

МОДЕЛЬ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Коды JEL: D69, H 53, I 32, I 38, J 13

*Маякова А. В., кандидат философских наук, доцент кафедры международных отношений и государственного управления, Юго-Западный государственный университет, г. Курск, Россия
E-mail: i@amajakova.ru; SPIN-код: 8953-1911*

Поступила в редакцию 28.10.2023 Принята к публикации 03.11.2023

Аннотация

Актуальность темы. На сегодняшний день социальное управление является неким мейн-стримом, позволяющим преобразовывать не только инструментарий государственного и муниципального управления, но и методологические концепции и принципы. Одним из таких инструментов выступает социальное управление качеством, которое может рассматриваться в качестве одного из базовых подходов по обеспечению развития и совершенствования социально-экономической сферы.

Цель. Анализ функций, методов и инструментов социального управления в ракурсе деятельности государственных и муниципальных органов власти в целях обеспечения надлежащего качества жизни граждан. Формирование модели социального управления качеством в социально-экономическом ракурсе.

Методология. С методологической точки зрения задачи улучшения и расширения инструментов моделирования от систем с небольшим количеством измерений до высокоразмерных систем являются преобладающими.

Результаты и выводы. На основе анализа социального управления и оценки задачи повышения качества жизни сформирована модель социального управления качеством, которая позволит обеспечить полный процесс управления качеством применительно к социальным процессам и кластерам: от направления (выбранного вектора развития) до результата. Использование модели позволит давать оценку эффективности управления процессами в рамках государственного и муниципального управления.

Область применения. Сфера социально-экономического планирования и регулирования.

Ключевые слова: социальное управление, социальное управление качеством, качество жизни, государственное и муниципальное управление, показатели качества.

Благодарности: Публикация подготовлена при поддержке Гранта Президента Российской Федерации для государственной поддержки молодых российских ученых № МК-261.2022.2 «Социальное управление качеством в эпоху цифровых трансформаций».

UDC 364.044.24

THE MODEL OF SOCIAL QUALITY MANAGEMENT IN THE SYSTEM OF STATE AND MUNICIPAL ADMINISTRATION

JEL Codes: D69, H 53, I 32, I 38, J 13

*Mayakova A. V., PhD in Philosophy, Associate Professor of the Department of International Relations and Public Administration, Southwest State University, Kursk, Russia
E-mail: i@amajakova.ru ; SPIN code: 8953-1911*

Abstract

The relevance of the topic. Today, social management is a kind of mainstream, allowing to transform not only the tools of state and municipal management, but also methodological concepts and principles. One of these tools is social quality management, which can be considered as one of the basic approaches to ensure the development and improvement of the socio-economic sphere.

Goal. Analysis of functions, methods and tools of social management from the perspective of the activities of state and municipal authorities in order to ensure the proper quality of life of citizens. Formation of a model of social quality management in a socio-economic perspective.

Methodology. From a methodological point of view, the tasks of improving and expanding modeling tools from systems with a small number of dimensions to high-dimensional systems are prevailing.

Results and conclusions. Based on the analysis of social management and the assessment of the task of improving the quality of life, a model of social quality management has been formed that will ensure a complete quality management process in relation to social processes and clusters: from the direction (selected vector of development) to the result. The use of the model will allow us to assess the effectiveness of process management within the framework of state and municipal management.

Scope of application. The sphere of socio-economic planning and regulation.

Keywords: social management, social quality management, quality of life, state and municipal management, quality indicators.

Acknowledgements: The publication was prepared with the support of the Grant of the President of the Russian Federation for state support of young Russian scientists No. MK-261.2022.2 «Social quality management in the era of digital transformations».

