



РОЛЬ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У ПІДВИЩЕННІ ЕФЕКТИВНОСТІ РОЗВИТКУ СФЕРИ КУЛЬТУРИ

Н. О. Пушкарьова, А. В. Сироватка

*Донбаська національна академія будівництва і архітектури,
2, вул. Державіна, м. Макіївка, 86123.*

E-mail: manage_nasa@mail.ru

Отримана 31 жовтня 2016; прийнята 23 грудня 2016.

Анотація. Дана стаття присвячена вивченню ролі органів публічної влади в підвищенні ефективності розвитку сфери культури на місцевому рівні. В умовах нестабільної економічної і політичної ситуації, що характеризує сьогоденний період розвитку нашого регіону, соціальні аспекти життєзабезпечення населення виходять на перший план, оскільки саме їх задоволення дозволяє знизити соціальну напруженість у суспільстві. Підвищення рівня розвитку сфери культури є важливим напрямком місцевої соціальної політики, багато в чому визначає комфортність проживання мешканців міста на конкретній території, що обумовлює актуальність даної проблеми. Проведене дослідження дозволило стверджувати, що в складних умовах економічного розвитку підприємства соціально-культурної сфери не в змозі забезпечити населення необхідною кількістю якісних соціальних послуг, в зв'язку з чим обґрунтовано необхідність розробки та вдосконалення механізмів державного управління у даній сфері.

Ключові слова: соціальна інфраструктура, соціальна сфера, сфера культури, публічне управління, публічні послуги, якість життя населення, якість публічних послуг, органи державної влади, органи місцевого самоврядування.

РОЛЬ ОРГАНОВ ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ

Н. А. Пушкарева, А. В. Сыроватка

*Донбасская национальная академия строительства и архитектуры,
2, ул. Державина, г. Макеевка, 86123.*

E-mail: manage_nasa@mail.ru

Получена 31 октября 2016; принята 23 декабря 2016.

Аннотация. Данная статья посвящена изучению роли органов публичной власти в повышении эффективности развития сферы культуры на местном уровне. В условиях нестабильной экономической и политической ситуации, характеризующей сегодняшний период развития нашего региона, социальные аспекты жизнеобеспечения населения выходят на первый план, т. к. именно их удовлетворение позволяет снизить социальную напряженность в обществе. Повышение уровня развития сферы культуры является важным направлением местной социальной политики, во многом определяющим комфортность проживания жителей города на конкретной территории, что обуславливает актуальность данной проблемы. Проведенное исследование позволило утверждать, что в сложных условиях экономического развития предприятия социально-культурной сферы не в состоянии обеспечить население необходимым количеством качественных социальных услуг, в связи с чем обоснована необходимость разработки и совершенствования механизмов государственного управления в данной сфере.

Ключевые слова: социальная инфраструктура, социальная сфера, сфера культуры, публичное управление, публичные услуги, качество жизни населения, качество публичных услуг, органы государственной власти, органы местного самоуправления.

THE ROLE OF PUBLIC ADMINISTRATION IN DEVELOPMENT OF EFFECTIVENESS IN THE SPHERE OF CULTURE

Nataliya Pushkaryova, Alina Syrovatka

Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture,

2, Derzavina Str., Makeyevka, 86123.

E-mail: manage_nasa@mail.ru

Received 31 October 2016; accepted 23 December 2016.

Abstract. This article explores the role of public authorities in enhancing the efficiency of development of the sphere of culture at the local level. In an unstable economic and political situation that characterizes the current period of development of our region, the social aspects of livelihoods to the fore, because their satisfaction can reduce social tension in society. The increase in the level of development of the sphere of culture is an important area of local social policy and defining the comfort of living of residents in a particular area, hence the urgency of this problem. The conducted study allowed to assert that in the difficult conditions of economic development of the enterprises of socio-cultural sphere, they are not able to provide the population with the necessary amount of quality social services in connection with the necessity of developing and improving mechanisms of state control in this sphere.

Keywords: social infrastructure, social sphere, cultural sphere, public administration, public services, quality of life, quality of public services, bodies of state power, bodies of local self-government.

