



## **МЕТОДОЛОГИЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

**Н. А. Пушкарева**

*ГОУ ВПО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры»,*

*2, ул. Державина, г. Макеевка, ДНР, 86123.*

*E-mail: n.a.pushkareva@donnasa.ru*

*Получена 04 апреля 2022; принята 27 мая 2022.*

**Аннотация.** Оценка эффективности публичного управления является актуальной задачей не только с точки зрения практики, но и с научной стороны. Это обусловлено высокой социально-экономической значимостью результатов управленческой деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, которые не только определяют вектор и регулируют процесс экономического развития территорий, но и обеспечивают необходимый уровень и качество жизни населения. Поскольку ключевой проблемой повышения эффективности функционирования системы публичного управления является сложность её оценки, обусловленная нематериальными результатами деятельности анализируемой системы, применение классических методов оценки «эффективности» как экономической категории не представляется возможным. В связи с этим данная статья посвящена обобщению и систематизации теоретико-методологических основ эффективности публичного управления на основе существующих отечественных и зарубежных подходов и моделей, а также выявлению новых направлений и методов оценки.

**Ключевые слова:** эффективность, эффективность публичного управления, методология, публичное управление, государственное управление, местное самоуправление.

## **МЕТОДОЛОГІЯ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ**

**Н. О. Пушкарьова**

*ДООУ ВПО «Донбаська національна академія будівництва і архітектури»,*

*2, вул. Державіна, м. Макіївка, ДНР, 86123.*

*E-mail: n.a.pushkareva@donnasa.ru*

*Отримана 04 квітня 2022; прийнята 27 травня 2022.*

**Анотація.** Оцінка ефективності публічного управління є актуальним завданням як з погляду практики, так і з наукового боку. Це зумовлено високою соціально-економічною значимістю результатів управлінської діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, які не лише визначають вектор та регулюють процес економічного розвитку територій, а й забезпечують необхідний рівень та якість життя населення. Оскільки ключовою проблемою підвищення ефективності функціонування системи громадського управління є складність її оцінки, що зумовлена нематеріальними результатами діяльності аналізованої системи, застосування класичних методів оцінки «ефективності» як економічної категорії неможливо. У зв'язку з цим ця стаття присвячена узагальненню та систематизації теоретико-методологічних основ ефективності публічного управління на основі існуючих вітчизняних та зарубіжних підходів і моделей, а також виявленню нових напрямків та методів оцінки.

**Ключові слова:** ефективність, ефективність громадського управління, методологія, громадське управління, публічне, місцеве самоврядування.

## PUBLIC GOVERNANCE PERFORMANCE ASSESSMENT METHODOLOGY

**Natalia Pushkareva**

*Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture,*

*2, str. Derzhavina, Makeyevka, DNR, 86123.*

*E-mail: n.a.pushkareva@donnasa.ru*

*Received 04 April 2022; accepted 27 May 2022.*

**Abstract.** Evaluating the effectiveness of public administration is an urgent task not only from the point of view of practice, but also from the scientific side. This is due to the high socio-economic significance of the results of the management activities of state authorities and local self-government, which not only determine the vector and regulate the process of economic development of territories, but also provide the necessary level and quality of life for the population. Since the key problem of improving the efficiency of the functioning of the public administration system is the complexity of its assessment, due to the intangible results of the analyzed system, the use of classical methods for assessing «efficiency» as an economic category is not possible. In this regard, this article is devoted to the generalization and systematization of the theoretical and methodological foundations of the effectiveness of public administration on the basis of existing domestic and foreign approaches and models, as well as the identification of new areas and methods of evaluation.

**Keywords:** efficiency, effectiveness of public administration, methodology, public administration, public administration, local self-government.

### Введение

В условиях современных вызовов проявились тенденции переосмысления роли государства, его функций, механизмов взаимодействия государства и общества. В связи с этим вопрос эффективности публичного управления стал выходить на лидирующие позиции, поскольку он теперь не просто волновал жителей целых государств, но и стал доступным для народа с учетом непосредственного влияния на работу системы публичного через систему местного самоуправления и механизм обратной связи органов государственной власти.

Повышение эффективности деятельности органов управления в публичной сфере – это не только и не столько изменение структуры и штатов государственных учреждений, сколько пересмотр полномочий органов исполнительной власти и местного самоуправления, совершенствование механизмов реализации этих полномочий и функций, поиск критериев эффективности их деятельности и методов её оценки [1, с. 5].

Таким образом, проведение объективной оценки эффективности публичного управления является важной методологической задачей и основой совершенствования и реформирования системы публичного управления.

