

АКИМОВА Наталья Александровна

УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
*(на примере муниципальных образований
Кемеровской области)*

Специальность: 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: региональная экономика; экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Диссертационная работа выполнена на кафедре муниципального управления Новокузнецкого филиала-института Кемеровского государственного университета

Научный руководитель: кандидат экономических наук, доцент
Муллагалеева Зимфира Заньяповна

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Лавров Александр Михайлович;
доктор экономических наук, профессор
Капелюк Зоя Александровна

Ведущая организация: Сибирская академия государственной службы

Защита диссертации состоится «18» июня 2004г. в 13⁰⁰ часов на заседании диссертационного Совета ДМ 212.088.05 при Кемеровском государственном университете по адресу: г. Новокузнецк, ул. Циолковского, 23 (Новокузнецкий филиал-институт КемГУ).

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Кемеровского государственного университета.

Автореферат разослан «17» мая 2004г.

Отзывы на автореферат, заверенные печатью, просим направлять по адресу: 650043, г. Кемерово, ул. Ермака, 7, КемГУ, экономический факультет, региональный диссертационный Совет.

Ученый секретарь диссертационного
совета, к.э.н., доцент



Е.Я. Варшавская

Общая характеристика работы

Актуальность темы исследования. В Конституции РФ 1993г. продекларированы права гражданина РФ (на охрану здоровья, на образование, на участие в культурной жизни и т.д.), большая часть из которых реализуется через предоставление услуг населению по месту проживания. Согласно ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» от 06.10.03 №131-ФЗ основная задача местного самоуправления состоит в решении вопросов местного значения, основу которых составляет предоставление услуг населению на территории муниципального образования. В соответствии с этим за реализацию части конституционных норм отвечают органы местного самоуправления через предоставление услуг населению. Указанные в законе полномочия органов местного самоуправления в сфере услуг населению, а также взаимодействие между уровнями власти в этой сфере, требуют конкретизации. Кроме того, и термин «услуги населению» не в полной мере отражает роль органов местного самоуправления в сфере предоставления этих услуг. Поэтому в диссертационной работе для обозначения услуг, обеспечивающих жизнедеятельность населения на территории муниципального образования, предлагается использовать термин «муниципальные услуги».

Исследования показывают, что местная власть в сфере муниципальных услуг зачастую сталкивается с рядом проблем, решение которых требует принятия соответствующих нормативно-правовых актов на федеральном и региональном уровнях власти. Так, недостаточно проработаны вопросы разграничения полномочий между уровнями власти, законодательно не определен минимальный уровень услуг, который независимо от географии муниципального образования, в обязательном порядке должен предоставляться на его территории и др.

В этих условиях качество и объем предоставляемых муниципальных услуг в большой степени зависит от действий органов местного самоуправления, как наиболее близкого к населению уровня власти, а, соответственно и наиболее ответственного за предоставляемые населению услуги.



проведенные и рамках диссертационной работы, показывают, что в настоящее время местная власть использует методы управления в сфере услуг, традиционно применявшиеся в социалистическом хозяйствовании. Так, в настоящее время не в полной мере используется маркетинговый подход к управлению, не используются возможности межмуниципальной кооперации в сфере предоставления муниципальных услуг и др. Более того, на территории муниципального образования слабо развита координация между органами местного самоуправления и другими, организациями, контролирующими предоставление услуг. Существующие организационные структуры многих администраций не в полной мере отвечают требованиям эффективного управления в сфере муниципальных услуг.

Помимо этого органы местного самоуправления не рассматривают услуги как одно из направлений диверсификации экономики муниципального образования, а, следовательно, и как метод совершенствования формирования местного бюджета. Вследствие этого, в свою очередь, негативно отражается на качестве и объеме предоставляемых муниципальных услуг населению, а, соответственно, и на степени реализации конституционных прав граждан РФ. Актуальность решения вышеуказанных проблем управления в сфере муниципальных услуг и определила выбор темы диссертационного исследования.

Состояние и степень научной разработанности проблемы. Общим проблемам управления посвящены работы таких российских и зарубежных ученых как И. Ансофф, В.Р. Веснин, А.И. Винокурова, Б. Карлофф, А.Г. Поршнев, Д. Хан и др.

Совокупность теоретических исследований собственно по проблемам управления и сфере муниципальных услуг в зависимости от выбора элемента рассмотрения группируются следующим образом:

- вопросы сущности и специфики различных услуг населению отражены в работах И.М. Айзиновой, Е.М. Деевой, В.Д. Марковой, Р. Мердника, Е.В. Накаряковой, Е.И. Песоцкой, Р. Рассела, Б. Рендера, К. Хаксевера и др.;
- проблема межбюджетных отношений, разграничение полномочий

между уровнями власти и роль различных уровней власти в организации и создании условий для предоставления услуг населению рассматривались в работах Е.Г. Анимичы, Р.В. Бабуна, А.М. Лаврова, В.Н. Лексина, В.Н. Малеса, З.З. Муллагалеевой, А.Ю. Нестерова, Е. Панченко, В.Е. Печенко, О.М. Роя, В.С. Сурнина, С.А. Суспицына, В.Г. Чуркина, В.А. Шабашева, А.Н. Швецова и др.;

— методология управления в сфере отдельных видов услуг населению: зарубежный опыт освещен в трудах Ю.П. Алексеева, А.Н. Алисова, Е.Н. Жильцова и др.; вопросам теории и практики управления в сферах различных видов услуг в современных условиях посвящены работы Д.П. Гордеева, О. Луховской, Е. Слссаревон, С. Шишкина и др.; исследование ряда конкретных функций управления в сфере услуг населению (финансирование, налогообложение; лицензирование; сертификация; кредитование и др.) отражено в работах Н.Б. Агафоновой, И.С. Гридневой, З.А. Капелюк, Р.Э. Кульмухаметова, Р.Г. Маннапова, П.А. Ореховского, А.Б. Побережской и др.