Введение

В современных условиях развития общества вопросы публичного управления развитием социальной инфраструктуры городов привлекают внимание многих отечественных и зарубежных ученых. Это связано с социальными приоритетами развития современного общества и повышением роли социально-культурной составляющей при оценке качества жизни населения.

Вопросам сущности понятия качества жизни населения и путей его повышения в тех или иных аспектах посвящены научные разработки Д. Белла, В. Бидака, В. Бобкова, Д. Богини, Е. Вольской, О. Глушакова, И. Гнибиденко, О. Гришновой, М. Гуць, Л. Зубовой, А. Исаенко, В. Мандыбуры, А. Нагимовой, О. Нерета, П. Самуэльсона, А. Смита, Л. Шамилевой и др.

Именно социальная составляющая показателя качества жизни населения определяет степень удовлетворенности населения полученными публичными услугами и материальными благами, именно здесь реализуются социальные и гражданские права человека.

Вопросами изучения социальной инфраструктуры городов занимались многие отечественные и зарубежные ученые. Среди них можно отметить М. Бузмаковой, А. Зверева,

А. Иванова, А. Икаева, Т. Нестеренко, О. Пчелинцева, С. Федулова Т. Юрьева и др.

Следует отметить, что ставшее правилом в последнее время финансирование социальной инфраструктуры «по остаточному принципу» привело к существенному снижению ее развития, старению и износу основных фондов, минимизации популярности и роли объектов сферы культуры в воспитательном процессе молодого поколения. Сегодня отдельные сектора данной сферы начинают возрождаться, популяризуя здоровый образ жизни, однако данное развитие имеет место исключительно за счет предприятий частного бизнеса в прибыльных секторах: открытие кафе, кинотеатров, катков и т. д. Что же касается заведомо экономически неэффективных секторов, среди которых бесплатное здравоохранение, образование, музеи, парки культуры и отдыха, здесь важное значение приобретают вопросы государственного управления.

Изучением публичного управления развитием социальной инфраструктуры посвящены работы М. Грошихина, О. Дегтяра, В. Дорофиевко, Г. Ждан, И. Кинаш, В. Куценко, В. Лобаса, М. Панченко, Е. Петровой, В. Тасеева, А. Халецкой, Л. Хусайновой, А. Черкасова О. Шарниной и др.

Однако, несмотря на достаточно глубокую проработку вопросов публичного управления развитием социальной инфраструктуры и ее роли в повышении качества жизни населения, недостаточно охваченными остаются вопросы оценки эффективности развития сферы культуры и роли органов публичной власти в ее обеспечении.

Цель статьи

Раскрыть особенности развития в современных условиях сферы культуры как важной составляющей социальной инфраструктуры города, обобщить и систематизировать подходы к определению ее эффективности, а также разработать рекомендации по усовершенствованию деятельности органов публичной власти в повышении эффективности ее функционирования и развития.

Результаты исследования

Начиная с конца 80-х годов прошлого столетия многие развитые страны мира, в частности Великобритания, США, Канада, Нидерланды, Швеция, Финляндия и т. д. ввели систему оценки работы правительственных органов, в том числе по предоставлению публичных услуг, основанную на ожиданиях и предпочтениях потребителей. Это фактически и было началом внедрения доктрины «служение» («оказание услуг»).

Предпосылкой осуществления такой оценки является проведение широких исследований (опросов, анкетирования, интерактивных голосований, социологических исследований и т. п.) среди потребителей услуг. Главная цель таких исследований – определение ожиданий потребителей услуг, которые становятся основанием для оценки качества услуг и установления стандартов работы органов, предоставляющих услуги. Респондентам предлагается ответить на четкие вопросы, чтобы определить, довольны ли они работой органа. Эти вопросы формулируются, исходя из определенных критериев функционирования органа. Например, легко ли было найти информацию об органе, могло ли лицо получить необходимую информацию по телефону, было ли отношение слу-

жащих приветливым, предоставлена ли услуга в течение разумного времени и тому подобное. По таким критериям респонденты могут проанализировать различные аспекты качества предоставления публичной услуги и оценить работу органа власти в целом. На основе результатов проведенного исследования уполномоченный орган вырабатывает определенные стандарты.