### Анализ последних исследований и публикаций

Вопросы оценки и повышения эффективности публичного управления всегда интересовали как отечественных, так и зарубежных ученых, поскольку низкая эффективность оказываемых населению публичных услуг формировал низкий уровень доверия к власти, создавая в обществе напряженную социально-экономическую и политическую обстановку.

Среди современных российских авторов, занимающихся исследованием вопросов оценки эффективности публичного управления, следует отметить работы Р. А. Абрамова [2], Н. В. Ворошилова [3], С. В. Деревянко [2], С. А. Кожевникова [3], А. Н. Нагимова [1],

С. Г. Стрельченко [2], Н. М. Сурилова [4] и других.

Среди теоретиков, изучающих общеэкономическую концепцию эффективности следует выделить В. А. Абчука [5], И. В. Бондаренко [6], С. Глазкова [7], М. Зонис [7], Е. И. Кнышовой [8], В. Е. Ланкиной [9], В. И. Набокова [10], А. Г. Поршнева [11], А. К. Семенова [10], Д. Ямпольской [7] и др.

Однако, несмотря на определенную методологическую проработанность рассматриваемого вопроса, задачи выбора критериев, методов и инструментария оценки эффективности публичного управления остаются нерешенными.

### Цель статьи

Изучение, обобщение и систематизация методологических подходов к оценке эффективности публичного управления.

### Результаты исследования

В отечественной и зарубежной экономической литературе последних десятилетий вряд ли можно найти более распространенное понятие, чем эффективность. Ему посвящено множество научных трудов и исследований, представлены общие и частные трактовки этого понятия, рассмотрены основы его формирования и предложены различные методы измерения.

Эволюция становления и развития теории эффективности насчитывает многовековую историю. Впервые эти вопросы нарушил выдающийся деятель экономической теории Т. Манн. В своей работе «Богатство Англии во внешней торговле» он поднял проблему эффективности государственного управления, определив ее через такой его аспект как доходность внешней торговли [12]. Более четко определения эффективности прослеживается в исследованиях А. Маршалла. Так, в своей работе «Принципы экономической науки» он представляет эффективность как общий поток доходов и расходов производства [13].

С возникновением и развитием индустриального общества определения эффективности приобретают определенную тематическую направленность. Так, К. Маркс исследует эффективность как результативность использования

ресурсов производства, определяя ее как отношение торговой прибыли к авансированному капиталу или дохода предпринимателя-арендатора на издержки производства (при определении эффективности «земледельческого» капитала) [5].

Существующие подходы к определению понятия «эффективность» представлены в таблице.

Анализируя данные таблицы 1, мнения исследователей условно можно подразделить на следующие основные группы:

1. Первая группа (А. К. Семенов, В. И. Набоков), считающая, что понятия результативности и эффективности менеджмента являются независимыми, определяемыми как отношение результата деятельности предприятия к его целям (результативность) и ресурсам (эффективность).
2. Вторая группа (А. Г. Поршнева, В. Е. Ланкина, Е. И. Кнышова), полагающая, что эффективность менеджмента есть степень его результативности, то есть достижения намеченных целей, в соответствии с потраченными ресурсами.
3. Третья группа ученых (Д. Ямпольская, М. Зонис, С. Глазкова), определяющая результативность управления как максимальный выпуск продукции, а эффективность как соотношение максимального выпуска с минимальными издержками.
4. Четвертая группа (И. В. Бондаренко), считающая, что результативность есть одно из измерений эффективности наряду с экономическим измерением. Причем результативность – степень достижения намеченных целей, эффективность – соотношение результата и затрат.

Однако исследования работ «классиков» экономической мысли и современных исследователей-ученых показывает, что, несмотря на достаточную многозначность существующих толкований эффективности деятельности того или иного субъекта хозяйствования, следует отметить: определение их критериев еще не получили такого развития и, как правило, являются родственными для всех.

Эффективность выступает как индикатор развития и является его важнейшим стимулом. Пытаясь повысить эффективность деятельно-

Таблица 1 – Существующие научные подходы к определению понятия «эффективность»