DOI: 10.22394/1997-4469-2023-62-3-102-108

Введение

Модернизация институционального устройства системы социально-экономических отношений и глобальные государственные реформы в Российской Федерации направлены, главным образом, на улучшение качества жизни граждан. Процесс социального управления качеством, запущенный в начале 2000-х годов, наделяет органы государственной и муниципальной власти не только управляющей и регулирующей функцией в рамках улучшения качества жизни, но и, в первую очередь, обеспечивающей. Именно государственные и муниципальные органы власти обязаны обеспечить надлежащий уровень жизни граждан, поскольку рыночная экономика не предоставляет социальных гарантий.

Согласно Конституции РФ Россия — социальное государство [1], а значит, основной формой управления выступает социальное управление. Социальное управление — это управление в сфере жизнедеятельности человека и общества; управление общественными отношениями и процессами; управление человеческим поведением. Одним из важнейших элементов современного социального управления является социальное управление качеством, поскольку именно качество жизни, в частности его социальный аспект, является и конечной целью, и желаемым результатом деятельности государства по отношению к своим гражданам. В этих целях в программы социально-экономического развития регионов и государства в целом были внесены обязательные структурные элементы, позволяющие всесторонне оценить уровень жизни, материальное положение населения, а также социально-экономические аспекты развития общества за определенное время.

Социальное управление качеством представляет собой действенный государственный инструмент по обеспечению, регулированию и управлению качеством жизни общества, направленный на управление затратами (не только материальными) на формирование качества жизни населения, инвестициями в здоровье главного капитала государства — человеческого капитала. Область охвата социального управления качеством огромна: здоровьесбережение и охрана жизни и здоровья граждан, человеческий капитал, экономическая защищенность, инфраструктура и пространственное развитие, комфортная среда и т. д.

Улучшение качества жизни населения на муниципальном уровне подразумевает совместный комплекс действий граждан и органов местного самоуправления по генерированию и реализации единых подходов к сохранению и укреплению человеческого потенциала; на государственном — координацию действий органов власти на всех уровнях, направленных на улучшение качества жизни населения региона [2].

В целях более детального представления модели социального управления качеством в системе государственного и муниципального управления рассмотрим более подробно такие понятия, как социальное управление и социальное управление качеством.

Социальное управление как особый тип менеджмента

Социальное управление представляет собой особый вид общественных отношений между субъектом и объектом управления, характеризующийся организующим влиянием субъекта управления на поведение граждан. Рассмотрим более подробно его характерные черты.

Целенаправленность: социальное управление всегда направлено на достижение определенных целей, таких как повышение социального качества жизни населения [3], обеспечение социальной справедливости, создание условий для развития общества.

Системность: социальное управление осуществляется в рамках сложной системы социальных отношений, которые взаимосвязаны и взаимозависимы. Стоит отметить, что системность выражается не только в структуре социальных отношений, но и последовательности предпринимаемых действий по управлению и управленческим решениям.

Динамичность: социальное управление постоянно развивается и адаптируется к изменениям в обществе, вызванным экономическими, политическими, социальными и другими факторами.

Немаловажной особенностью социального управления является тот факт, что и государственное, и муниципальное, и коммерческое управление — все это лишь виды социального управления. Таким образом, можно говорить о всеохватывающем характере данного вида управления, который выражается в воздействии на граждан, социальные группы или общество в целом для организации и корректировки их деятельности [4] в целях улучшения социального качества жизни в целом.

Социальное управление ориентировано на достижение цели, которая предполагает обеспечение последовательного повышения уровня и качества жизни граждан муниципального образования, региона и государства в целом; уравнивания социального неравенства; доступности муниципальных услуг в сфере социального обслуживания, образования, здравоохранения и других социальных параметров [5]. Социальное управление играет важную роль в обеспечении благополучия населения посредством улучшения и укрепления социального качества жизни: способствует формированию условий для всестороннего развития личности, созданию комфортной и безопасной среды проживания.

