

Стандарт должен учитывать 4 параметра:

1. цели деятельности, которые включают в себя описание краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных ожиданий от результатов деятельности организации;

2. терминология, единство интерпретации которой сотрудниками организации и аудиторами позволяет минимизировать фактор ангажированности со стороны проверяющего и максимизировать доверие со стороны проверяемых к результатам оценки эффективности;

3. концепции развития, которые должны четко описывать реализацию выдвинутых целей с использованием имеющихся людских и материальных ресурсов, а при их отсутствии – пути привлечения сторонних ресурсов;

4. управление, которое оценивается по следующим критериям: эффективность системы привлечения ресурсов; эффективность системы координации процессов; эффективность системы контроля во всех областях деятельности организации; эффективность системы целеориентации организации; эффективность системы принятия решений; эффективность системы мотивации персонала; эффективность системы делегирования и распределения ответственности; эффективность системы оценки руководством деятельности организации; эффективность системы прогнозирования; эффективность системы обучения персонала.

Наличие четких и принимаемых всеми участниками деятельности критериев оценки эффективности позволяет свести до минимума недовольство проверяемых и повысить удовлетворенность проверяющих и заказчика аудита.

Любые критерии оценки деятельности должны, во-первых, разрабатываться совместно руководителями и подчиненными; во-вторых, отражаться в стандартах работы и оценки, а также в должностных инструкциях сотрудников. Внесение изменений в должностные инструкции в одностороннем порядке в ходе действия трудовых отношений ведет, как правило, к нарушению законодательства, росту социальной напряженности и конфликтности в коллективе. В то время как должностная инструкция содержит права, суть и объем возлагаемых обязанностей, критерии оценки определяют то, как и на каком качественном уровне будут выполняться работником обязанности. Традиционно применяется пятиуровневая шкала оценки:

1. Unsatisfactory (работа ниже требований);

2. Improvement needed (работа не всегда отвечает требованиям);

3. S-solid performance (выполняются все требования и иногда даже более);

4. A-above Expectations (работа также в той или иной степени превосходит все ожидания);

5. E-exceptional (работа превосходит ожидания).

Оценка эффективности деятельности может проводиться как собственными силами, так и через привлечение внешних компетентных аудиторов.

При проведении указанных мероприятий внутренними исполнителями в целях повышения объективности оценки деятельности необходимо привлекать сторонних экспертов, к которым должны предъявляться следующие требования:

а) стаж работы по данной оцениваемой области не менее 10 лет;

б) признание иными экспертами компетентности приглашенного специалиста;

в) достоверность экспертной оценки.

Для формирования групп экспертов используются социологические методики.

В случаях несовпадения заключений, высказанных внутренними и внешними экспертами, требуется выявление причин расхождения, которое проводится каждой группой самостоятельно, а результаты обсуждаются на совместном совещании. С учетом замечаний обеих групп проводится повторная экспертиза, которая, как правило, демонстрирует более сходные по содержанию экспертные заключения.

Ориентиром в итоговой оценке эффективности могут выступать также и объективные показатели работы (количество выполненных заданий, качество реализации и т. д.).

Наиболее сложными видами деятельности, которые могут быть подвергнуты оценке на эффективность, являются творческие по природе, идеологические по содержанию, социокультурные по форме процессы. Все они носят субъективный, неформализованный характер, затрудняющий экспертизу. Следует понимать, что в подобного рода случаях применение качественных, формализованных критериев (например, количество проведенных мероприятий, широта затрагиваемой тематики, содержательность материала и т. п.) не может привести к четкому, ясному результату. Таким образом, для повышения объективности результатов и степени доверия подчиненных к проведенному оцениванию необходимо, во-первых, взвешенно и консолидировано подходить к разработке критериев оценки эффективности, во-вторых, строго следовать разработанной методике, в-третьих, привлекать по возможности к этой работе независимых экспертов.

УДК 351.74:32.001

Н.Н. Мелешеня

ОЦЕНКА ДОВЕРИЯ НАСЕЛЕНИЯ КАК КРИТЕРИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Доверие – одна из наиболее актуальных тем для изучения в социально-политических науках. Значимость данного феномена заключается в том, что оно обеспечивает социальный порядок. Доверие можно трактовать как эмоционально окрашенное, устойчивое отношение индивидов к институтам и другим индивидам, выражающееся в их поддержке, отождествлении с ними личности или определенной социальной группы, рассмотрении их как своих представителей.

Эмпирическим индикатором в государственной системе, через который можно определить феномен доверия, являются государственные служащие. Доверие к государственным служащим, сотрудникам органов внутренних дел складывается, прежде всего, из того, насколько эффективно проводится социальная политика, осуществляется забота о людях, обеспечиваются нормальные условия их жизни, поддерживаются социально незащищенные слои населения. Непродуманность в социальной политике всегда

приводит к серьезным последствиям: нарушается стабильность государства, разрастающиеся конфликты населения с властями могут привести к смещению не только руководителей регионального масштаба, но и правительства.

Существует ряд факторов, с помощью которых население, формирует свое отношение (доверие/недоверие) к государственным служащим, в том числе сотрудникам органов внутренних дел: уровень компетентности органов; профессионализм; опыт работы; отчетность перед гражданами; уровень обращения граждан; наличие обратной связи между гражданами и властью; наличие проблем в стране; несовершенство законодательства.

