

Предисловие

Справедливость, качество и подконтрольность при предоставлении общественных услуг — вот отличительные черты хорошего правительства. Улучшение деятельности правительственных органов в данном направлении является задачей хороших руководителей. Однако для того, чтобы государственные или частные организации, занимающиеся предоставлением этих услуг, смогли улучшить свою работу, необходимо иметь некий объективный способ ее оценки.

Нетрудно отслеживать результаты деятельности по «продукту», т.е. по объему выполненных работ и предоставленных услуг. На практике этот показатель используется уже не один десяток лет. Однако подлинным показателем полезности затраченных усилий является не произведенный продукт, а полученный результат (эффект). Результат, определяемый целями деятельности организации, — это те блага, которые получает клиент и все население в целом в результате предоставленных услуг. Например, число пациентов, прошедших курс лечения в государственной психиатрической больнице, — это продукт, а процент выписанных из больницы пациентов, способных вести самостоятельную жизнь, — результат. Таким образом, смешение продукта и результата — это смешение деятельности и достижений.

Для управления результативностью необходимо разработать количественные показатели для измерения результатов выполняемых работ и научиться применять их на регулярной основе. Такая информация полезна при формировании и обосновании бюджетных расходов, а также при определении наилучших путей использования имеющихся ресурсов. Обладая количественной информацией о достигнутых результатах, администраторы программ смогут влиять на их эффективность, а также публично доказывать их необходимость, что способствует росту доверия к правительству.

В настоящей книге прослежено развитие методов измерения результатов, показано, чего могут ожидать от их использования руководители, даны практические советы по созданию и применению систем мониторинга результативности, а также рассмотрены смежные вопросы, такие как контроль над качеством информации, политические факторы и подготовка кадров. Эта книга является итогом почти 30 лет научно-исследовательской деятельности специалиста The Urban Institute Гарри Хатри, лидера в области оценки программ и измерения результатов. Другой пионер данного направления, бывший сотрудник The Urban Institute Джозеф Хоули написал главу, посвященную оценке качества систем мониторинга результативности.

Работа Хатри отражает многолетнюю направленность The Urban Institute на оказание помощи правительственным органам в целях повышения качества и эффективности их услуг. Институтом профинансированы и опубликованы ре-

зультаты обширных исследований Хатри, посвященных тюрьмам, психиатрическим больницам, а также работе с подростками-наркоманами. К настоящему времени вышло семнадцать книг Хатри и его коллег о предоставлении общественных услуг государственными и частными организациями, эффективном управлении, анализе программ, эффективности и инновациях, опросах потребителей.

За прошедший период стало ясно, что практически любая общественная услуга — охрана правопорядка, транспорт, образование, социальное обслуживание, охрана окружающей среды и т.д., независимо от того, предоставляется ли она государственной или частной некоммерческой организацией, может быть улучшена, если в распоряжении менеджеров есть информация, полученная при регулярном измерении результатов работы. Измерение результативности может применяться как в бедных, развивающихся странах, так и в богатых, промышленно развитых странах. Как отмечает Хатри, нацеленность на результат получает все большее распространение во всех странах мира.

Однако измерение результативности — это не панацея. Этот метод не объясняет, почему достигнут именно такой эффект, не может измерить все виды результатов. Измерение результативности дает полезную информацию и помогает принимать правильные решения, но не заменяет содержательного анализа явлений. Регулярное измерение результатов деятельности правительства и качества предоставляемых гражданам общественных услуг и использование полученной информации для улучшения работы правительства, несомненно, явится достойной целью в нынешнем столетии.

Вильям Горхем,
президент The Urban Institute