Ученый	Сущность подхода
1	2
А. К. Семенов., В. И. Набоков	1. Рассмотрены две линии формирования эффективности менеджмента: цель – результат – эффективность; ресурсы (затраты) – результат – эффективность. 2. Указана единственная взаимосвязь между эффективностью производства и эффективностью менеджмента. Более эффективный менеджмент обеспечивает и более высокий уровень производства [10].
В. А. Абчук	его качество, обеспечивающее предприятию достижение намеченных целей. Количественно эффективность менеджмента определяется как отношение результата к необходимым для этого затратам. Различает внутреннюю и внешнюю эффективность. Внутренняя эффективность – это экономичность, т. е. способность наилучшим (оптимальным) образом распределять и использовать имеющиеся ресурсы. Внешняя эффективность – результативность менеджмента, характеризующаяся степенью достижения организацией ее цели [5].
А. Г. Поршнев	уровень результативности в сопоставлении с произведенными затратами [11].
В. Е. Ланкина	результативность экономической деятельности, экономических программ и мероприятий, характеризуемая отношением полученного экономического эффекта, результата к затратам факторов, ресурсов, обусловившим получение этого результата, достижение наибольшего объема производства с применением ресурсов определенной стоимости [9].
Е. И. Кнышова	1. это характеристики процессов и воздействий сугубо управленческого характера, отражающие прежде всего степень достижения преследуемых целей, поэтому эффективность имеет лишь целенаправленное воздействие. 2. понимают: – определенный конкретный результат; – соответствие результата или процесса максимально возможному, идеальному, плановому; – числовую характеристику удовлетворенности функционирования; – вероятность выполнения целевых установок и функций; – отношение реального эффекта к требуемому (нормативному) [8].
Д. Ямпольская, М. Зонис, С. Глазков	сложное и многообразное понятие, смысл которого заключается в том, что весь процесс управления, начиная с постановки цели и заканчивая конечным результатом деятельности, должен производиться с наименьшими издержками или с наибольшей результативностью. Понятие «эффективность» означает максимизацию выпуска продукции с минимальными затратами на производство [7].
И. В. Бондаренко	имеет два важных измерения – экономическое и результативное. Результативное измерение сообщает о том, насколько предприятие успешно выполняет поставленные задачи в области обеспечения необходимого объема производства, продаж и других маркетинговых задач. А экономическое измерение сообщает о том, насколько затратным является такой способ достижения поставленных целей [6].

сти, определяют меры, которые способствуют процессу развития, и отсекают те из них, что ведут к регрессу. Эффективность, в этом смысле, всегда связана с практикой. Она становится целевым ориентиром управленческой деятельности, направляет эту деятельность в русло обоснованности, необходимости, оправдан-

ности и достаточности. Эффективность – качественная характеристика. Она связана с интенсивностью развития экономической системы и является ее категорией, отражающей глубинные процессы постоянного совершенствования системы, происходящих во всех ее элементах [14].

Экономическая сущность понятия «эффективность» широко известна мировому сообществу. Отношение полученного эффекта к затратам на его получение широко используется во многих отраслях науки и сферах жизнедеятельности на протяжении многих десятилетий. В экономической науке под эффективностью понимают относительный эффект, результативность процесса, операции, проекта, определяемые как отношение эффекта, результата к затратам, расходам, обусловившим, обеспечившим его получение [15]. Однако непосредственное использование данного подхода к определению эффективности публичных услуг вызывает массу сложностей и нюансов.

Эффективность работы организации – это комплексное понятие, которое определяется исходя из эффективности составляющих процессов и показывает, как хорошо организация использует свои ресурсы, чтобы произвести приемлемые услуги по сравнению с установленными нормой, целью или стандартом.

С эффективностью публичного управления дело обстоит гораздо сложнее. Сложность состоит прежде всего в нематериальном результате, так как определить его полезность недостаточно. Необходимо, чтобы публичная услуга была качественной, иными словами, обладала совокупностью свойств, обуславливающих ее способность удовлетворять потребности и запросы потребителей, соответствовать своему назначению и предъявляемым требованиям. Соответственно, эффективность публичной услуги – это получение полезного нематериального результата деятельности, удовлетворяющего потребности населения территории и соответствующего предъявляемым к услуге требованиям.

Следующей сложностью реализации публичных услуг является перераспределение установления требований к таким услугам. Вне зависимости, являются ли услуги платными или бесплатными, их эффективность определяется органами государственной власти, в том числе и параметры эффективности. То есть, даже если получатель услуги считает, что в результате предоставления такой услуги положительного эффекта он не получил, его потребности удовлетворены не в полном объеме – правовых механизмов изменить ситуацию не существует.

Исследование проблем и закономерностей эффективности публичного управления, как и любого другого процесса или явления в менеджменте, начинается с изучения его методологии. Ранее понятие методологии сводилось к определению системы методов познания и способов исследования объекта. Сегодня же существует множество определений, которые интегрируют в себе весь спектр понятий и категорий методологии.

Глубокие исследования этого вопроса провели Д. А. Новиков и А. М. Новиков. Они считают, что методология – это учение об организации деятельности [16, с. 6]. Основываясь на таком подходе, они предлагают выделять в структуре методологии научного исследования три основных компонента: характеристики научной деятельности, логическую структуру и временную структуру [16, с. 9].

Еще одним подходом, заслуживающим внимание, является определение методологии как детализации и адаптации парадигмы под конкретную науку. При этом под парадигмой понимается некая система исходных категорий, идей, положений, допущений и принципов, позволяющая давать непротиворечивое объяснение изучаемым явлениям, выстраивать теории и методы, на основе которых реализуются исследования [17].