«Восприятие» административным органом стандартов может осуществляться как путем императивного регулирования через вертикаль правительственных органов, так и путем утверждения внутренних документов, определяющих стандарты оказания услуги данным органом.

Методологической основой доктрины административных услуг является концепция служения государства (власти) человеку (обществу), поэтому категория «административных услуг» в своей основе имеет ту же нагрузку, что и в частном секторе – это деятельность по удовлетворению определенных потребностей лица, которая осуществляется по обращению этого лица.

Сегодня структуру публичных услуг, предоставляемых населению, можно определить следующим образом (рис.).

С точки зрения социальных приоритетов развития любого государства, заложенных, как правило, в Конституции данного государства, обеспечение благоприятных условий для социально-культурного и духовного развития личности и гражданина, а также обеспечение высокого уровня качества жизни населения являются одной из важных задач органов публичной власти. Учеными установлено, что среди показателей качества жизни населения лишь 40 % приходится на материальные блага, а остальные 60 % – на социальные права и гарантии.

Специфика социальной сферы заключается в том, что эффект ее успешного развития в основном выражается в получении нематериальных благ, качественном повышении материального благосостояния уровня здоровья и интеллекта членов общества [4, с. 165].

Заведомо низкая экономическая эффективность функционирования объектов социальной инфраструктуры, в частности сферы культуры,

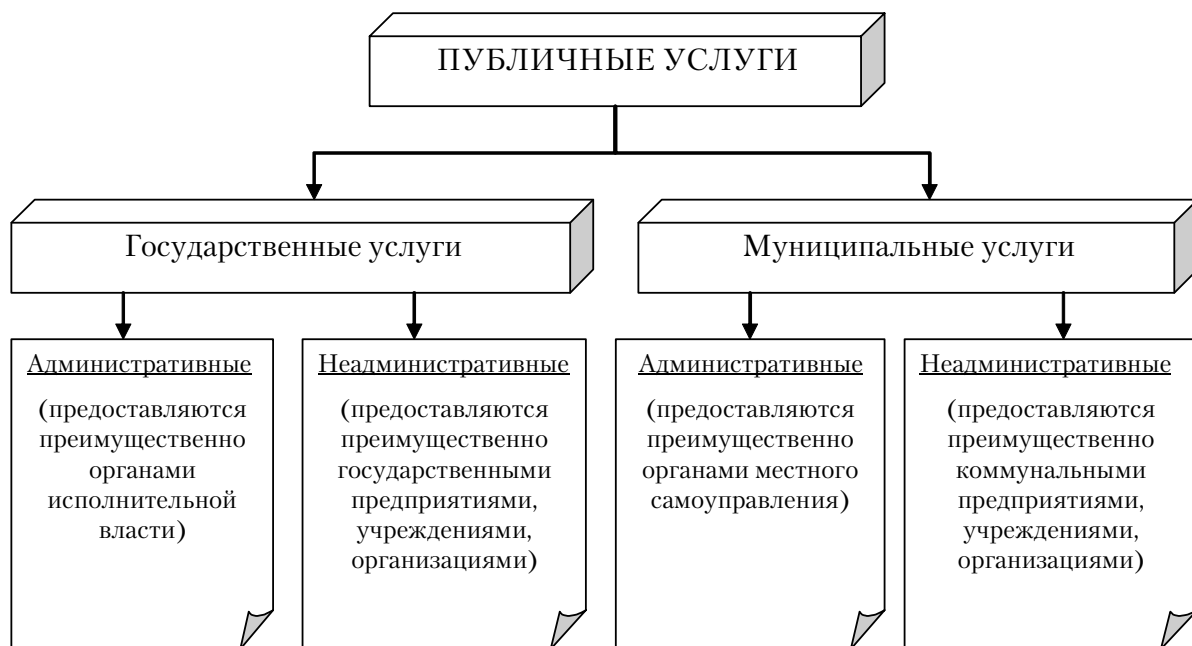


Рисунок. Структура публичных услуг.

делает их непривлекательной для частных инвесторов, однако их высокая социальная эффективность не позволяет оставлять эти вопросы без внимания. Таким образом, определяется степень вмешательства органов власти государственного и местного уровней в решение данной проблемы.