Обзор исследований по теме диссертационной работы показывает, что, несмотря на решение отдельных вопросов в теории управления в сфере муниципальных услуг, остается много проблем. Так, отсутствие единства подходов к определению термина «муниципальные услуги» не позволяет определить границы ответственности органов местного самоуправления; исследователями внимание уделяется лишь отдельным элементам системы управления в сфере этих услуг, без учета взаимосвязи между ними, что, в свою очередь, не позволяет местной власти создать на территории муниципального образования условия для максимального удовлетворения потребностей населения; слабо разработаны вопросы методологии управления в сфере муниципальных услуг органами местной власти, что снижает эффективность управленческих решений в этой сфере и т.д.

Целью диссертационной работы является совершенствование системы управления в сфере муниципальных услуг.

Для достижения поставленной цели в диссертационной работе решаются следующие задачи:

- уточник, понятие «муниципальные услуги»;
- коннрсккирована классификация муниципальных услуг;
- проанализированы законодательные основы управления в сфере муниципальных услуг,
- прондеи анализ системы управления в сфере муниципальных услуг,
- оценены основные показатели предоставления муниципальных услуг в муниципальных образованиях Кемеровской области;
- выявлены факторы, оказывающие влияние на выбор целей и методов управления и сфере муниципальных услуг;
- разработана структурно-логическая схема информационного обеспечения управления *и* сфере муниципальных услуг;
- внесены изменения в формирование организационной структуры управления в сфере муниципальных услуг в соответствии с предложенной структурно-логической схемой информационного обеспечения;
- практически реализованы элементы структурно-логической схемы информационного обеспечения управления в сфере услуг среднего общего образования на примере г.г. Гурьевск, Салаир.

Объектом исследования является сфера услуг, в качестве предмета исследования рассматривается система управления в сфере муниципальных услуг.

Облаем, исследования: Содержание диссертации соответствует паспорту специальности 08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством: региональная экономика (п.5.16. «Управление экономикой регионов на национальном, рет помольном и муниципальном уровнях, функции и механизм управления; разработка, методическое обоснование, анализ, оценка эффективности организационных схем и механизмов управления»); экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг) (п.15.103 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка»),

Теоретическую и методологическую основу исследования составляют

теоретические положения и концепции, представленные в классических и современных работах по теории управления и организации, в т.ч. в сфере услуг, в региональной экономике. Решение поставленных задач осуществлялось на основе общих положений системного подхода с использованием общенаучного метода сравнительного анализа, STEP-анализа, SWOT-анализа, а также методов социологических исследований (анкетирование, интервьюирование и др.).

Информационной базой исследования являются нормативно-правовые акты; статистические материалы; методическая, научная, учебная и справочная литература, а также материалы сети Интернет и информационной сети Ассоциации сибирских и дальневосточных городов (АСДГ).

Наиболее существенные научные результаты, полученные автором, и их научная новизна:

1. По специализации «Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг)»:

- уточнено понятие «муниципальные услуги». В диссертационной работе под муниципальными услугами понимаются услуги, организация предоставления которых (или создание условий для предоставления услуг) относится к вопросам местного значения в соответствии с ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» от 6 октября 2003 г. N 131 -ФЗ;

- разработана структурно-логическая схема информационного обеспечения управления в сфере муниципальных услуг, включающая в себя схему информационного обеспечения управления в сфере бюджетных услуг и схему информационного обеспечения управления в сфере коммерческих услуг. Использование предложенной структурно-логической схемы позволит повысить качество и объем предоставляемых населению муниципальных услуг.

2. По специализации «Региональная экономика»:

- обобщены и систематизированы факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на выбор целей и методов управления в сфере муниципальных услуг. При этом в каждой группе факторов выделены: а) факторы, определяющие специфику управления в сфере бюджетных услуг; б) факторы, оп-

ределяющую специфику управления в сфере коммерческих >слуг; в) факторы, определяющие специфику управления в сфере как бюджетных, так и коммерческих услуг;

- определена система показателей мониторинга предоставления муниципальных услуг, позволяющая разработать перспективы развития региональных социально-экономических систем. Использование показателей, основанных на данных статистики и показателей, получаемых в результате социологических исследований, позволит оценить не только степень удовлетворенности населения предоставляемыми услугами, но и изучить потребности населения для определения приоритетных для муниципального образования видов услуг.

Теоретическая значимость результатов исследования. Теоретическое значение результатов исследования состоит в том, что уточненное определение понятия «муниципальные услуги» и предложенные подходы к совершенствованию управления в сфере этих услуг расширяют научные представления о содержании управления муниципальными образованиями. Эти представления создают возможность дальнейшего развития теоретических вопросов региональной экономики в области управления локальными территориями.

Практическая значимость результатов диссертационного исследования состоит в возможности применения разработанных положений в муниципальных образованиях разного типа не только при формировании нормативно-правовых актов и программ социально-экономического развития, но и в практике управления в сфере муниципальных услуг. Материалы диссертации используются в учебном процессе: при чтении лекций, проведении практических занятий по дисциплинам «Региональная экономика и управление», «Муниципальная экономика», «Муниципальная социальная политика» и при выполнении курсовых и дипломных работ.

