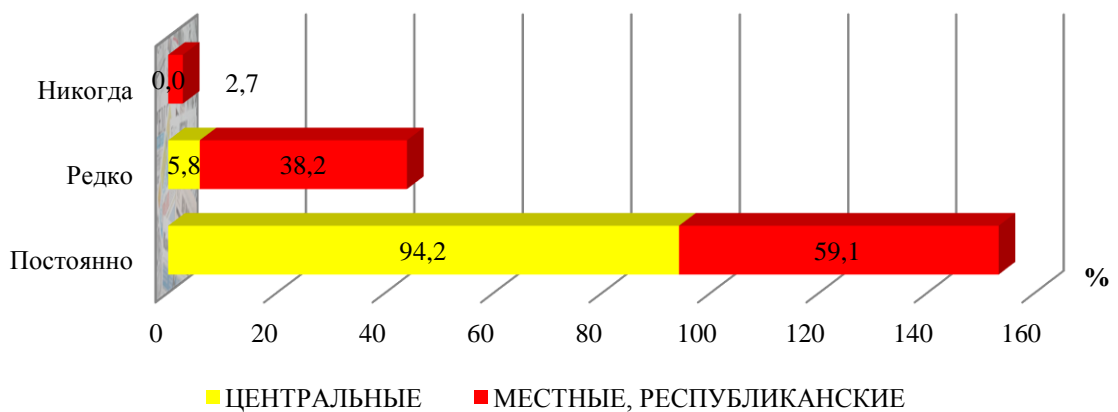


Рисунок Д.26.3 - Ответы респондентов на вопрос «Слушаете ли Вы радио?»



Рисунок Д.27 - Ответы респондентов на вопрос «Какие формы связи населения с муниципалитетом, на Ваш взгляд, являются эффективными?»

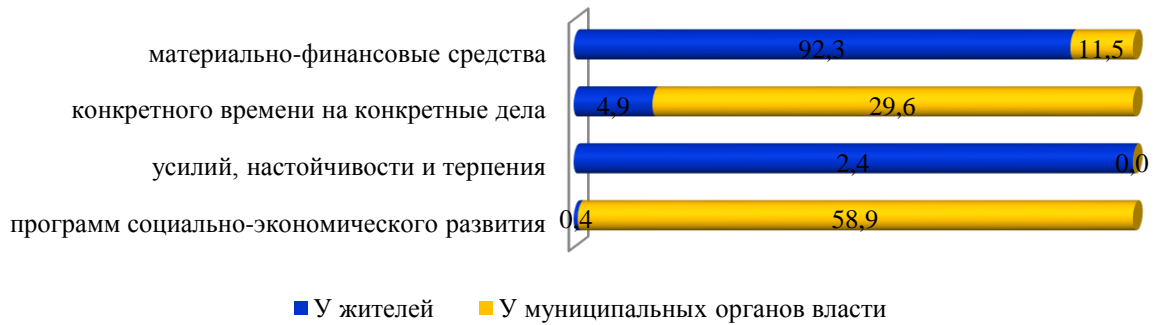


Рисунок Д.28 - Ответы респондентов на вопрос «Что не хватает для активизации жителей в повышении качества жизни?»



Рисунок Д.29 - Ответы респондентов на вопрос «О чем необходимо информировать население для активизации участия жителей в повышении качества жизни населения?»