Отметим, что управление социальной сферой в современных условиях требует кардинального обновления и развития. Решение проблем обеспечения качественного социального сервиса для всех категорий населения связано со значительными масштабными преобразованиями и содержательным изменением функционирования социальной сферы, освоением социально ориентированного обслуживания. Качественное совершенствование социальной сферы заключается в освоении нового спектра услуг, имеющих социальное значение, требующих использования новых форм их предоставления и позволяющих гармонично сочетать интересы граждан, хозяйствующих субъектов, общества и государства [4, с. 166].

Наименее проработанным в вопросе управления развитием и функционированием социальной инфраструктуры остается аспект ее эффективности. И если аспект социальной эффективности не вызывает никаких споров, то

ее экономическая эффективность – весьма дискуссионный вопрос. Ряд исследователей считает, что к деятельности социальной сферы не применима категория эффективности, поскольку конечные итоги ее функционирования трудно поддаются точному количественному выражению. Другие утверждают, что, несмотря на сложность определения эффективности социальной сферы, это объективная реальность, которая должна изучаться и оцениваться. По нашему мнению, вторая точка зрения представляется более правомерной.

Вопрос детерминирования понятия экономической эффективности социальной сферы остается сегодня открытым. Существуют подходы к ее определению и как к результативности, и как эффективности деятельности предприятий социальной инфраструктуры.

Т. В. Юрьева считает, что экономический эффект от деятельности отраслей социальной сферы проявляется в увеличении объема национального производства, а также через изменение важнейших экономических показателей. Это обусловлено тем, что продукция социальной сферы косвенным образом, например, через воспроизводство квалифицированной рабочей силы, сохранение здоровья населения, интеллектуального потенциала общества и др.,

оказывает существенное влияние на социально-экономическое развитие общества, рост валового внутреннего продукта, национального дохода, национального богатства и др. [10].

Особого внимания в вопросах экономической эффективности социальной сферы заслуживают научные разработки О. С. Пчелинцева. Он рассматривает эту категорию с позиции эффективности использования ресурсов, в частности трудовых ресурсов и времени.

Проблема определения эффективности использования ресурсов возникает при наличии некоторого ряда альтернатив хозяйственной деятельности и ограниченности (по отношению к этим альтернативам) располагаемых обществом в данный момент времени ресурсов. Увеличение масштабов общественного производства, сопровождаемое, ростом объемов, вовлекаемых в хозяйственный оборот экономического выбора, ведет в конечном итоге к нарастанию относительной дефицитности ресурсов, то есть к ухудшению соотношения между «мощностью» сложившегося набора альтернатив и наличным объемом ресурсов в фиксированный временной период. Выражением этой тенденции является, в частности, осознание того факта, что источники экстенсивного роста практически исчерпаны. Интенсификация общественного производства представляет собой механизм снятия ресурсных ограничений, ослабления или преодоления нарастающего ресурсного дефицита. Эффективность (экономическая) – это мера «успешности» данного процесса, она отражает степень расширения ресурсных возможностей общества по сравнению с предшествующим периодом (в условиях относительной стабильности множества альтернатив) и одновременно служит ориентиром при распределении ресурсов, показывая направления наибольшего роста ресурсной базы [8].

По мере социально-экономического развития, в процессе определения значений эффективности, учитывается все большее число факторов, в том числе социальных, экологических, культурных и т. д., а действие полученной оценки выходит за пределы сферы материального производства. Это обусловлено целым рядом причин.

Увеличение масштабов общественного производства ведет к увеличению среднего объема

ресурсов, приходящегося на отдельную хозяйственную ячейку, растет инерционность системы, «высвободить» задействованные ресурсы становится все труднее, усложняются хозяйственные связи, усиливаются взаимовлияние и взаимозависимость различных элементов системы. В результате постоянно повышается «цена» ошибки в процессе принятия управленческих решений; последствия этих ошибок расходятся по всей системе, оборачиваясь потерей ресурсов, дефицитность которых отражается на экономике. Кроме того, увеличение масштабов экономической деятельности сопряжено с ростом области соприкосновения экономической сферы с внешней средой, их взаимодействие приобретает все более интенсивный характер. Расширение круга факторов, учитываемых при определении эффективности, призвано отразить эту возросшую взаимообусловленность деятельности с тем, чтобы повысить точность оценки ресурсного потенциала общества и уменьшить риск при отборе альтернатив. Учет факторов неэкономической природы и распространение оценки эффективности за пределы собственно материального производства тесно связаны между собой, однако, будучи сторонами одного и того же явления – повышения степени взаимодействия всех подсистем общества, – они тем не менее не сводятся друг к другу.