Апробации **работы**. Результаты диссертационного исследования использовались на семинарах повышения квалификации руководителей и специалистов экономических служб муниципальных образований, проводимых кафедрой «Муниципальное управление» НФИ КемГУ совместно с Администрацией

Кемеровской «части; при проведении социологических исследований по проблемам прг;ни паления услуг детскими дошкольными учреждениями Заводского район» .- Новокузнецка (по заказу Администрации г.Новокузнецка). Также основные теоретические и практические результаты исследования докладывались на учебно-методических семинарах- кафедрь «Муниципальное управление» ПЪИ КемГУ, на семинарах аспирантов и соискателей экономического факультет НФИ КемГУ, а также на 10 научно-практических конференциях различного уровня и Всероссийском форуме молодых ученых.

Использование результатов диссертационной работы подтверждают акты о внедрении, имланные Администрацией г. Белово и Администрацией Прокопьевского района Кемеровской области.

Публикации. Основное содержание, выводы, рекомендации и предложения, обоснованные в диссертационной работе, отражены в 19 работах, написанных лично автором и в соавторстве, общим объемом 12,6 п.л., в том числе 4,2 п.л. авторских. Основные положения и результаты диссертационного исследования изложены в монографии: Муллагалеева З.З., Акимова Н.А., Чуркин В.Г., Шабашев В.А. Управление муниципальными услугами: проблемы, критерии, пути развития. Кемерово: Кузбассвуиздат, 2003. - 9,2 п.л., в т.ч. авторских 2,3 п.л.

Структура диссертации.

Введение

Глава 1. Теоретические основы управления в сфере муниципальных услуг

1.1.Экономическая сущность муниципальных услуг

1.2.Теоретические аспекты управления в сфере муниципальных услуг

1.3.Законодательные основы управления в сфере муниципальных услуг

Глава 2. Анализ управления в сфере муниципальных услуг на примере муниципальных образований Кемеровской области

2.1.Характеристика системы управления в сфере муниципальных услуг

2.2.Анализ основных показателей предоставления-муниципальных «услуг в Кемеровской области

2.3. Применение методов STEP-анализа и SWOT-анализа для управления в сфере муниципальных услуг

Глава 3. Совершенствование системы управления в сфере муниципальных услуг

3.1. Принципы построения структурно-логической схемы информационного обеспечения управления в сфере муниципальных услуг

3.2. Формирование организационной структуры управления в сфере муниципальных услуг

ЗА Реализация элементов структурно-логической схемы информационного обеспечения управления в сфере услуг среднего общего образования г.г. Гурьевск, Салаир

Заключение

Библиографический список использованных источников

Приложения

Диссертационная работа выполнена на 183 страницах, содержит 31 таблицу, 13 рисунков, 4 формулы, список использованных источников из 172 наименований, 2 приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность темы диссертационного исследования, определяется степень ее изученности, формулируются цель и задачи исследования; показывается научная новизна работы, отмечается ее теоретическая и практическая значимость.

В первой главе уточнены понятия «муниципальные услуги» и «управление муниципальными услугами», рассмотрены свойства этих услуг и их классификация, а также проанализирована законодательная база предоставления данных услуг.

В диссертационной работе под муниципальными услугами понимаются услуги, организация предоставления которых (или создание условий для предоставления) в соответствии с ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» от 06.10.03 №131-ФЗ относится к вопросам местного

значения. При этом набор муниципальных услуг для муниципальных образований разного типа (поселение, муниципальный район, городски» округ) будет различаться, в силу специфики вопросов местного значения, закрепленных за этими муниципальными образованиями.

Потребителями муниципальных услуг являются: население (как данного муниципального образования, так и других-муниципальных образований) и юридические лица (организации любых форм собственности). И диссертационной работе рассматриваются лишь услуги, предоставляемые населению.

Управление в сфере муниципальных услуг в диссертации рассматривается как выработка и реализация субъектом управления управленческих решений в сфере предоставления населению данных услуг. Для выработки методологии управления в сфере муниципальных услуг автором предлагается классифицировать данные услуги на две группы: бюджетные услуги и коммерческие услуги. Единственным группировочным признаком данной классификации является источник финансирования предоставления муниципальных услуг: местный бюджет или средства потребителей. При этом к бюджетным услугам относятся услуги как полностью финансируемые за счет местного бюджет, так и финансируемые за счет бюджета только частично. Следует иметь в ииду, что перечень бюджетных услуг может изменяться в зависимости от социально-экономической ситуации, как на уровне страны, так и на уровне муниципально-го образования.

Анализ нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность органов местного самоуправления в сфере управления муниципальными услугами, а также нормативно-правовых актов, регулирующих взаимоотношния местной власти с производителями и потребителями данных услуг показал: что не определен перечень услуг, обязательный для предоставления на территории каждого муниципального образования; регламентированы лишь отдельные элементы системы управления в сфере управления этих услуг, что, в свою очередь, приводит к увеличению влияния субъективного фактора при принятии управленческих решений; слабо проработан механизм защиты прав населения

как потребителей муниципальных услуг.

Во второй главе в соответствии с системным подходом к рассмотрению социально-экономических объектов, управление в сфере муниципальных услуг рассматривается в виде системы (см. рисунок 1).

