

## **КАЧЕСТВО ЖИЗНИ И СИСТЕМА СБАЛАНСИРОВАННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ**

**А. С. Павлов**, студент V курса экономического факультета ГОУВПО «Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарёва».

*Мерилом эффективности деятельности Администрации муниципальных образований, региональных и федеральных органов власти выступает качество жизни населения муниципального образования, в повышении которого заинтересованы все уровни власти. В данной статье предлагается использовать систему сбалансированных показателей при реализации стратегии повышения качества жизни населения региона.*

Ключевые слова: качество жизни, система сбалансированных показателей, счетная карта, стратегия развития муниципального образования.

В современном понимании качество жизни – комплексная характеристика социально-экономических, политических, культурно-идеологических, экологических факторов и условий существования личности, положения человека в обществе [1]. Повышение качества жизни – проблема стратегическая и требующая постоянного мониторинга и совершенствования. Для кого, в конечном итоге, работает экономика, функционируют предприятия, разрабатываются проекты, создаются продукты и услуги? Для людей, для удовлетворения их потребностей, улучшения их благосостояния и качества жизни. Но, как известно, потребности человеческие не знают границ, и, достигнув одного уровня, возникают новые запросы, более высокого ранга. То, на каком уровне удовлетворённости находится то или иное общество, зависит от качества их жизни, для определения которого используются разнообразные показатели. В научной литературе нет единой точки зрения, какие именно показатели должны использоваться для определения качества жизни. Постоянно возникают новые проблемы, требующие новых подходов и учета новых показателей. К обобщающим блокам, составляющим качество жизни, относят благосостояние населения, здоровье общества, жилищные условия, правовую защищенность, культуру и

образованность народа [5].

Стратегический характер проблемы требует стратегического подхода к её проработке. По сути, высокое качество жизни населения является важнейшей стратегической установкой любого государства.

Качество жизни населения муниципального образования влияет на качество жизни населения региона, которое влияет на качество жизни в стране. Поэтому мерилom эффективности деятельности Администрации муниципальных образований, региональных и федеральных органов власти выступает качество жизни населения каждого муниципального образования, в повышении которого заинтересованы все уровни власти. Мы предлагаем использовать систему сбалансированных показателей при реализации стратегии повышения качества жизни населения региона. Необходимо внедрять систему сбалансированных показателей оценки качества жизни на уровне республики Мордовия и детализировать её на уровне муниципальных образований, так как в каждом районе можно выбрать только те показатели деятельности, которые действительно важны именно для него и контроль над которыми будет способствовать развитию и повышению уровня жизни его населения.

С 1 января 2009 года вступил в силу в полном объеме Федеральный закон ФЗ № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Согласно положениям этого закона, местное самоуправление базируется на трех принципах: самостоятельность, самоорганизация и самодостаточность. Иначе говоря, муниципальные образования сами принимают решения, сами исполняют их и сами ищут источники финансирования для воплощения в жизнь этих решений. Муниципальные образования обязаны наращивать свой потенциал за счет развития собственной экономики [2].

Предложенная Дейвидом П. Нортоном и Робертом С. Капланом система сбалансированных показателей является одним из популярных инструментов мониторинга реализации стратегии в практике менеджмента. Она учитывает четыре перспективы: финансы, клиенты, внутренние процессы, обучение персонала [4]. С помощью перечисленных компонентов проводится декомпозиция

стратегии организации. В качестве дополнительных перспектив могут быть рассмотрены экологические аспекты, проектный менеджмент и т.д. С помощью ССП руководство организации получает возможность выстроить систему показателей деятельности предприятия, а затем и проконтролировать их достижение. При этом достижение стратегической цели определяется тем, что все показатели сбалансированы, то есть, увязаны не только снизу вверх, когда цель верхнего уровня четко и однозначно связана с целями нижнего уровня, но и тем, что все показатели являются ключевыми для управления, минимально достаточного количества, измеримы, и формализованы в единой системе отчетности. В соответствии с методологией ССП, стратегическая карта, построенная для всей организации, должна быть трансформирована в стратегические карты подразделений, выполняющих определенные функции.

Основной целью использования ССП является доведение разработанной стратегии организации до уровня исполнителей на понятном для них языке [3]. В качестве инструмента доведения стратегии предлагается использовать так называемую счетную карту (BSC-карта), которая должна быть разработана в целом для компании, а также при необходимости для соответствующего уровня организационной структуры. Пример счетной карты представлен в таблице 1.

Т а б л и ц а 1

**Счетная карта**

Перспективы	Цели	Причинно-следственные связи	Показатели	Целевые значения показателей	Стратегические мероприятия
Финансы					
Клиенты					
Внутренние процессы					
Развитие персонала					

Внедрение ССП подходит для тех муниципальных образований, которые имеют стратегию развития. Стратегический план муниципальных образований решает следующие задачи [2]:

- 1) он фиксирует ясность целей и перспектив развития для всех, кто живет

в муниципальном образовании;

2) стратегический план необходим для обеспечения высокой конкурентоспособности в борьбе за инвестиции, в том числе и иностранные;

3) консолидирует усилия и ресурсы власти, бизнеса, творческой элиты и общественности;

4) стратегический план, по сути, является договором общественного согласия.