Социальное управление характеризуется и институциональным фактором и представляет собой деятельность органов власти — субъектов управления по развитию муниципального образования, региона, государства в социальной сфере, которая ориентирована на создание условий для обеспечения культурных и материальных потребностей населения и корректировку социальной дифференциации. Государственное и муниципальное управление является обязательным компонентом системы социального управления в целом, процесс разработки и реализации которого основан на совокупности научно-методологических принципов:

- целесообразное сочетание централизации/децентрализации в управлении;
- обоснованная расстановка приоритетов;
- оптимальная комбинация единоначалия и командной работы;
- единство в подходах к установлению прав, обязанностей и полномочий управляющих лиц и организаций;

— демократизация управления и др. [6]

Краткий анализ фактора институциональности свидетельствует о его важнейшем практическом значении и выраженной регулятивной функции в практике социального управления.

Обеспечивающую и регулятивную функцию социального управления представляет и его инструментарий, который достаточно широк, и применяется согласно установленным целям. Остановимся более подробно на инструментах социального управления.

Обеспечение социальной поддержки населения. Данный инструмент включает в себя предоставление социальных пособий и льгот, помощь в трудоустройстве, развитие социального предпринимательства и другие меры.

Развитие системы образования и здравоохранения. Инструмент направлен на повышение уровня образованности и здоровья населения, создание условий для полноценной жизни.

Обеспечение безопасности и комфортного проживания населения, что включает в себя охрану общественного порядка, развитие инфраструктуры, благоустройство территорий и другие меры [7].

Социальное управление призвано не только достигать определенных целей посредством реализации задачи и общественных инициатив, но и решать сложные социальные проблемы. Решение проблем, минимизация и устранение рисков и рискогенных факторов, выявление и нивелирование потенциальных и реальных угроз — все это также входит в сферу деятельности социального управления. Причины социальных проблем разнообразны, на них оказывают влияние социальные, экономические, политические, культурные и иные факторы.

Например, причиной бедности может быть низкая заработная плата, недостаток рабочих мест или недоступность качественного образования. Причиной коррупции может выступать неэффективность системы государственного и муниципального управления или трансформация принципов этики и морали в обществе.

Современная наука для решения социальных проблем предлагает использование следующих научно-обоснованных методов:

- метод принуждения: применение законодательных и экономических мер, направленных на устранение социальных проблем;

— метод убеждения: распространение информации и пропаганды, направленных на изменение сознания общества;

— метод социального партнерства: сотрудничество органов власти, бизнеса и общественности для решения социальных проблем.

Таким образом, реализаций целей, задач и решение социальных проблем в рамках социального управления требуют комплексного подхода, включающего в себя разработку и реализацию программ и проектов, направленных на повышение уровня социальной защищенности населения, принятие нормативно-правовых актов, отвечающих современным реалиям, создание благоприятных условий для предпринимательства и общественной мобилизации, что в итоге позволит сформировать четкие принципы обеспечения надлежащего социального качества жизни населения.

Социальное управление качеством — инструмент эффективной социально-экономической политики

В начале 2000-х гг. рядом ученых и специалистов была предложена концепция по повышению уровня качества жизни, основывающаяся на принципах стандартов серии ISO 9000-2000 [8]. Данная концепция была прорывной и была призвана обеспечить надлежащее качество жизни общества по методологии улучшения качества управления в организациях. Однако данный подход не дал желаемых результатов, поскольку органы власти, бизнес и население были лишь в теории организованы в единый механизм. И только с принятием муниципальных, региональных и государственных программ развития, инициатором которых выступало государство, ситуация начала меняться в сторону улучшения. В течение последней четверти века в развитых странах происходят не только структурные перестройки экономики, но и реформы в социальной сфере. В Российской Федерации реализуется комплекс Национальных проектов, которые в том числе предназначены для повышения качества жизни.

На сегодняшний день приняты не только программы развития на долгосрочный и краткосрочные периоды, но и Национальные стратегии и программы развития, главной целью которых является повышение качества жизни населения. К таким нормативно-правовым документам можно отнести, например, Указ Президента РФ «О стратегии национальной безопасности Российской Федерации», Указ «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», «Стратегия устойчивого развития сельских территорий Российской Федерации

на период до 2030 года», Стратегия развития Курской области и др.