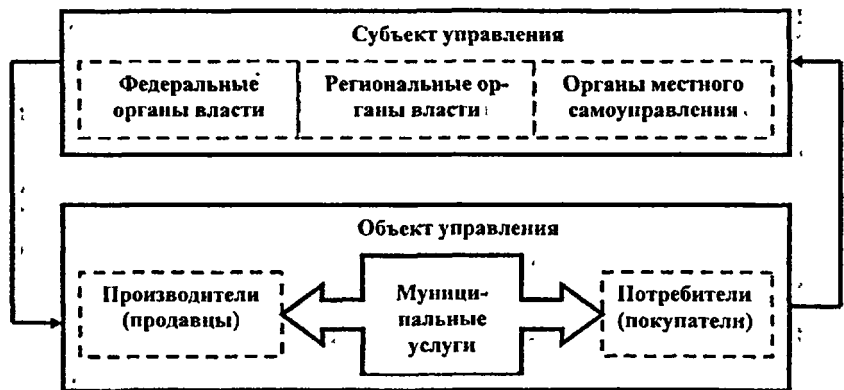


Рисунок 1. Система управления в сфере муниципальных услуг

В задачи диссертационного исследования не входит изучение вопросов управления всеми уровнями субъекта управления, а рассматривается управление в сфере муниципальных услуг только с позиций органов местного самоуправления. Взаимодействие между субъектом и объектом управления осуществляется на основе формирования целей управления, в соответствии с которыми определяются принципы, функции и методы управления.

В настоящее время на местном уровне не определены цели управления в сфере муниципальных услуг (не закреплены ни в нормативно-правовых актах, ни в планах стратегического развития муниципальных образований). Цели же, которые провозглашаются в программах развития услуг разных видов, как правило, носят декларативный характер и не содержат конкретные стандарты (например, цель развития бытовых услуг на территории г. Новокузнецка сформулирована как расширение видов оказываемых услуг, улучшение качества услуг и обслуживания). Это, в свою очередь, затрудняет выбор и формирование необходимых для эффективного управления в сфере муниципальных услуг принципов, функций и методов управления.

Ситуация усложняется тем, что реализацию функций по каждому виду муниципальных услуг осуществляют не только органы местного самоуправления, но и множество государственных и прочих организаций. Например, реализацию функции контроля предоставления услуг общественного пассажирского транспорта в г. Новокузнецке осуществляет девять различных организаций. Исследования же показывают, что в ряде муниципальных образований отсутствует регламентация взаимодействия всех контролирующих служб (в частности не регламентирован документооборот между этими органами), что является одной из причин снижения качества информационного обеспечения принятия местной властью управленческих решений в сфере предоставления муниципальных услуг населению, а это в свою очередь, снижает качество и объем предоставленных населению услуг.

Неоднозначность толкования показателей эффективности управления в сфере муниципальных услуг различными субъектами управления, а также отсутствие закрепления этих показателей в законодательной базе всех уровней управления не дает возможности объективно оценить результаты управления в сфере муниципальных услуг. Показатели же, используемые для оценки управления на предприятиях сферы услуг (например, коэффициент эффективности управления) применить невозможно, так как отсутствуют статистические данные о затратах на управление в сфере муниципальных услуг. Поэтому, как показывают исследования, органы местного самоуправления для оценки эффективности своей деятельности используют такие показатели как расходы местного бюджета на предоставление услуг: объем платных услуг населению, оборот розничного товарооборота, оборот общественного питания и др. Значения этих показателей зависят не только от деятельности местной власти, но и от деятельности производителей услуг и органов государственной власти и т.д. Иными словами, эти показатели отражают не эффективность управления, а объем, предоставленных населению муниципальных услуг.

Анализ показателей предоставления бюджетных услуг показал, что обеспеченность населения этими услугами в разных муниципальных образованиях

Кемеровской области дифференцируется незначительно (см. таблицу 1). Это объясняется тем, что объем этих услуг в большой степени зависит от средств, передаваемых и федерального и регионального бюджетов.

Таблица 1 - Объем предоставленных населению бюджетных услуг в расчете на одного жителя (на 01.01.04)

Муниципальное образование	Бюджетные услуги, млн.руб.	Бюджетные услуги в расчете на одного жителя, тыс. руб
г. Новокузнецк	3479,2	6,0
г.г. Гурьевск, Салаир	166,8	4,2
г. Мыски	223,9	4,9
Новокузнецкий район	255,7	5,0
Прокопьевский район	191,5	5,4

Обеспеченность жителей разных муниципальных образований коммерческими услугами дифференцируется в большей степени, чем обеспеченность бюджетными услугами (см. таблицу 2).

Таблица 2 - Объем предоставленных населению коммерческих услуг в расчете на одного жителя (на 01.01.04)

Муниципальное образование	Коммерческие услуги, млн. руб.	Коммерческие услуги в расчете на одного жителя, тыс.руб.
г.Новокузнецк	4342,2	7,7
г.г.Гурьевск, Салаир	30,5	0,7
г.Мыски	34,7	0,7
Новокузнецкий район	25,2	2,1
Прокопьевский район	20,5	1,0

Так, объем предоставленных коммерческих услуг в расчете на одного жителя в двух сельских районах (расположенных в одинаковых природно-климатических условиях, с одинаковым уровнем дохода населения), различается почти в 2 раза. Это в какой-то мере объясняется тем, что в Прокопьевском районе практически не созданы условия для развития малого бизнеса, а, соответственно, и предоставления коммерческих услуг. Это, в свою очередь, приводит к тому, что жители приобретают услуги на территории других муниципальных образований, т.е. денежные доходы населения исключаются из внутриэкономического оборота Прокопьевского района. Среди причин сложившейся ситуации можно отметить то, что информация о потребностях населения

учитывается органами местного самоуправления несистематически, по непоставимым показателям, а также то, что сбор информации осуществляется без учета различных методик, позволяющих оценить объективность полученных данных. Эти же причины затрудняют выбор тех муниципальных услуг, предоставление которых будет способствовать увеличению доходной части бюджета