Оценивание эффективности вне рамок материального производства (формирование понятия социально-экономической эффективности) вызвано прежде всего ломкой традиционных механизмов, устоявшихся пропорций распределения ресурсов между производственной и непроизводственной сферами народного хозяйства.

В условиях нарастания дефицита ресурсов, которыми располагает общество, расширение ресурсной базы в течение определенного периода времени понимается преимущественно в количественных терминах, и управленческие усилия органов публичной власти направлены в первую очередь на развитие производственной сферы.

Выделение ресурсов на функционирование социальной инфраструктуры ведется в этом контексте по остаточному принципу: их потребности удовлетворяются после того, как более или менее удовлетворены производственные

нужды. Однако рост относительного дефицита ресурсов охватывает все их виды, в том числе и трудовые ресурсы. Процесс интенсификации снимает указанную относительную дефицитность путем повышения технологического уровня производства, качества технологии и качества трудовых ресурсов как основной производительной силы общества.

А именно качество трудовых ресурсов зависит от деятельности отраслей непродуцированной сферы – образования и подготовки кадров, здравоохранения, физкультуры и спорта, культуры и т. п.

Развитость социальной инфраструктуры определяет образовательный, квалификационный и культурный уровни различных социальных групп, социальную и территориальную мобильность населения, параметры демографических процессов.

Таким образом, вложения в отрасли социальной инфраструктуры, обеспечивая их нормальное функционирование, способствуют уменьшению общего ресурсного дефицита, расширению ресурсной базы общества, и, следовательно, в этом своем качестве они могут и должны быть объектом действия оценок экономической эффективности [8].

Следует отметить, что важное значение имеет и тот аспект, что эффективность общественного производства характеризуется, кроме всего прочего, возможностями сокращения продолжительности рабочего времени и, соответственно, увеличения объема свободного времени при сохранении на прежнем уровне или даже росте выпуска продукции.

Свободное время представляет собой важнейший ресурс общественного развития. Однако в этом его качестве свободное время должно быть социально освоено, иначе высвобождение времени будет характеризовать скорее потенциальную величину эффективности общественного производства, а не его действительную величину. Отрасли социальной инфраструктуры находятся в различном сопряжении с процессом освоения обществом пространства свободного времени.

Большинство из них включены в этот процесс лишь постольку, поскольку их функционирование и развитие способствует сбережению свободного времени или сокращению его

потерь (например, улучшение деятельности сферы бытового обслуживания влечет за собой высвобождение времени в домашнем хозяйстве, к тому же результату приводит сокращение очередей и т. п.). В совершенно особом положении здесь находятся отрасли и подотрасли культуры, учреждения физкультуры и спорта, деятельность которых непосредственно связана с социальным «заполнением» пространства свободного времени. Именно развитие сферы культуры в наиболее полном виде демонстрирует взаимозависимость процессов повышения эффективности общественного производства и социального освоения наличного объема свободного времени.

Выше уже отмечалось, что высвобождение времени свидетельствует, в принципе, о росте эффективности, однако характеризует скорее его потенциальную, а не действительную величину. Если культура досуга низкая или не созданы соответствующие условия для культурной деятельности населения, то образовавшийся избыток свободного времени, как ресурс развития общества, будет использоваться неэффективно, не обеспечивая адекватного заполнения данному количеству времени.

Неформально показатели сбережения времени уже сейчас играют определенную роль в оценке эффективности практически всех отраслей социальной инфраструктуры. Более того, увеличение в данной ситуации объема свободного времени может привести к нежелательным социальным следствиям (асоциальное поведение и т. д.).