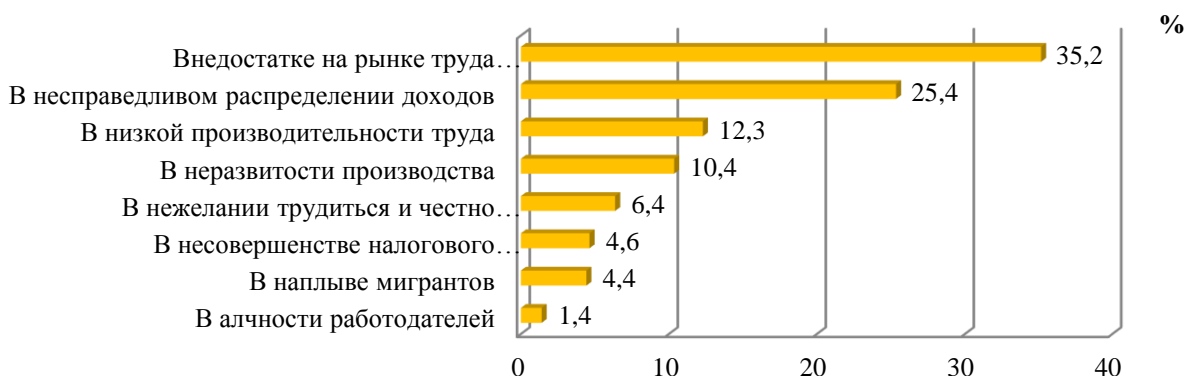


Рисунок Д.30 - Ответы респондентов на вопрос «В чем, на Ваш взгляд, кроется причина невысокого уровня качества жизни населения Вашего города?»



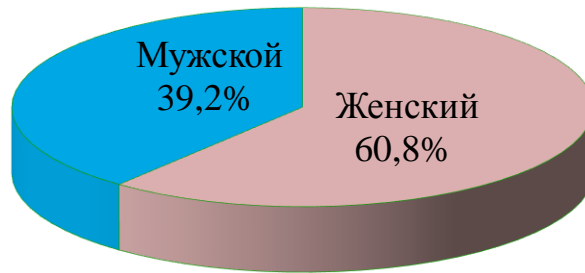


Рисунок Д.31 - Ответы респондентов на вопрос «Ваш пол?»

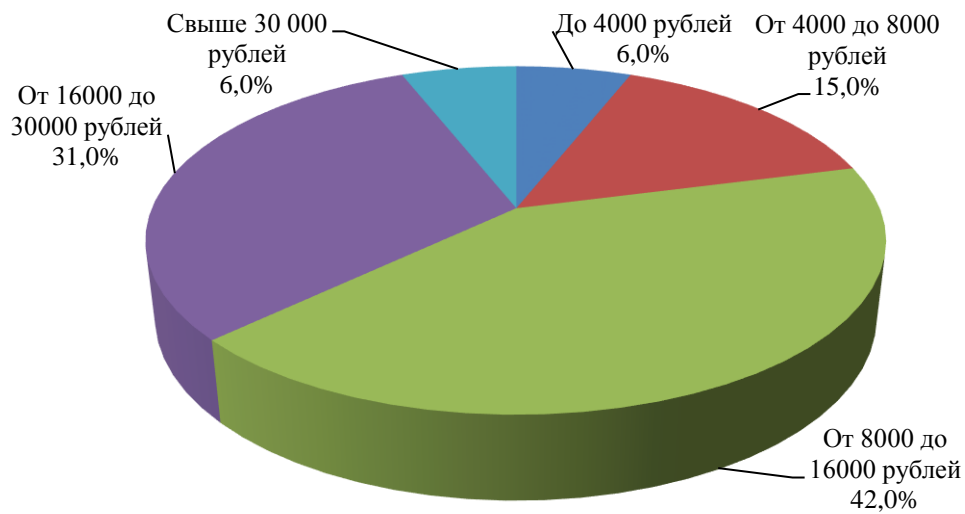


Рисунок Д.32 - Ответы респондентов на вопрос «Ваш личный доход в месяц?»