В диссертации обобщены факторы внешней и внутренней среды (см рис.2), оказывающие влияние на выбор целей и методов управления в сфере муниципальных услуг. При этом в каждой группе факторов выделены: а) факторы, определяющие специфику управления в сфере бюджетных услуг; б) факторы, определяющие специфику управления в сфере коммерческих услуг; в) факторы, определяющие специфику управления в сфере как бюджетных, так и коммерческих услуг. Оценка степени влияния внешних и внутренних факторов на управление в сфере услуг среднего общего образования в г.г. Гурьевске, Салаире и сфере бытовых услуг в г.Новокузнецке определялась с помощью методов STER-анализа и SWOT-анализа. Результаты анализа показывают, что на социально-экономическое развитие муниципальных образований влияют факторы, учет которых позволит увеличить качество и объем предоставляемых муниципальных услуг. Исследования показывают, что реализация ряда мероприятий не требует значительных расходов местного бюджета.

В третьей главе для повышения качества принимаемых управленческих решений предлагается структурно-логическая схема информационного обеспечения управления в сфере муниципальных услуг. Использование предложенной¹ схемы позволит органам местного самоуправления повысить качество принимаемых управленческих решений (за счет непрерывного наблюдения и оценки текущего состояния предоставления услуг; сокращения дублирования функций, прозрачности информации для всех уровней субъекта управления и др.). Для практического же использования предлагаемой схемы, например для разработки методологии управления муниципальными услугами, необходимы соответствующие технические средства, программное обеспечение, персонал и др.



Рисунок 2. Факторы, оказывающие влияние на управление в сфере муниципальных услуг

Предлагаемая структурно-логическая схема включает в себя схему информационного обеспечения управления в сфере бюджетных услуг (см. рис.3) и схему информационного обеспечения управления в сфере коммерческих услуг (см. рис. 4). Основными элементами предлагаемой структурно-логической схемы информационного обеспечения управления в сфере муниципальных услуг, позволяющими повысить качество принимаемых органами местного самоуправления управленческих решений, являются:

а) проведение мониторинга предоставляемых населению муниципальных услуг с использованием как статистических показателей, собираемых в рамках государственной статистики, а также на уровне муниципального образования, так и показателей, полученных в результате социологических исследований. Автором предлагается следующий перечень показателей для проведения социологических исследований:

1. Структура потребителей по степени удовлетворенности муниципальными услугами (для каждого вида услуг по пятибалльной шкале).

2. Причины неудовлетворенности муниципальными услугами (для каждого вида услуг оценивается удельный вес потребителей, неудовлетворенных разными аспектами предоставления услуги):

- низкий профессиональный уровень производителей (продавцов) услуг;
- узкий ассортимент;
- недоступность услуги;
- слабая информированность населения о своих правах при потреблении

услуги и др.

3. Величина неудовлетворенного спроса (удельный вес потребителей, желающих получить разные виды услуг).

4. Показатели степени удовлетворенности созданными на территории муниципального образования условиями для реализации разных потребностей (по каждой сфере удельный вес оценок по пятибалльной шкале).

4.1 условия для удовлетворения потребностей в сфере воспроизводства жизни:

4.1.1 условия для удовлетворения потребностей в поддержании здоровья;

4.1.2. условия для удовлетворения потребностей в жилище;

4.1.3 условия для удовлетворения потребностей в безопасности;