Для того чтобы определить уровень доверия населения, существуют социологические методы измерения, позволяющее проводить объективный мониторинг общественного мнения. Традиционными из них являются наблюдение (прямая регистрация событий очевидцем), опросы, контент-анализ.

Известно, что нельзя применять один какой-либо метод для изучения определенной государственной структуры, каждый метод сам по себе не может являться универсальным применительно к определенному исследованию, необходимо комбинировать качественные и количественные методы для повышения результатов исследования.

Различают ряд основных ошибок при измерении общественного мнения. Первая – это неправильно, с точки зрения профессионализма, проведенный опрос. Часто мониторинг общественного мнения проводится людьми, чья деятельность никак не связана с социологической (исключение составляют социологические организации и аналитические центры, которых в Беларуси не так уж и много). Сегодня в век информатизации ни для кого ни секрет, как происходит процедура исследования (маркетинговые, политические и т. д.). Тщательно изучив научную (профессиональную) литературу практически каждый специалист (не только профессиональный социолог) может провести исследование. Однако результаты этих исследований будут некорректны.

Второй распространенной ошибкой является неправильное использование методов сбора социологической информации. Нередко даже социолог-исследователь может выбрать неадекватный ситуации или объекту метод, и, таким образом, полученные результаты приведут к недостоверным выводам.

Одной из проблем современного белорусского общества является стереотипное представление о деятельности органов внутренних дел. Наше общество привыкло воспринимать сотрудников милиции как карательный орган (в странах Запада подобная практика исчерпала себя). В функции органов внутренних дел входит, в первую очередь, охрана общественного порядка, защита интересов граждан, обеспечение безопасности.

Чем больше доверие к сотрудникам государственных органов, тем выше их рейтинг. Общественное мнение зависит от того общества, в котором оно формируется и развивается, от принципов этого общества, от культурных ценностей и степени демократизации общественного строя. Использование общественного мнения является способом воздействия на сознание людей.

Последние данные мониторинга доверия к государственным служащим, проводившиеся государственными социологическими (аналитическими) центрами, имеются только за 2014 г. Среди последних данных – результаты независимого социологического исследования, проведенного в декабре 2015 г. (выборка – 1 503); исследование показало, что уровень доверия населения к следующим государственным органам и социальным институтам снизился (сравнивались данные за 2014 и 2015 гг.): церкви – соответственно 67,2 и 65,2 %; армии – 52,1 и 47,2 %; милиции – 41,4 и 41,3 %; КГБ – 42,0 и 40,3 %; прокуратуре – 42,3 и 38,5 %; суды – 44,4 и 37,2 %; местным советам депутатов – 37,1 и 31,5 %; Национальному собранию – 37,8 и 30,3 %; местным исполнительным комитетам – 36,4 и 30,3 %.

Снижение уровня доверия может быть вызвано социально-политической обстановкой в стране, снижением уровня жизни и доходов населения, невысоким уровнем правосознания. Также уровень доверия может зависеть от региона и образования населения (например, наименее образованные граждане более склонны доверять социальным институтам, а более образованные в меньшей степени склонны доверять социальным институтам; сельские жители проявляют наибольший уровень доверия, чем городские).

Таким образом, при проведении мониторинга общественного мнения необходимо принимать во внимание уровень компетентности населения и уровень правосознания; в целях повышения объективности исследования необходимо строгое соблюдение методики и методологии проведения социологических опросов; организациям, осуществляющим мониторинг на постоянной основе, необходимо иметь в штате сотрудника-социолога или пользоваться услугами консультанта в этой области.

УДК 159.9

Т.П. Мельникова

НАЦИОНАЛЬНАЯ ИДЕЯ В КОНТЕКСТЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Одним из социально-политических условий и идеологических инструментов выживания суверенных государств, их успешного противостояния современным вызовам и угрозам является актуализация консолидирующих и мобилизующих народы национальных идей. На них же часто возлагается функция стабилизатора противоречий (внутренних и внешних, в том числе намеренно инспирированных), неизбежно возникающих в так называемых транзитных обществах. К числу последних относят и страны СНГ, переживающие переходный период после распада СССР на фоне кризисных явлений мирового масштаба.

Переходные периоды в политике часто сопровождаются полным или частичным развалом экономик, болезненным перераспределением традиционно сложившихся внешних связей и производственных функций, снижением качества жизни, усиленной социальной дифференциацией и маргинализацией, демографическим и нравственным спадом: разрушением духовных приоритетов, утратой или размыванием мировоззренческих позиций (включая чувство Родины, понятия чести, общественного долга), вплоть до изменчивых настроений, утверждением приоритетов эгоизма и индивидуализма (вплоть до допустимости антисоциальных проявлений), жесткой ориентацией граждан на обыденное сознание и личные интересы (включая выходящие за рамки законности) и др. Очевидно, все эти процессы формируют определенную специфику условий, в которых осуществляется правоохранительная деятельность, отражаются на профессиональной мотивации сотрудников соответствующих структур, что в свою очередь не может не отражаться на мотивации их конфиденциальных помощников. Проблемы такого рода всегда несут системный характер, делая общество уязвимым к любым недружественным воздействиям как внешнего, так и внутреннего порядка.