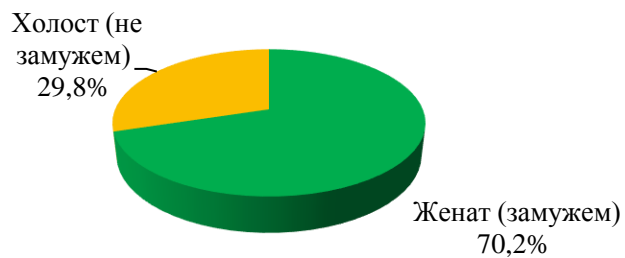


Рисунок Д.33 - Ответы респондентов на вопрос «Ваше семейное положение?»

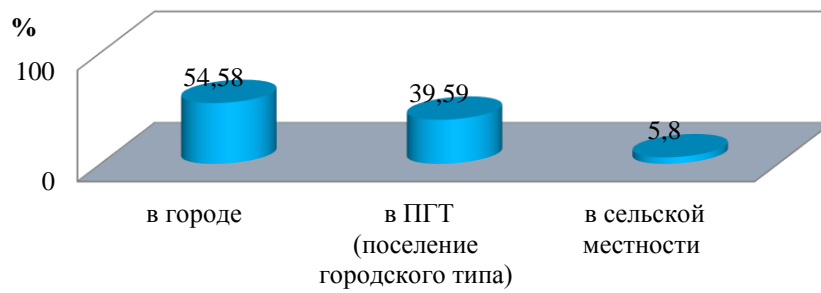


Рисунок Д.34 - Ответы респондентов на вопрос «Место Вашего жительства?»

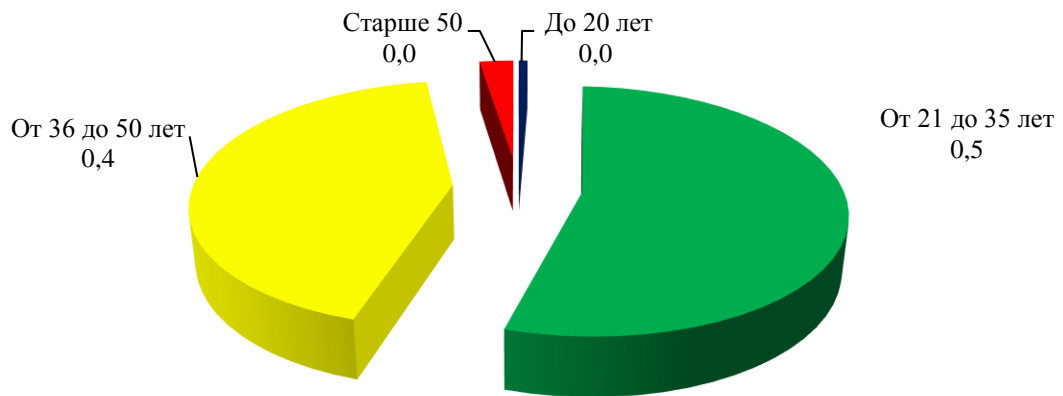


Рисунок Д.35 - Ответы респондентов на вопрос «Ваш возраст?»



Рисунок Д.36 - Ответы респондентов на вопрос «Род Ваших занятий?»