Учитывая тот факт, что задача повышения качества жизни и социальное управление неразрывно связаны между собой, а концепция улучшения качества жизни образца 2000 года претерпела ряд изменений и инноваций, то на данный момент основой развития и совершенствования социальной сферы предлагаем рассматривать социальное управление качеством, эффективность которого подтверждается опытом промышленно развитых стран в решении проблем экономического развития.

По нашему мнению, система социального управления качеством включает в себя следующие социально-экономические элементы: человеческий капитал, труд, производство, технологии, образование, наука, культура, духовность, экономические системы. Системообразующим элементом выступает качество жизни. Ранжировать по важности данные элементы не представляется возможным, поскольку у человека в системе ценностей каждому из них присвоен определенный коэффициент. Бесспорно, что есть какие-либо общие тенденции преваширования одного элемента над другим, которые зависят от таких факторов, как место проживания, временной период, возраст, семейный уклад, политические и религиозные взгляды и т. д. В соответствии с этим, представим систему элементов социального управления качеством в виде схемы (рис. 1).

Рассматривая элементы системы социального управления качеством, можно сформировать комплекс параметров показателей, которые будут оптимально характеризовать качество жизни населения. Например, элемент «Производство» может включать такие социально-экономические показатели, как эффективное использование ресурсов, применение искусственного интеллекта и цифровых сервисов, наличие наукоемких технологий и т. д. Достижение данных показателей и, как следствие, высокое качество производства возможно за счет привлечения инвестиций, развития инноваций, повышения квалификации работников и т. д. Элемент «Человеческий капитал», прежде всего, характеризуется обеспечением физического и психологического здоровья населения. Достижение данного показателя возможно посредством создания эффективной системы объектов здравоохранения, в том числе взаимодействия с негосударственными медицинскими объектами, обеспечение комфортных условий проживания населения за счет повышения уровня занятости, развития социальной инфраструктуры и развития современных технологий в социальной сфере [10].



Рис. 1. Система социального управления качеством
*Составлено автором по данным источника [9]

Очевидно, даже при кратком рассмотрении системы социального управления качеством широкомасштабность данной системы за счет детализации каждого элемента до уровня конкретного измеряемого показателя. Состав показателей может быть абсолютно различным в зависимости от целей и задач конкретного элемента. Более того, одной из особенностей социального управления качеством является взаимозаменяемость и взаимодополняемость показателей. Так, комплексный показатель индекса человеческого развития (ИЧР) может характеризовать не только человеческий капитал, но и труд, образование, науку, культуру и даже экономическую систему в целом.

В соответствии с теорией управления социальное управление качеством имеет субъект и объект. В системе государственного и муниципального управления субъектом будет являться система показателей качества жизни, укрупненный вариант которой представлен на схеме (рис.1) Именно на эти элементы направлены воздействия для достижения их высокого качества. Объектом управления будет выступать система органов власти, научно-исследовательских и общественных организаций. В задачу объекта управления входит не только контроль достижения заданного уровня показателей, но и разработка, внедрение, регулирование, управление воздействиями в виде нормативно-правовых актов, комплексов мер поддержки, общественно-значимых мероприятий и т. д. в целях обеспечения качества жизни граждан.

На основании вышесказанного представим авторскую модель социального управления качеством как инструмента эффективной социально-экономической политики (рис. 2).

Субъект и объект управления в модели социального управления качеством взаимодействуют по двум направлениям:

1) в процессе реализации управляющего воздействия от субъекта к объекту посредством государственных и муниципальных стратегий и программ социально-экономического развития

2) в процессе обратной связи от объекта управления к субъекту, в результате которого субъект управления получает данные о выполнении поставленных задачи достижения заданных показателей, характеризующих качество жизни, следовательно, по итогам данного процесса формируется уровень качества жизни.