Специфика методологии исследования публичного управления усложняется широтой спектра вопросов, попадающих в сферу деятельности органов государственного управления и местного самоуправления. Обобщив и систематизировав существующие теоретические подходы и практический опыт, структура методологии публичного управления схематически представлена на рисунок.

Методология публичного управления характеризуется значительным проблемным полем, которое предусматривает необходимость решения широкого круга задач:

- 1) обобщение, систематизация, классификация и описание категорий, анализ их генезиса, роли в практической деятельности;
- 2) формирование принципов публичного управления, анализа их научной, оценочной сущности;
- 3) определение норм познавательной, оценочной и практической деятельности в публичном управлении;



**Рисунок** – Схематическое изображение структуры методологии публичного управления [составлено автором].

- 4) исследование системы ценностей и их роли в публичном управлении;
- 5) изучение парадигмальности публичного управления, процессов изменений, кризисов и развития парадигм;
- 6) анализ теоретических наработок в сфере публичного управления;
- 7) обоснование методов публичного управления, их специфики;
- 8) обеспечение целостности теоретической и практической методологии, их открытость к методологическим инновациям [18, с. 10].

При реализации публичных государственных услуг их эффективность увязана с эффективностью расходования бюджетных средств, что далеко от получения положительного результата. Перенос акцента на эффективность использования бюджетных средств при оказании государственных услуг приводит к отсутствию социального эффекта.

Не вызывает сомнений утверждение, что публичная услуга должна быть, с одной стороны,

эффективной, а с другой стороны, на нее должно быть потрачено как можно меньше бюджетных средств.

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

Следует отметить, что каждой стране, в зависимости от особенностей социально-экономической и политической ситуации, присуща своя модель оценки эффективности публичного управления. Тем не менее условно можно выделить две основные, наиболее часто используемые модели:

- результативную;
- затратную.

Т. Сильвестрова [19] отмечает, что результативная модель оценки эффективности публичного управления обеспечивает большую самостоятельность государственных учреждений и организаций при принятии управленческих решений и позволяет в полной мере оценивать результаты проделанной ими работы, поскольку применение результативной модели оценки предполагает наличие плановых и фактических показателей (табл. 2).

В своих исследованиях А. М. Нагимова [1] делает вывод, что на сегодняшний день в Российской Федерации преобладает затратная модель оценки. Она характеризуется отсутствием самостоятельности органов государственной власти (бюджетополучателей) при расходовании ими бюджетных ассигнований на ту или иную деятельность. В итоге, оценить эффективность деятельности, а точнее – эффективность расходования бюджетных ассигнований при ис-

пользовании затратной модели оценки, крайне сложно ввиду частого отсутствия установленных на законодательном уровне конечных результатов деятельности, которые должны быть достигнуты. Тем не менее это возможно. Однако принимая во внимание задачи, которые обозначались Президентом РФ в своих посланиях, можно предположить, что в России формируется новая модель оценки в сфере государственного управления, которая по своим характеристикам близка к результативной.

Р. А. Абрамов [2] предлагает оценивать эффективность публичного управления как сумму значений показателей результативности деятельности органов исполнительной власти, т. е. определялся общий показатель, который состоит из суммы показателей результативности, показателей эффективности расходования бюджетных средств и оценки населением результатов деятельности органов исполнительной вла-

Таблица 2 – Сравнительный анализ моделей оценки публичного управления, [19]

Критерии оценки модели	Название модели	
	Затратная модель (сметное финансирование)	Результативная модель
Объект оценки	Исследуется эффективность освоения объема выделенных бюджетных ассигнований согласно доведенным лимитам бюджетных обязательств	Исследуется достижение поставленных перед государственными органами целей и задач в рамках реализуемой ими программы
Определение объема бюджетных средств, необходимого для деятельности	Основные критерии оценки необходимого объема бюджетных ассигнований: – проект сметы доходов и расходов по бюджетной деятельности; – объем расходов прошлого периода; – уровень инфляции	Объем бюджетных средств выделяется в соответствии с результатами, которые должны быть достигнуты (расчетной ценой единицы желаемого результата, который должен быть достигнут бюджетополучателем)
Характер оценки эффективности	Оценка соответствия произведенных затрат выделенным бюджетным ассигнованиям (соответствие фактических расходов смете доходов и расходов и проекту сметы доходов и расходов)	Оценка достигнутого результата в соответствии с планируемыми показателями
Основное направление получения оценочных показателей	Показатели соответствия утвержденной сметы доходов и расходов бюджетного учреждения ее выполнению, а также выявленные факты нецелевого использования бюджетных средств	Показатели выполнения органом государственной власти количественных и качественных заданий, на реализацию которых были выделены бюджетные ассигнования

сти субъекта Российской Федерации по каждой из перечисленных сфер. При этом могут использоваться методы анализа иерархий и простого ранжирования.