Другими словами, при низкой культуре досуга «накопленный» в материальном производстве эффект, который выражается в увеличении свободного времени, расходуется крайне нерационально, что может привести и, как правило, приводит к снижению общей эффективности. В принципе такое положение свидетельствует, с одной стороны, о нерациональности увеличения объема свободного времени, а с другой – о необходимости перетока дополнительного количества труда в непродуцированную сферу, чтобы обеспечить соответствующий темп ее развития. Однако здесь следует учитывать то обстоятельство, что развитие указанной сферы требует, помимо трудовых, также и материальных ресурсов, а это может существен-

ным образом скорректировать первоначальную оценку эффективности материального производства.

Поэтому в рамках статьи основное внимание сосредоточено именно на данной проблеме. Что касается «прямого экономического эффекта» функционирования отраслей культуры, то есть денежных доходов учреждений культуры от «производства» соответствующих продуктов и услуг, то он, подобно увеличению объемом свободного времени, свидетельствует о росте эффективности общественного производства и служит опять-таки, как эффект освоения пространства свободного времени, балансированию развития различных сфер народного хозяйства (в отличие от «косвенного экономического эффекта», который обеспечивает собственно расширение ресурсного потенциала общества). «Прямой экономический эффект» опосредует в большинстве случаев реализацию эффекта освоения пространства свободного времени в процессе культурной деятельности населения, такая сцепленность указанных эффектов позволяет анализировать их совместно при оценке эффективности развития сферы культуры.

В наиболее оформленном виде эти попытки представлены в теории «человеческого капитала» или «потенциала», где национальный доход страны рассматривается как функция от величин капитала (основных фондов) и «человеческого потенциала» населения данной страны, который определяется затратами на развитие науки, образования, здравоохранения и культуры.

Процесс освоения пространства свободного времени не всегда сопровождается денежными расходами населения (бесплатные услуги отраслей культуры), однако имеет место обратная зависимость: если расходы произведены, то происходит и освоение соответствующего объема свободного времени представления о социальной эффективности как о мере соответствия достигнутых результатов поставленным социальным целям [8].

Анализ процессов освоения пространства свободного времени в зависимости от объема выделенных на развитие сферы культуры ресурсов включает в себя, по крайней мере, две плоскости.

С одной стороны, это исследование роста потенциальных возможностей освоения, или, другими словами, «мощности» системы культурного обслуживания населения, то есть определение максимальных объемов времени, которые в данных условиях указанная система в состоянии «поглотить», а с другой – это изучение параметров реального освоения, находящих свое выражение в характеристиках культурной деятельности населения.

Как ни важна задача определения «мощности» различных отраслей культуры для выбора стратегий их дальнейшего развития и выявления причин расхождения между потенциально возможными и реально осваиваемыми объемами свободного времени (причинами могут быть, например, качество предлагаемых услуг культуры т. п.), она, по-видимому, во многом перекрывается задачей оценки эффективности процессов реального освоения пространства свободного времени. Это обусловлено прежде всего тем, что целый ряд отраслей культуры, а именно, средства массовой информации, которые в современных условиях в значительной степени формируют структуру свободного временипрепровождения, заведомо ориентированы в своей деятельности на «перепроизводство продукции», обладают огромной «мощностью», превосходящей как суммарную «мощность» всех остальных отраслей культуры вместе взятых, так и возможности ее освоения.

Кроме того, множество факторов, детерминирующих объем и структуру затрат свободного времени населения на культурную деятельность, включает в себя и те из них, которые приводят к существованию разрывов между наличной «мощностью» учреждений культуры и реальным потреблением соответствующих услуг. В силу сказанного, представляется целесообразным и методологически оправданным ограничить рассмотрение проблемы задачей второго типа, то есть вопросами оценки социально-экономической эффективности развития культуры на основе анализа динамики денежных расходов населения и его временных затрат.

Таким образом, повышение эффективности функционирования и обеспечение развития предприятий социальной инфраструктуры и сферы культуры, в частности, требуют от органов публичной власти изменения механизма

управления в вопросах: обеспечения наличия нормативной базы, обеспеченности всеми видами ресурсов, привлечения организаций социальной сферы к разработке и реализации целевых государственных программ, льготного налогообложения, гибкой системы управления.