Проведение дальнейшей оценки качества жизни уже производится на основании программ социально-экономического развития посредством расчета квалиметрических показателей, оптимальных для конкретных условий и целей. К таким показателям можно отнести, численность населения (среднегодовая), общий коэффициент рождаемости, общий коэффициент смертности, коэффициент естественного прироста населения и т. д. [11]

Таким образом, качество жизни является неким параметром, характеризующим удовлетворенность граждан деятельностью государства. Общество ждет от государственных и муниципальных властей решения своих насущных проблем, прежде всего, связанных с социально-экономической сферой жизнедеятельности. Грамотное планирование благосостояния граждан — одна из приоритетных задач государства. Одним из инструментов такого планирования выступает социальное управление качеством.



Рис. 2. Модель социального управления качеством (социально-экономическое значение)

*Составлено автором

Заключение

Социальное управление качеством — это процесс, направленный на удовлетворение потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон: государства и населения. Смена ориентиров в сторону качества жизни преобразует все сферы жизнедеятельности общества в лучшую сторону. Учитывая тот факт, что процесс улучшения качества обладает таким принципом, как непрерывность, который достигается путем постоянных совместных усилий для реализации общей цели, то можно говорить, что улучшению качества нет предела. Значит ли это, что идеальный параметр качества жизни не достижим? Ответ: и да, и нет.

Поскольку каждый человек индивидуален, то и характеристика высокого качества жизни у каждого своя. Однако, задача государства — создать такие условия жизни населению, чтобы была возможность развиваться и преобразовать собственную жизнь. Это достижимо только путем непрерывной деятельности государственных и муниципальных органов власти совместно с научно-исследовательскими и общественными организациями по решению вопросов, связанных с качеством.

Социальное управление предоставляет все возможности для осуществления данного процесса. На данный момент разработаны методологии, методики и инструменты по решению со-

циальных вопросов. Однако вопросы улучшения качества жизни выходят за рамки типовых установок. В связи с этим именно социальное управление качеством может стать эффективным инструментом по реализации социально-экономической политики государства и повышению качества жизни граждан.

Информация о конфликте интересов

Мы, авторы данной статьи, со всей ответственностью заявляем о частичном и полном отсутствии фактического или потенциального конфликта интересов с какой бы то ни было третьей стороной, который может возникнуть вследствие публикации данной статьи.

ЛИТЕРАТУРА

1. Конституция Российской Федерации: [принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01 июля 2020 г.] // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202007040001> (дата обращения: 24.10.2023)

2. Агеев К. Е., Сыроижко В. В. Современные аспекты государственной политики по повышению качества жизни населения России // РСЭУ. — 2023. — № 2 (60). — URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-aspekty-gosudarstvennoy-politiki-po-povysheniyu-kachestva-zhizni-naseleniya-rossii> (дата обращения: 24.10.2023).

3. *Маякова А. В.* Социальное качество жизни — уникальный концепт постнеклассической науки / А. В. Маякова // *Качество и жизнь*. — 2022. — № 4 (36). — С. 11—15.

4. *Шепелев П. В.* Сущность и содержание социального управления в современных организациях // *Теория и практика общественного развития*. — 2016. — № 12. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-i-soderzhanie-sotsialnogo-upravleniya-v-sovremennyh-organizatsiyah> (дата обращения: 24.10.2023).

5. Муниципальное управление в системе социального управления: статья // СПС: Справочник.ру — URL: https://spravochnik.ru/gosudarstvennoe_i_municipalnoe_upravlenie/municipalnoe_upravlenie_v_sisteme_socialnogo_upravleniya/ (Дата обращения 10.10.2023) Текст: электронный.

6. *Минаева О. В.* Принципы социального управления // *Вестник МИЭП*. 2016. № 2 (23). — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/printsiy-sotsialnogo-upravleniya> (дата обращения: 24.10.2023).

7. *Чуриков Н. А., Павлов Н. В.* Место муниципального управления в системе социального управления // *Синергия Наук*. — 2018. — № 30. — С. 1095—1100.