Метод анализа иерархии оценивает каждый вариант решения по всем критериям низкого уровня. Затем эти оценки сворачиваются в одну общую, для чего используются веса критериев для каждого уровня. Определяется доля каждой альтернативы, после чего определяется та или иная альтернатива.

Метод простого ранжирования заключается в том, что лицо, принимающее решение, располагает критерии в порядке их приоритетности (по рангам). Ранг обозначается цифрами от 1 до  $n$ , где  $n$  – количество рангов. Сумма рангов  $\sum S_n$  при этом будет равна сумме чисел натурального ряда:  $S_n = n(n + 1)$ .

С. А. Кожевников и Н. В. Ворошилов [3] отмечают, для исследования методологии оценки эффективности публичного управления необходимо провести четкую границу между такими понятиями, как «эффективность» и «результативность» управления. Так, в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» под эффективностью (efficiency) понимается соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами, а под результативностью (effectiveness) – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов. По мнению авторов, эффективность публичного управления не может отражать результаты только в каком-либо одном направлении или аспекте (политическом, экономическом, социальном и др.). Она должна раскрывать все его многоэлементное содержание, все многообразие протекающих процессов и явлений, результаты взаимообусловленных процессов развития человека и общества, их взаимодействие с природой, включая в себя элементы результативности и экономичности.

М. Н. Сурилов [4], изучая зарубежный опыт оценки эффективности публичного управления, отмечает, что в начале XXI в. в западных практиках динамично развивался интегральный подход к оценке эффективности публичной власти. К наиболее известным системам оценки эффективности на базе интегрального подхода относятся:

- 1) индекс GRICS (Governance Research Indicator Country Snapshot) и Индикаторы качества публичного управления (The World wide Governance Indicators, WGI) Всемирного банка;
- 2) индекс восприятия коррупции (Corruption Perceptions Index, CPI) и Барометр мировой коррупции (Global Corruption Barometer) компании Transparency International;
- 3) индекс экономической свободы (Index of Economic Freedom), разработанный Фондом «Наследие» (Heritage Foundation) совместно с газетой «Wall Street Journal»;
- 4) индекс глобальной конкурентоспособности (The Global Competitiveness Index), предложенный Всемирным экономическим форумом (World Economic Forum);
- 5) индекс слабости государств (Fragile States Index), разработанный Фондом Мира (The Fund for Peace) и журналом «Foreign Policy» и др.

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 установление стандартов работы административных 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, насколько было легко найти информацию об органе, мог ли гражданин получить необходимую информацию по телефону, было ли отношение служащих приветливым, предоставлена ли услуга в течение разумного времени и тому подобное. По таким критериям респонденты могут проранжировать различные аспекты качества предоставления государственной услуги и оценить работу административного органа 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.

### Выводы

Таким образом, можно сделать вывод, что, несмотря на множественность подходов к определению сущности понятия методологии в целом и методологии эффективности публичного управления в частности, все ученые сходятся во мнении, что методология – это понятие значительно более широкое, чем только научные методы и их применение в конкретной науке. Кроме этого, методология обязательно содержит в себе теоретический блок, стремящийся создать модель идеальных знаний, и практический – объясняющий алгоритм реализации и получения результата на практике. В

основу методологии положен принцип парадигмальности любой науки, что определяет ее индивидуальность и отличие от других наук, но в то же время существуют философский и общенаучный уровни методологии, определяющие общие тенденции научных исследований, характерные для всех наук без исключения.

Для отечественной практики целесообразно применять методики и инструменты оценки эффективности публичного управления в контексте целостного развития территориальных образований, депрессивных территорий. Эффективная система оценки должна базироваться на более крупных, чем административно-территориальная единица, например, на государственном уровне. Подобная структурированность должна иметь твердую практическую основу и затрагивать как комплексные показатели, так и локальные, т. е. отражать разные уровни публичного управления.