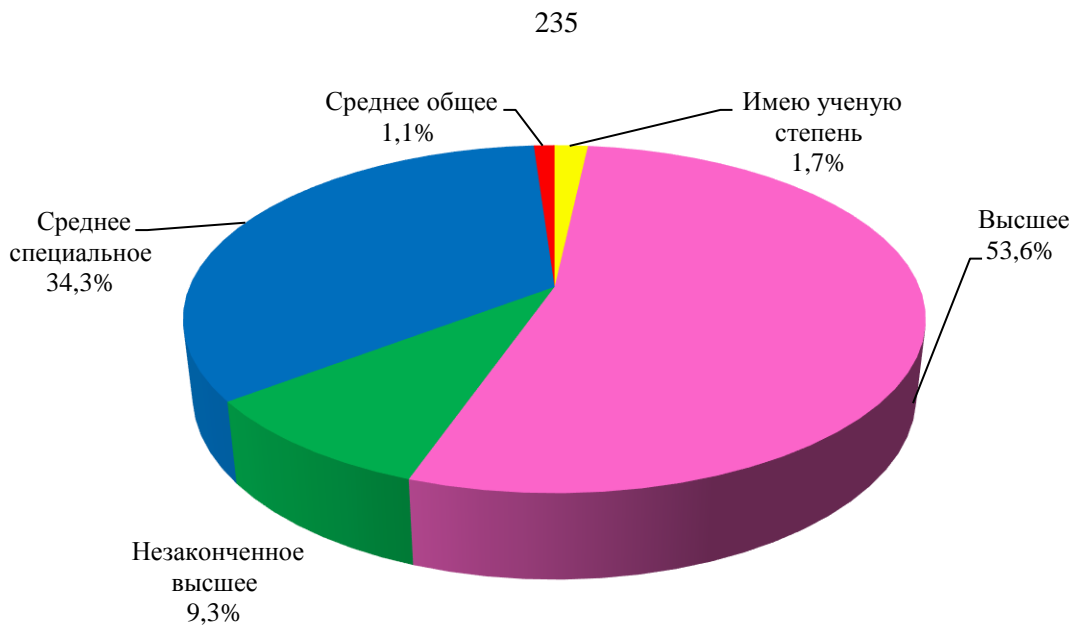


Рисунок Д.37 - Ответы респондентов на вопрос: «Ваше образование?»

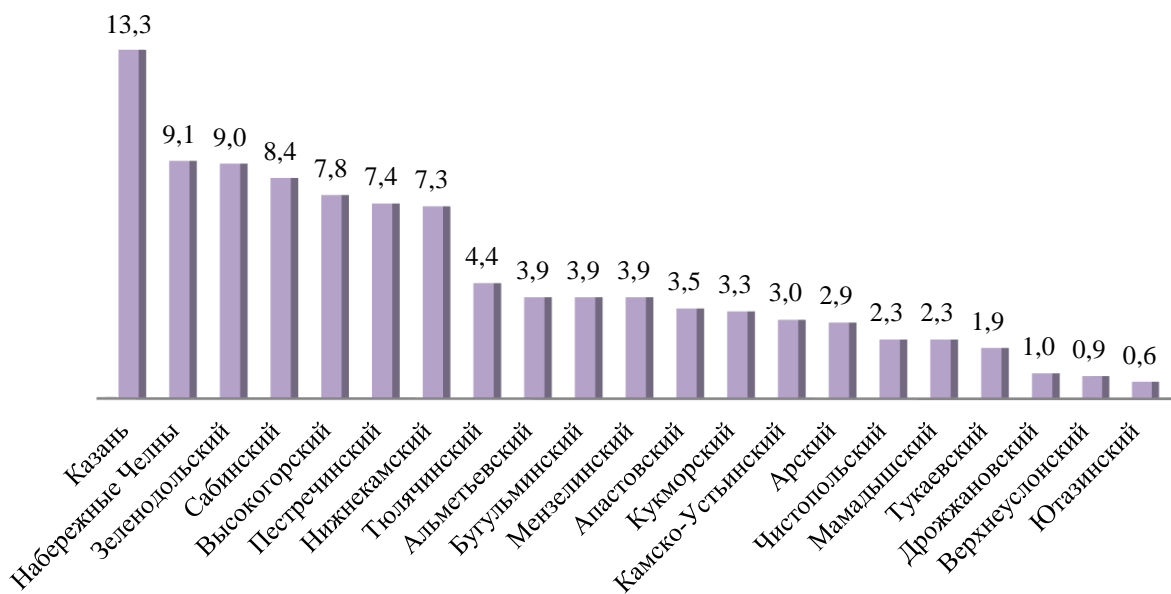


Рисунок Д.38 - Ответы респондентов на вопрос: «Жителем какого муниципального района или городского округа Вы являетесь?»