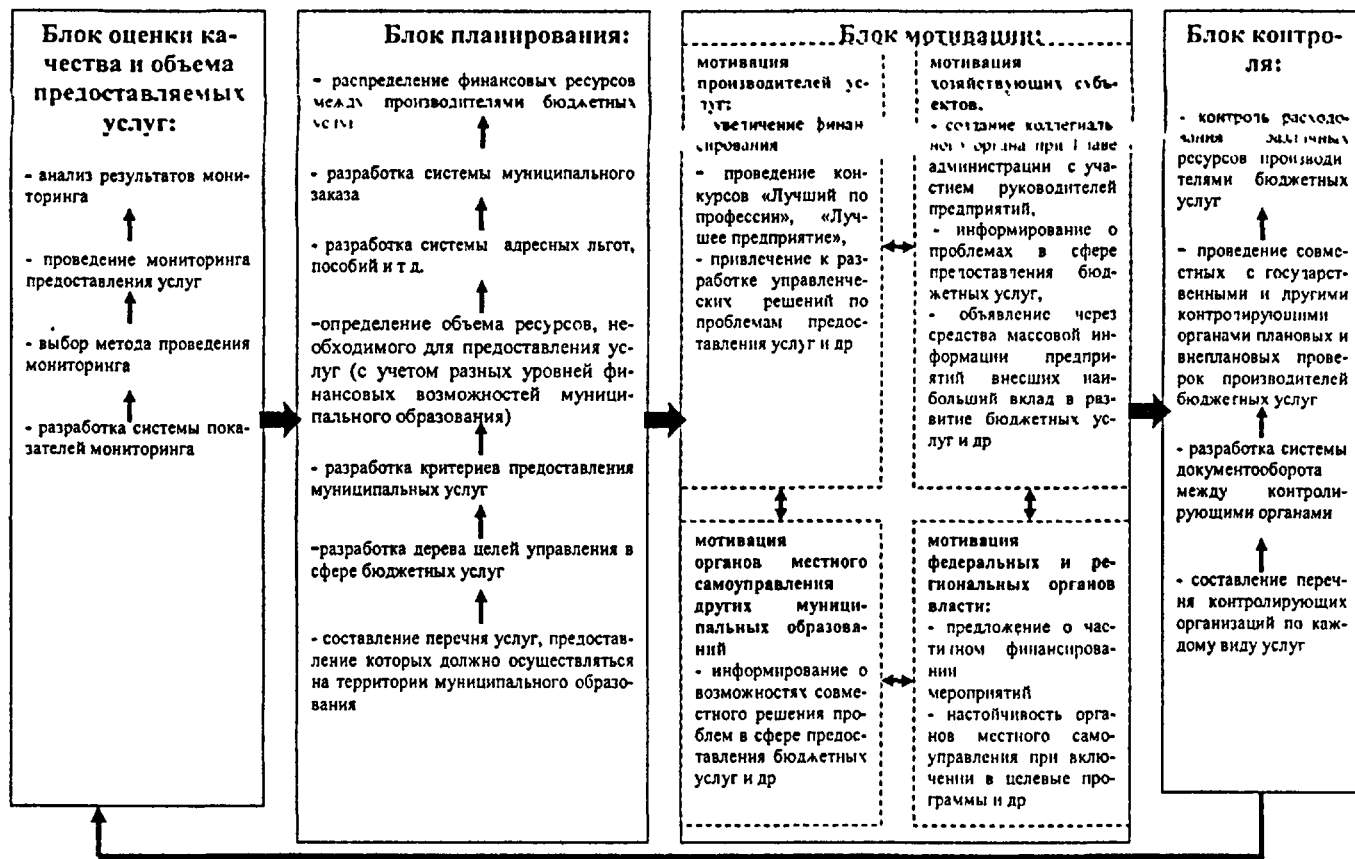


Рисунок 3. Схема информационного обеспечения управления в сфере бюджетных услуг

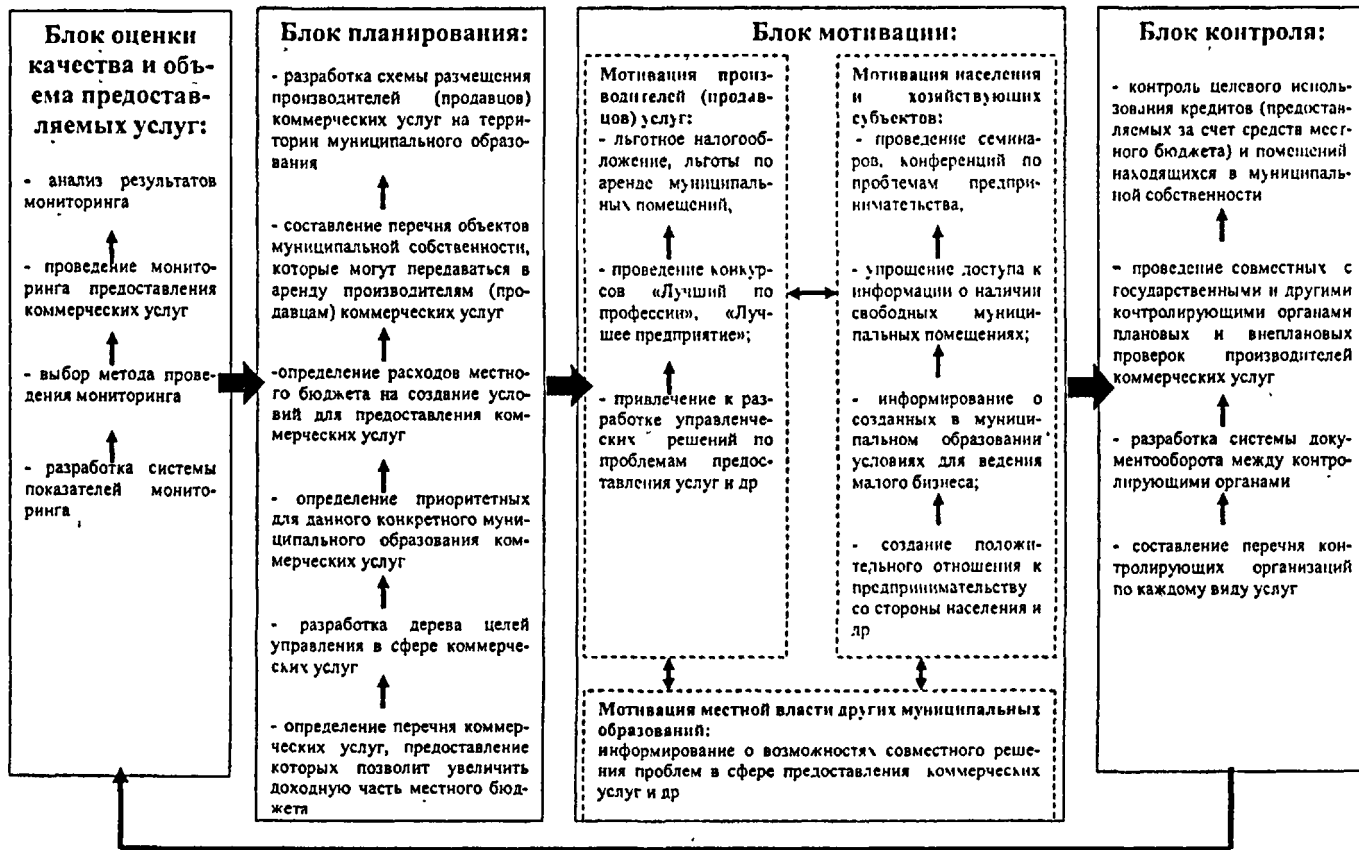


Рисунок 4. Схема информационного обеспечения управления в сфере коммерческих услуг

4.1.4 условия для удовлетворения потребностей в бытовых услугах.