### Литература

1. Нагимова, А. М. Эффективность деятельности государственных органов управления как фактор повышения качества жизни в регионе: проблемы оценки и измерения / А. М. Нагимова. – Казань : КГУ, 2009. – 188 с. – Текст : электронный. – URL: [https://kpfu.ru/docs/F658470902/1\\_Monog1.pdf](https://kpfu.ru/docs/F658470902/1_Monog1.pdf) (дата обращения: 28.04.2022).
2. Абрамов, Р. А. Методы оценки эффективности деятельности региональных органов власти в интеграционных объединениях / Р. А. Абрамов, С. Г. Стрельченко, С. В. Деревянко. – Текст : непосредственный // Эффективное антикризисное управление. – 2017. – № 3 (102). – С. 22–28.
3. Кожевников, С. А. Актуальные вопросы оценки эффективности государственного управления в современной России / С. А. Кожевников, Н. В. Ворошилов. – Текст : электронный // Проблемы развития территории. – 2017. – № 6 (92). – С. 35–52. – URL: [http://library.vscs.ac.ru/Files/articles/1512643831\\_3552.pdf](http://library.vscs.ac.ru/Files/articles/1512643831_3552.pdf) (дата обращения: 27.04.2022).
4. Сурилов, М. Н. Подходы к оценке эффективности публичного управления: анализ и перспективы развития / М. Н. Сурилов. – Текст : электронный // Тренды и управление. – 2017. – № 3. – С. 92–103. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/podhody-k-otsenke-effektivnosti-publichnogo-upravleniya-analiz-i-perspektivy-razvitiya/viewer> (дата обращения: 28.04.2022).

### References

1. Nagimova, A. M. Efficiency of public administration as a factor in improving the quality of life in the region: problems of assessment and measurement. – Kazan : KSU, 2009. – 188 p. – Text : electronic. – URL: [https://kpfu.ru/docs/F658470902/1\\_Monog1.pdf](https://kpfu.ru/docs/F658470902/1_Monog1.pdf) (date of access: 28.04.2022). (in Russian)
2. Abramov, R. A.; Strelchenko, S. G.; Derevyanko S. V. Methods for assessing the effectiveness of regional authorities in integration associations. – Text : direct. – In: *Effective anti-crisis management*. – 2017. – № 3 (102). – PP. 22–28. (in Russian)
3. Kozhevnikov, S. A.; Voroshilov, N. V. Actual issues of assessing the effectiveness of public administration in modern Russia. – Text : electronic. – In: *Problems of territory development*. – 2017. – № 6(92). – PP. 35–52. – URL: [http://library.vscs.ac.ru/Files/articles/1512643831\\_3552.pdf](http://library.vscs.ac.ru/Files/articles/1512643831_3552.pdf) (date of access: 27.04.2022). (in Russian)
4. Surilov, M. N. Approaches to assessing the effectiveness of public administration: analysis and development prospects. – Text : electronic. – In: *Trends and management*. – 2017. – № 3. – PP. 92–103. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/podhody-k-otsenke-effektivnosti-publichnogo-upravleniya-analiz-i-perspektivy-razvitiya/viewer> (date of access: 28.04.2022). (in Russian)
5. Abchuk, V. A. Management : textbook. – Saint-Petersburg : Soyuz Publishing House, 2002. – 463 p. – Text : direct. (in Russian)