Выводы

В результате изучения процедуры формирования и возможных направлений использования показателей социально-экономической эффективности развития культуры, построенных с учетом социально-экономического эффекта освоения пространства свободного времени можно сделать вывод о том, что их последовательное применение в процессах планирования и управления позволило бы более тесно увязать функционирование отраслей культуры с развитием общественного производства в целом и повышением качества жизни населения.

Для обеспечения эффективности процесса развития сферы культуры функции органов публичного управления должны быть четко определены и распределены по уровням управ-

ления. При этом функции местных органов власти не менее важны, чем функции государственного уровня. По мнению Р. В. Глущенко, в целевых программах в области здравоохранения должна формироваться культура здорового питания, в области физической культуры и спорта – пропагандироваться здоровый образ жизни, в сфере транспорта – культивироваться правовое поведение участников дорожного движения, в сфере образования – толерантность и т. д. Таким образом, культурная часть должна присутствовать абсолютно во всех программах, так как культурная среда определяет успешность реализации той или иной программы и необратимость перехода на новую качественную степень развития публично-правового образования [2].

Роль органов публичной власти можно обобщить следующим образом: обеспечение предприятий и учреждений сферы культуры необходимыми ресурсами, популяризация социально-культурной составляющей среди населения и разработка эффективных механизмов публичного управления развитием предприятий социальной инфраструктуры.

Литература

1. Гавкалова, Н. Л. Публічне управління: методологічний аспект [Текст] / Н. Л. Гавкалова // Публічне управління: шляхи розвитку : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 26 листоп. 2014 р.) : у 2 т. Т. 1 / [за наук. ред. Ю. В. Ковбасюка, С. А. Романюка, О. Ю. Оболенського]. – К. : НАДУ, 2014. – С. 16–18.
2. Глущенко, Р. В. Особенности публичного управления в сфере культуры [Текст] / Р. В. Глущенко // Вестник Томского государственного университета. 2014. № 380. С. 150–153.
3. Грошева, Т. А. Социализация экономики и публичное управление [Текст] / Т. А. Грошева // Вестник Донского государственного технического университета. 2011. Т. 11, № 3. С. 392–400.
4. Дегтяр, О. А. Управління соціальною сферою в умовах формування інноваційної економіки України [Текст] / О. А. Дегтяр // Держава та регіони. Серія: Державне управління. 2013. № 2 (42). С. 165–170.
5. Кайль, Я. Я. Количественные методы определения систем публичного управления социально-экономическими процессами на уровне города

References

1. Gavkalova, N. L. Public management: methodology aspect. In: *Public management: ways of management: materials of scientific and practical conference of the international participation (Kiev, November, 26, 2014): In two volumes. The first volume / Edited by Kovbasiuk, Yu. V.; Romaniuk, S. A.; Obolenskyi, O. Yu.* Kyiv: NADU, 2014, pp. 16–18. (in Ukrainian)
2. Glushchenko, Roman V. Features of public administration in the sphere of culture. In: *Tomsk State University Journal*, 2014, No. 380, pp. 150–153. (in Russian)
3. Grosheva, Tatiana A. Socialization of economy and public management. In: *Vestnik of Don State Technical University*, 2011, Vol. 11, No. 3, pp. 392–400. (in Russian)
4. Diegtiar, O. Managing the social sphere in the emerging innovation economy of Ukraine. In: *State and regions. Series: Public administration*, 2013, No. 2(42), pp. 165–170. (in Ukrainian)
5. Kayl, Ya. Ya.; Velikanov, V. V.; Lamzin, R. M. Quantitative methods for determining the public administration systems of socio-economic processes at the city level. In: *Public and municipal administration*.