4.2 условия для /довлстворения потребностей духовной жизни:

4.2.1 условия для удовлетворения культурных потребностей.

4.2.2 условия для удовлетворения потребностей в образовании.

4.3 условия для удовлетворения потребностей в сфере коммуникаций:

4.3.1 условия для удовлетворения потребностей в передвижении;

4.3.2 условия для удовлетворения потребностей в производстве, передаче и об-
мене информацией;

б) система критериев предоставления бюджетных услуг населению, т.е. обобщенных показателей, используемых для принятия управленческих решений. В диссертационной работе под критериями понимается признак, на основе которого производится измерение предоставляемых населению муниципальных услуг, а, следовательно, и объем необходимых для предоставления этих услуг средств. В диссертации предлагается использовать две группы критериев: законодательно установленные нормы и нормативы предоставления услуг, и показатели предоставления услуг, принимаемые в качестве нормативных для конкретного муниципального образования на определенный период;

в) объем ресурсов, необходимых для предоставления бюджетных услуг. В диссертации предлагается использовать (в том числе и через реализацию технологий фандрейзинга) различные уровни финансовых возможностей муниципального образования. (средства местного бюджета, доходы хозяйствующих субъектов, средства федерального и регионального бюджетов, а также ресурсы других муниципальных образований) для предоставления бюджетных услуг;

г) методы оценки конкурентоспособности потенциальных исполнителей муниципально; о заказа (методы анализа иерархии конкурентоспособности, методы среднею свешенного арифметического и др.). В рамках диссертационно-го исследонлнии при выборе исполнителя (из трех претендентов) ремонтных работ в учреждениях общего (среднего) образования г.г. Гурьевска, Салаира был испольювян метод анализа иерархии конкурентоспособности. На первом этапе анализа было выделено четыре критерия конкурентоспособности (цена

(Л), ассортимент предлагаемых услуг (Б), срок выполнения (В) и обслуживание после окончания ремонтных работ (Г) трех претендентов на выполнение муниципального заказа: ООО «Ремир» (№1), ОАО «Сибстрой» (№2) и ООО «Факел» (№3).

На втором этапе с целью установления относительной важности каждого критерия конкурентоспособности была составлена матрица попарных сравнения (см. табл. 3). Коэффициенты важности определялись экспертным путем. После этого рассчитывались вектора приоритетов, которые выражают относительное влияние критерия на конкурентоспособность потенциальных исполнителей муниципального заказа. Значения векторов (для каждого критерия) рассчитывалось путем умножения чисел (y_1, y_2, \dots, y_n) в каждой строке (a_1, a_2, \dots, a_n) и извлечения из произведения корня n-ой степени (по числу критериев):

$$a = \sqrt[n]{y_1 * y_2 * \dots * y_{n-1} * y_n}, \quad (1)$$

После этого определялась сумма компонент по формуле:

$$\Sigma = a_1 + a_2 + \dots + a_{n-1} + a_n, \quad (2)$$

и производилась нормализация полученных значений по формуле (для каждого критерия):

$$x = \frac{a}{\Sigma}, \quad (3)'$$

Полученные для каждого критерия значения x являются значениями векторов приоритета.

Таблица 3— Матрица попарных сравнений критериев конкурентоспособности строительных организаций

Критерии конкурентоспособности	А	Б	В	Г	Вектор приоритетов
А	1	6	5	7	0,65
Б	1/6	1	5	3	0,21
В	1/5	1/5	1	5	0,07
Г	1/7	1/3	1/5	1	0,05

На третьем этапе составлялись матрицы парных сравнений (см. табл. 4) применительно к потенциальным исполнителям муниципального заказа. Рассчитывались вектора приоритетов по тем же формулам, что и на втором этапе.

Таблица 4 Матрицы попарных сравнений для третьего уровня иерархии конкурентоспособности

А	№1	№2	№3	Вектор приорите- тетов	Б	№1	№2	№3	Вектор приорите- тетов
№1	1	2	3	0,53	№1	1	5	3	0,65
№2	1/2	1	2	0,29	№2	1/5	1	2	0,19
№3	1/3	1/2	1	0,16	№3	1/3	1/2	1	0,14
В'	№1	№2	№3	Вектор приорите- тетов	Г	№1	№2	№3	Вектор приорите- тетов
№1	1	1/4	6	0,30	№1	1	1/3	1/2	0,18
№2	4	1	1/2	0,40	№2	3	1	2	0,60
№3	1/6	2	1	0,22	№3	2	1/2	1	0,20

На четвертом этапе вектора приоритетов критериев конкурентоспособности умножались на вектора приоритетов потенциальных исполнителей ремонтных работ и получались обобщенные показатели конкурентоспособности (см. табл. 5).

Таблица 5 - Обобщенные критерии конкурентоспособности

Строительные организации	А	Б	В	Г	Обобщенные критерии
№1	0,34	0,13	0,02	0,09	0,49
№2	0,18	0,03	0,02	0,03	0,26
№3	0,10	0,02	0,01	0,01	0,14

Данные таблицы 5 показывают, что наибольшую конкурентоспособность имеет ООО «Ремир». Следовательно, именно с этой организацией администрации г.г. Гурьевск, Салаир наиболее целесообразно заключить договор о проведении ремонтных работ в учреждениях среднего общего образования. ООО «Ремир» проведет различные виды ремонтных работ по более низким ценам и в более короткие сроки, чем другие подрядные организации.