5. Абчук, В. А. Менеджмент : учебник / В. А. Абчук. – Санкт-Петербург : Издательство «Союз», 2002. – 463 с. – Текст : непосредственный.
6. Бондаренко, И. В. Эффективность управления предприятием – ключевая задача менеджмента / И. В. Бондаренко. – Текст : электронный // *Das Management*. – 2010. – № 5 (10–12). – С. 25–29. – URL: <http://www.progressive-management.com.ua/statyi-avtora/ef-management> (дата обращения: 27.04.2022).
7. Ямпольская, Д. Понятие эффективности управления / Д. Ямпольская, М. Зонис, С. Глазков. – Текст : электронный // Центр Креативных Технологий : [сайт]. – URL: <http://www.inventech.ru/lib/management/management-0056/> (дата обращения: 29.04.2022).
8. Кнышова, Е. И. Менеджмент / Е. И. Кнышова. – Москва : ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2006. – 304 с. – Текст : непосредственный.
9. Ланкина, В. Е. Менеджмент организации : учебник / В. Е. Ланкина. – Текст : электронный // [exsolver.narod.ru](http://exsolver.narod.ru) : [сайт]. – URL: <http://exsolver.narod.ru/Books/Management/Lankina/c74.html> (дата обращения: 29.04.2022).
10. Семенов, А. К. Основы менеджмента : учебник / А. К. Семенов, В. И. Набоков. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. – 556 с. – Текст : непосредственный.
11. Поршнева, А. Г. Качество, результативность и эффективность менеджмента / А. Г. Поршнева. – Текст : электронный // *elitarium* : [сайт]. – URL: <http://www.elitarium.ru/2010/04/05> (дата обращения: 29.04.2022).
12. Гилета, О. П. Дефективность некоммерческих организаций : теоретические подходы / О. П. Гилета – Текст : непосредственный // Социологические исследования современного общества : методология, теория, методы. – 2008. – № 795. – С. 72–77.
13. Маршалл, А. Принципы экономической науки / А. Маршалл. – Текст : электронный. – 594 с. – URL: [http://eteor.at.ua/\\_ld/0/20\\_HFk.pdf](http://eteor.at.ua/_ld/0/20_HFk.pdf) (дата обращения: 28.04.2022).
14. Экономика предприятия / Под общей редакцией С. Ф. Покропивного. – Киев : КНЭУ, 2002. – 186 с. – Текст : электронный. – URL: <http://buklib.net/books/21886/> (дата обращения: 28.04.2022).
15. Райзберг, Б. А. Современный экономический словарь / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. – Москва : ИНФРА-М, 2006. – 687 с. – Текст : непосредственный.
16. Новиков, А. М. Методология научного исследования / А. М. Новиков, Д. А. Новиков. – Москва : Либроком, 2009. – 280 с. – Текст : непосредственный.
17. Добренков, В. И. История зарубежной социологии / В. И. Добренков, А. И. Кравченко. – Текст : электронный. – Москва : ИНФРА-М, 2004. – URL: [http://society.polbu.ru/dobrenkov\\_hist sociology/ch15\\_i.html](http://society.polbu.ru/dobrenkov_hist sociology/ch15_i.html) (дата обращения: 28.04.2022).
18. Bondarenko, I. V. Efficiency of enterprise management is a key task of management. – Text : electronic. – In: *Das Management*. – 2010. – № 5(10–12). – PP. 25-29. – URL: <http://www.progressive-management.com.ua/statyi-avtora/ef-management> (date of access: 27.04.2022). (in Russian)
19. Yampolskaya, D.; Zonis, M.; Glazkov, S. The concept of management efficiency. – Text : electronic. – In: *Center for Creative Technologies* : [website]. – URL: <http://www.inventech.ru/lib/management/management-0056/> (date of access: 29.04.2022). (in Russian)
20. Knyshova, E. I. Management. – Moscow : Publishing House «Forum»: INFRA-M, 2006. – 304 p. – Text : direct. (in Russian)
21. Lankina, V. E. Management of the organization : textbook. – Text : electronic // [exsolver.narod.ru](http://exsolver.narod.ru) : [website]. – URL: <http://exsolver.narod.ru/Books/Management/Lankina/c74.html> (date of access: 29.04.2022). (in Russian)
22. Semenov, A. K.; Nabokov, V. I. Fundamentals of management : textbook. – Moscow : Publishing and Trade Corporation «Dashkov and K», 2008. – 556 p. – Text : direct. (in Russian)
23. Porshnev, A. G. Quality, performance and efficiency of management. – Text : electronic // *elitarium* : [website]. – URL: <http://www.elitarium.ru/2010/04/05> (date of access: 29.04.2022). (in Russian)
24. Gileta, O. P. Efficiency of non-commercial organizations: theoretical approaches. – Text : direct. – In: *Sociological research of modern life: methodology, theory, methods*. – 2008. – № 795. – PP. 72–77. (in Russian)
25. Marshall, A. Principles of economic science. – Text : electronic. – 594 p. – URL: [http://eteor.at.ua/\\_ld/0/20\\_HFk.pdf](http://eteor.at.ua/_ld/0/20_HFk.pdf) (date of access: 28.04.2022). (in Russian)
26. Under the general edit S. F. Pokropivny. Economics of the enterprise. – Kyiv : KNEU, 2002. – 186 p. – Text : electronic. – URL: <http://buklib.net/books/21886/> (date of access: 28.04.2022). (in Russian)
27. Raizberg, B. A.; Lozovsky, L. Sh.; Starodubtseva, E. B. Modern Economic Dictionary. – Moscow : INFRA-M, 2006. – 687 p. – Text : direct. (in Russian)
28. Novikov, A. M.; Novikov, D. A. Methodology of scientific research. – Moscow : Librokom, 2009. – 280 p. – Text : direct. (in Russian)
29. Dobrenkov, V. I.; Kravchenko, A. I. History of foreign sociology. – Text : electronic. – Moscow : INFRA-M, 2004. – URL: [http://society.polbu.ru/dobrenkov\\_hist sociology/ch15\\_i.html](http://society.polbu.ru/dobrenkov_hist sociology/ch15_i.html) (date of access: 28.04.2022). (in Russian)
30. Methodology of scientific results from state administration: reader / order: S. V. Zagorodnyuk, O. L. Evmeshkina, V. V. Leshchenko ; under the general editorship of K. O. Vashchenko. – Kyiv : NADU, 2014. – 180 p. – Text : direct. (in Russian)
31. Silvestrova, T. Criteria for assessing the effectiveness of the use of budgetary funds in the modern model of managing budgetary resources. – Text : direct. –