8. *Экономический анализ качества жизни: монография / А. В. Жалнина, Б. И. Герасимов; под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б. И. Герасимова.* — Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. — 144 с.

9. *Спиридонов С. П.* Индикаторы качества жизни и методологии их формирования / С. П. Спиридонов // *Вопросы современной науки и практики. Университет им. В. И. Вернадского*. — 2010. — № 10—12 (31). — С. 208—223.

10. О Стратегии социально-экономического развития Курской области на период до 2030 года : закон Курской области от 14 декабря 2020 года № 100-ЗКО (в редакции Законов Курской области от 23.12.2022 № 169-ЗКО, от 04.05.2023 № 40-ЗКО).

11. Регионы России. Социально-экономические показатели. 2021 : Стат. сб. / Росстат. — Москва, 2021. — 1112 с.

LITERATURE

1. Konstituciya Rossijskoj Federacii: [prinjata vsenarodnym golosovaniem 12 dekabrya 1993 g. s izmeneniyami, odobrennymi v hode

obschcherossijskogo golosovaniya 01 iyulya 2020 g.] // *Oficial'nyj internet-portal pravovoj informacii*. — URL: http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/00012_02007040001 (дата обращения: 24.10.2023)

2. *Ageev K. E., Syroizhko V. V.* Sovremennye aspekty gosudarstvennoj politiki po povysheniyu kachestva zhizni naseleniya Rossii // *RSEU*. — 2023. — № 2 (60). — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-aspekty-gosudarstvennoy-politiki-po-povysheniyu-kachestva-zhizni-naseleniya-rossii> (дата обращения: 24.10.2023).

3. *Mayakova A. V.* Social'noe kachestvo zhizni — unikal'nyj koncept postneklassicheskoj nauki / A. V. Mayakova // *Kachestvo i zhizn'*. — 2022. — № 4 (36). — С. 11—15.

4. *Shepelev P. V.* Sushchnost' i sodержание social'nogo upravleniya v sovremennyh organizatsiyah // *Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya*. — 2016. — № 12. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-i-soderzhanie-sotsialnogo-upravleniya-v-sovremennyh-organizatsiyah> (дата обращения: 24.10.2023).

5. Municipal'noe upravlenie v sisteme social'nogo upravleniya: stat'ya // *SPS: Spravochnik.ru*. — URL: https://spravochnik.ru/gosudarstvennoe_i_municipalnoe_upravlenie/municipalnoe_upravlenie_v_sisteme_socialnogo_upravleniya/ (Дата обращения 10.10.2023) Текст: электронный.

6. *Minaeva O. V.* Principy social'nogo upravleniya // *Vestnik MIEP*. — 2016. — № 2 (23). — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/printsiy-sotsialnogo-upravleniya> (дата обращения: 24.10.2023).

7. *Churikov N. A., Pavlov N. V.* Mesto municipal'nogo upravleniya v sisteme social'nogo upravleniya // *Sinergiya Naук*. — 2018. — № 30. — С. 1095—1100.

8. *Ekonomicheskij analiz kachestva zhizni : monografiya / A. V. ZHalnina, B. I. Gerasimov ; pod nauch. red. d-ra ekon. nauk, prof. B. I. Gerasimova.* — Тамбов : Izd-vo Tamb. gos. tekhn. un-ta, 2006. — 144 с.

9. *Spiridonov S. P.* Indikatory kachestva zhizni i metodologii ih formirovaniya / S. P. Spiridonov // *Voprosy sovremennoj nauki i praktiki. Universitet im. V. I. Vernad'skogo*. — 2010. — № 10-12 (31). — С. 208—223.

10. О Стратегии социально-экономического развития Курской области на период до 2030 года : Закон Курской области от 14 декабря 2020 года N 100-ЗКО (в редакции Законов Курской области от 23.12.2022 N 169-ЗКО, от 04.05.2023 N 40-ЗКО).

11. Регионы России. Социально-экономические показатели. 2021: Стат. сб. / Росстат. — Москва, 2021. — 1112 с.