- [Текст] / Я. Я. Кайль, В. В. Великанов, Р. М. Ламзин // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2016. № 3. С. 31–44.
6. Кинаш, И. Роль социальной инфраструктуры в общественном развитии [Текст] / И. Кинаш // Dilemma of the era: scarce social resources, rules and mechanisms of their reproduction and exploitation: Materials digest of the XLI International Research and Practice Conference and I stage of the Championship in Economical and Juridical sciences. London, January 31 – February 05, 2013 / International Academy of Science and Higher Education; Organizing Committee: T. Morgan (Chairman), B. Zhytnigor, S. Godvint, A. Tim, S. Serdechny, L. Streiker, H. Osad, I. Snellman, K. Odros, M. Stojkovic, P. Kishinevsky, H. Blagoev. – London : IASHE, 2013. – P. 32–33.
 7. Пушкарева, Н. А. Роль общественности в мониторинге предоставления услуг органами публичной власти [Текст] / Н. А. Пушкарева // Экономика будівництва і міського господарства. 2015. Т. 11, № 3. С. 87–93.
 8. Экономическая оценка свободного времени населения в проектных расчетах отраслей обслуживания [Текст] : [Сб. статей / Отв. ред. О. С. Пчелинцев]. – Москва : ВНИИСИ, 1978. – 75 с. – (Сборники трудов / ВНИИ систем. исслед. ; Вып. 3).
 9. Тасеев, В. Б. Регионально-муниципальные аспекты управления социальной политикой [Текст] / В. Б. Тасеев // Вестник Самарского государственного университета. 2012. № 1. С. 183–189.
 10. Юрьева, Т. В. Социальная экономика [Текст] : [Учеб. для студ. вузов, обучающихся по эконом. спец.] / Т. В. Юрьева. – М. : Дрофа, 2001. – 352 с.
- Scientific notes SKAGS*, 2016, No. 3, pp. 31–44. (in Russian)
6. Kinash, I. The role of social infrastructure in public development. In: *Dilemma of the era: scarce social resources, rules and mechanisms of their reproduction and exploitation: Materials digest of the XLI International Research and Practice Conference and I stage of the Championship in Economical and Juridical sciences. London, January 31 – February 05, 2013 / International Academy of Science and Higher Education; Organizing Committee: T. Morgan (Chairman), B. Zhytnigor, S. Godvint, A. Tim, S. Serdechny, L. Streiker, H. Osad, I. Snellman, K. Odros, M. Stojkovic, P. Kishinevsky, H. Blagoev.* London: IASHE, 2013, pp. 32–33. (in Russian)
 7. Pushkaryova, Nataliya. The Role of Public in the Monitoring of Public Authorities' Services. In: *Economics of Civil Engineering and Municipal Economy*, 2015, Volume 11, Number 3, pp. 87–93. (in Russian)
 8. Pchelintsev, O. S. Economic assessment of free time of the population in design calculations of branches of service. Moscow: VNIISI, 1978. 75 p. (Collection of works/Research and Development Establishment of researches systems; Issue 3). (in Russian)
 9. Taseev, V. B. Regional and municipal aspects of social policy. In: *Vestnik of Samara State University*, 2012, No. 1, pp. 183–189. (in Russian)
 10. Yureva, T. V. Social economy: the textbook for students of higher education institutions, students on economic specialties Moscow: Drofa, 2001. 352 p. (in Russian)

Пушкарьова Наталія Олександрівна – кандидат з державного управління, доцент кафедри менеджменту будівельних організацій Донбаської національної академії будівництва і архітектури. Науковий інтереси: механізми державного управління регіональним розвитком, якість публічних послуг.

Сироватка Аліна Сергіївна – студентка спеціальності менеджменту організацій Донбаської національної академії будівництва і архітектури. Наукові інтереси: якість публічних послуг.

Пушкарева Наталья Александровна – кандидат государственного управления, доцент кафедры менеджмента строительных организаций Донбасской национальной академии строительства и архитектуры. Научные интересы: механизмы государственного управления региональным развитием, качество публичных услуг.

Сыроватка Алина Сергеевна – студентка специальности менеджмента организаций Донбасской национальной академии строительства и архитектуры. Научные интересы: качество публичных услуг.

Pushkaryova Nataliya – Ph.D. (Public Management), Associate Professor; Management of Construction Organizations Department, Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture. Scientific interests: state administration mechanisms of regional development, quality of public services.

Syrovatka Alina – student in specialty of management organizations, Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture. Scientific interests: the quality of public services.