18. Методология научных исследований по государственному управлению : хрестоматия / составители : С. В. Загороднюк, О. Л. Евмешкина, В. В. Лещенко ; под общей редакцией К. О. Ващенко. – Киев : НАДУ, 2014. – 180 с. – Текст : непосредственный.
19. Сильвестрова, Т. Критерии оценки эффективности использования бюджетных средств при современной модели управления бюджетными ресурсами / Т. Сильвестрова. – Текст : непосредственный // Бюджетные организации : бухгалтерский учет и налогообложение. – 2007. – № 5. – С. 59–60.
20. Герба, В. А. Совершенствование механизма повышения эффективности и качества государственных услуг (на примере Хабаровского края) : специальность 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством» : автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук / Герба Виктория Анатольевна. – Хабаровск, 2013. – 21 с. // Научная библиотека диссертаций и авторефератов disserCat. – Текст : электронный. – URL: <http://www.dissercat.com/content/sovershenstvovanie-mekhanizma-povysheniya-effektivnosti-i-kachestva-gosudarstvennykh-uslug#ixzz45MiFKJAK> (дата обращения: 28.04.2022).
21. Ахременко, А. С. Оценка эффективности государства в производстве публичных услуг: теоретическая модель и методика измерения / А. С. Ахременко. – Текст : непосредственный // Полис. Политические исследования. – 2012. – № 1. – С. 113–135.
22. Конституция Донецкой Народной Республики : Постановление Верховного Совета Донецкой Народной Республики № 1-1 от 14.05.2014 (с изменениями от 06.03.2020 № 106-ПНС). – Текст : электронный // Правительство Донецкой Народной Республики : [сайт]. – 2018–2022. – 43 с. – URL: <https://pravdnr.ru/npa/konstitucziya-doneczkoj-narodnoj-respubliki> (дата обращения: 25.04.2022).
23. Lesser, L. M. Business, Public Policy, and Society / L. M. Lesser. – Thomson : Dryden Press, 2000. – 656 p. – Текст : непосредственный.
24. Greenwood, J. New Public Administration in Britain / J. Greenwood, R. Pyper, D. Wilson. – London and NY : Routledge. – 2002. – 304 p. – Текст : непосредственный.
- In: *Budgetary organizations: accounting and taxation*. – 2007. – № 5. – PP. 59–60. (in Russian)
20. Gerba, V. A. Improving the mechanism for improving the efficiency and quality of public services (on the example of the Khabarovsk Territory): specialty 08.00.05 «Economics and management of the national economy»: abstract of the dissertation for the degree of candidate of economic sciences. – Khabarovsk, 2013. – 21 p. // Scientific library of dissertations and abstracts disserCat. – Text : electronic. – URL: <http://www.dissercat.com/content/sovershenstvovanie-mekhanizma-povysheniya-effektivnosti-i-kachestva-gosudarstvennykh-uslug#ixzz45MiFKJAK> (date of access: 28.05.2022). (in Russian)
21. Akhremenko, A. S. Evaluation of the effectiveness of the state in the production of public services: a theoretical model and measurement methodology. – Text : direct. – In: *Polis. Political studies*. – 2012. – № 1. – PP. 113–135. (in Russian)
22. Constitution of the Donetsk People's Republic: Resolution of the Supreme Council of the Donetsk People's Republic No. 1-1 of 14.05.2014 (as amended on 06.03.2020, № 106-IINS). – Text : electronic. – In: Government of the Donetsk People's Republic : [website]. – 2018-2022. – URL: <https://pravdnr.ru/npa/konstitucziya-doneczkoj-narodnoj-respubliki> (date of access: 25.04.2022). (in Russian)
23. Lesser, L. M. Business, Public Policy, and Society. – Thomson : Dryden Press, 2000. – 656 p. – Текст : непосредственный.
24. Greenwood, J.; Pyper, R.; Wilson, D. New Public Administration in Britain. – London and NY : Routledge. – 2002. – 304 p. – Текст : непосредственный.

**Пушкарёва Наталья Александровна** – кандидат наук по государственному управлению, доцент кафедры менеджмента строительных организаций ГОУ ВПО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры». Научные интересы: публичные услуги, качество услуг, качество жизни населения, социально-экономическое развитие территорий.

**Пушкарёва Наталья Олександрівна** – кандидат наук з державного управління, доцент кафедри менеджмент будівельних організацій ДОНУ ВПО «Донбаська національна академія будівництва та архітектури». Наукові інтереси: публічні послуги, якість послуг, якість життя населення, соціально-економічний розвиток територій.

**Pushkareva Natalia** – Ph. D. in Public Administration, Associate Professor, Management of Construction Organizations Department, Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture. Scientific interests: public services, quality of services, quality of life, socio-economic development of territories.