Использование предложенной структурно-логической схемы информационного обеспечения управления в сфере муниципальных услуг невозможно без соответствующих изменений в организационной структуре управления.

Методы реализации муниципальной политики в сферах предоставления разных видов муниципальных услуг зависят от потребностей населения, которые призваны удовлетворять эти услуги. В зависимости от вида потребностей, на удовлетворение которых направлены те или иные муниципальные услуги, автором в структуре администрации предлагается выделить три функциональ-

ных блока: блок жилищно-коммунальных и транспортных услуг; блок медицинских и социальных услуг; блок образовательных и культурных услуг. Так в блок жилищно-коммунальных и транспортных услуг отнесены услуги, направленные на создание условий для физического существования человека, а в два других блока - услуги направленные на развитие человеческого потенциала. При этом в блок медицинских и социальных услуг отнесены услуги, направленные на удовлетворение потребностей в безопасности, а в блок образовательных и культурных услуг - на удовлетворение духовных потребностей. В соответствии с принципом комплексности, который означает, что за конечную реализацию взаимосвязанных функций должен отвечать конкретный человек, каждый из указанных блоков должен возглавлять заместитель главы администрации.

Помимо указанных блоков в организационной структуре управления предлагается также выделить экономический блок и блок организационно-правового обеспечения. В задачи экономического блока входят: реализация сводного анализа и перспективного развития муниципального образования; осуществление ценовой и тарифной политики; проведение инвестиционной политики; поддержка предпринимательства; развитие потребительского рынка; организация внешнеэкономических связей территории. В организационно-правовой блок входят правовой отдел, организационный отдел, отдел бухгалтерского учета и технический аппарат администрации.

Предложенный подход к совершенствованию организационной структуры управления в сфере муниципальных услуг основывается на перераспределении функций между существующими подразделениями и должностными лицами и не требует увеличения численности работников и дополнительных расходов местного бюджета.

Совершенствование системы управления в сфере муниципальных услуг позволит увеличить эффективность принимаемых управленческих решений; что, в свою очередь, будет способствовать увеличению объема и качества муниципальных услуг населению, а, соответственно и степени реализации кон-

ституционных и ИВ граждан.

В заклоч. „ни диссертации обобщаются основные теоретические и практические результаты проведенного исследования, формулируются основные выводы работы.

По теме диссертационного исследования опубликовано 19 печатных работ. Основными и них являются:

1. Муллагалеева З.З., Акимова Н.А., Чуркин В.Г., Шабашев В.А. Управление муниципальными услугами: проблемы, критерии, пути развития. - Кемерово: Кузбассвузиздат, 2003. - 9,2 п.л. (2,3 п.л. - л.а.).

2. Акимов И.А. Проблемы компетенции органов местного самоуправления в сфере предоставления муниципальных услуг // Наука и образование: Материалы Всероссийской научной конференции, Белово, февраль 2003. — Белово, 2003. - 0,3 ил.

3. Муллагалеева З.З., Акимова Н.А. Муниципальные услуги в условиях рыночной экономики // Информационные технологии в экономике, промышленности и образовании: Сб. науч. трудов. Вып. №6. - М.: «Электрика». - Новокузнецк: ИФКИ КемГУ, 2003. - 0,1 п.л. (0,05 п.л. - л.а.).

4. Муллагалеева З.З.; Акимова Н.А. Развитие муниципальных услуг как фактор повышения конкурентоспособности города // Отраслевой и региональный маркетинг услуг: Сборник материалов четвертой всероссийской научно-практической конференции «Проблемы практического маркетинга в сфере сервиса», Москва. МГУ 2003. - Москва, 2003. - 0,5 п.л. (0,2 п.л. - л.а.).

5. Муллагалеева З.З., Акимова Н.А. Управление муниципальными услугами // Финансово-экономическая самодостаточность регионов: опыт, проблемы, механизм обеспечения: Материалы межрегиональной научно-практической конференции, Кемерово, 2003. — Кемерово: Кузбассвузиздат, 2003 г. — 0,1 п.л. (0,05 п.л. - л.а.).

6. Акимова Н.А. Система показателей функционирования рынка муниципальных услуг // Наука. Техника. Инновации: Материалы докладов региональной научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. Новосибирск, дек.2002.- Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2002г. - Ч. 3.- 0,1 п.л.

7. Акимов И.А. Особенности взаимодействия различных уровней власти в процессе формирования рынка муниципальных услуг // Студент и научно-технический прогресс: материалы XL Международной научной студенческой конференции. Новосибирск, 16-18 апреля 2002г.- Новосибирск: СибАГС, 2002г. - 0,1 п.л.

8. Акимов И.А., Муллагалеева З.З. Маркетинг муниципальных услуг // Региональный маркетинг сферы услуг. Сборник докладов участников 11-ой Всероссийской научно-практической конференции «Проблемы практического маркетинга и сферы сервиса», Москва, 15-16 марта 2001. - М., 2001. - 0,3 п.л. (0,15 п.л. - л.а.).



АКИМОВА Наталья Александровна

УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
{на примере муниципальных образований
Кемеровской области}

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Подписано в печать 13.05.04. Формат 60 x 84 1/16.

Бумага писчая. Ризография.

Усл. печ. л. 1,45. Уч.-изд. л. 1,62. Тираж 100 экз.

Новокузнецкий филиал-институт
ГОУ ВПО «Кемеровский государственный университет»
654041, г. Новокузнецк, ул. Кутузова, 56
РИОНФИГОУВПО «КемГУ»

Цена договорная

№ - 97 04