Итак, ССП является средством реализации стратегии для тех муниципальных образований, у которых она уже разработана, и которые могут приступить к процессу переноса ее на счетную карту. Однако простой перенос модели ССП из сферы бизнеса в сферу общественного управления был бы слишком простым решением. Необходимо адаптировать логику ССП к специфике сферы общественного управления, учитывая влияние законодательства, политических и социальных целей заинтересованных групп общества.

Установленные законом рамки ограничивают действия муниципального образования обязательными задачами и переводят вопрос стратегии с позиции «что» на позицию «как».

Взаимосвязи между целями как внутри одной перспективы, так и между различными перспективами носит логический, причинно-следственный характер (Рисунок 1). Структура карты отражает цели различных заинтересованных сторон муниципального образования, сбалансированные по принципу «причина-следствие», а также формирует представление о способе реализации стратегии. Построение карты осуществляется сверху вниз.

Сбалансированность (согласованность) карты обеспечивается учетом интересов социальных групп, отраслевых интересов, федеральных и региональных программ развития, а так же представлений Администраций о способах реализации стратегии. Основной задачей перспектив является группировка целей различных участников, заинтересованных в реализации стратегии и установления логических связей между целями.



Р и с у н о к 1 Структура показателей BSC

Возвращаясь к проблеме качества жизни, основные четыре перспективы стандартной методики можно преобразовать в шесть основополагающих блоков, составляющих качество жизни: благосостояние, жилищные условия (как соответствие перспективе Финансы); правовая защищенность (Клиенты); здоровье (Внутренние процессы); культура и образованность (Обучение и рост).

Далее необходимо правильно выбрать показатели по каждому блоку, установить целевые значения и определить стратегические мероприятия. К примеру, уровень благосостояния людей можно характеризовать двумя основными показателями – размером их доходов и занятостью. Жилищные условия могут характеризоваться площадью жилищного фонда, приходящейся на одного жителя. Здесь можно также рассматривать и экологические аспекты. К показателям правовой защищенности можно отнести общее число зарегистрированных преступлений, количество изнасилований и убийств за год. И так по каждому блоку нужно определить главные показатели, число которых должно быть невелико, но выполнение целевых значений которых должно положительно сказываться на уровне жизни населения.

Как видно, ССП увязывает стратегические результаты и факторы их достижения, устанавливая и отслеживая причинно-следственные связи между ними. Большинство факторов достижения описываются через нефинансовые показатели, которые не регистрируются традиционными системами учета, а если регистрируются, то не увязываются с результатами «общественный заказ». ССП фокусирует учет на ограниченном наборе максимально информативных для стратегической оценки показателей.

Таким образом, ССП позволяет четко сформулировать стратегию и перевести ее в плоскость конкретных задач, увязать стратегические цели с результатами деятельности каждого сотрудника администрации муниципального образования и правильно мотивировать персонал. Еще одним преимуществом внедрения данной методики является то, что ССП устраняет конфликт и делает более прозрачными и конструктивными отношения между заинтересованными лицами, подводя под них совместно разработанную и однозначно понимаемую систему измерений. Правильный выбор показателей, определение зависимостей между ними, осуществление соответствующих мероприятий будут способствовать повышению качества жизни населения муниципального образования, региона, страны в целом.

#### **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ**

1. Безъязычный В. «Качество жизни» как учебная дисциплина по специальности «Управление качеством» / В.Безъязычный, Е. Шилков // Стандарты и качество. – 2004. – № 8 – С. 92-94.
2. Егоров Д. Система сбалансированных показателей в управлении муниципальными образованиями и субъектами Федерации / Д. Егоров. – Режим доступа: <http://www.gaap.ru/biblio/corpfm/ssp>.
3. Клепиков А. С. Разработка системы мониторинга научно-технической деятельности на основе сбалансированной системы показателей / А.С. Клепиков, В.В. Гордиевских, Е.Г. Чистякова, О.В. Лукша /. – Томск: Сибирский сертификационный центр ТПУ, ОАО "ТомскНИПИнефть ВНК" НК "ЮКОС", 2005.
4. Нивен Пол Р. Сбалансированная Система Показателей – шаг за шагом: Максимальное повышение эффективности и закрепление полученных результатов: пер. с англ. / Пол Р.

Нивен /. – Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2008. – 328с.

5. Актуальные проблемы российского менеджмента: сборник научных трудов / под общей ред. канд.экон.наук, профессора В.В. Быковского /. – Тамбов: Изд-во Тамб.гос.техн.ун-та. – 2005. – 312 с.