

## **СОВРЕМЕННЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В РЕГИОНАЛЬНЫХ СИСТЕМАХ**

**Фролова Ольга Яковлевна**

доктор экономических наук, профессор

Красноярский государственный аграрный университет, Красноярск, Россия

e-mail: vakulenko65@mail.ru

**Аннотация.** В статье даётся оценка применения инструментов исследования социально-экономических систем с позиции их значимости применения при обосновании моделей эффективного управления муниципальными образованиями. По мнению автора, именно SWOT-анализ, как инструмент анализа социально-экономических процессов, который ограничивается характеристиками внутренней и внешней среды экономических систем не может применяться в обосновании качественных показателей развития систем. Без комплексного учёта политических процессов развития региона, фактической динамики социально-экономических показателей, невозможно обосновать эффективные модели развития локальных систем.

**Ключевые слова:** SWOT-анализ, экспертные оценки, стандартизация трудовой функции, качество государственных услуг

## **MODERN TOOLS FOR THE STUDY OF SOCIO-ECONOMIC PROCESSES IN REGIONAL SYSTEMS**

**Frolova Olga Yakovlennva**

Doctor of Economics, Professor

Krasnoyarsk State Agrarian University, Krasnoyarsk, Russia

e-mail: vakulenko65@mail.ru

**Abstract.** The article assesses the use of tools for the study of socio-economic systems from the position of their importance in the justification of models of effective management of municipalities. According to the author, it is SWOT analysis, as a tool for analyzing socio-economic processes, which is limited by the characteristics of the internal and external environment of economic systems, that cannot be used in substantiating the qualitative indicators of the development of systems. Without a comprehensive account of the political processes of the region's development, the actual dynamics of socio-economic indicators, it is impossible to justify effective models for the development of local systems

**Key words:** SWOT-analysis, expert assessments, standardization of labor function, quality of public services

Сегодня SWOT-анализ применяется достаточно широко в стратегическом менеджменте. Универсальность этого инструмента, позволяет его использовать

для различных объектов исследования: анализ объёмов производства товаров и услуг; анализ конкурентной среды, как производственных, так региональных систем; анализ конкурентоспособности, как товаров, так и предприятий. Суть данного метода заключается в анализе внутренней среды (сильные, слабые стороны) и внешней среды (возможности и угрозы). Обычно описание выполняется при помощи факторов, которые не имеют рядов динамики количественных оценок.

Экономические аналитики, учитывающие не только политические, но и социальные процессы в условиях ограниченного временного лага для принятия управленческого решения, часто основывают свои выводы на ограниченном количестве факторов. Следовательно, обоснование управленческого решения и ответственность за его реализацию должно приниматься аналитиком, который владеет системными экономическими знаниями и у него сформированы профессиональные компетенции. Часто анализ ограничивается описанием внутренней и внешней среды.

По мнению ряда исследователей [1-7] для обоснования управленческого решения и оптимизации инструментов анализа муниципальной системы в рамках SWOT-анализа необходимо применять группировки факторов развития внутренней среды в муниципальной системе в соответствии с функциями. Социально-экономический процесс в региональных системах представлен через ряд нормативно-экономических регламентов, такие как Стратегии развития региона, совокупности Государственных программ, Национальных проектов. То есть дополнительная влияние на развитие региона производительных сил, производственных отношений, социальной инфраструктуры, наличие внутренних природных ресурсов, научно-технического и туристического потенциалов необходимо исследовать на основе комплексного мониторинга. Стратегическое развитие территорий региона во многом сегодня определяется комплексным подходом в использования ресурсного потенциала на основе социального законодательства [8,9,10].

В целях демонстрации рассматриваемого метода и обобщения опыта его использования, нами рассмотрена оценка эффективности социально-экономических процессов по реализации государственных и муниципальных услуг в МФЦ Октябрьского района, г. Красноярск. Для формирования мероприятий по управлению предоставлением услуг в МФЦ нами проведён SWOT-анализ деятельности МФЦ (таблица 1).

**Таблица 1 - SWOT-анализ деятельности МФЦ Октябрьский район, г. Красноярск, 2021 год**

<b>S-сильные стороны деятельности МФЦ</b>	<b>W- слабые стороны деятельности МФЦ</b>
Получение услуг в одном месте; Межведомственное взаимодействие; Контроль за процессом предоставления услуг; Расширение перечня, оказываемых услуг;	Нерациональное распределение нагрузки на окна Нет единой методики оценки качества услуг с учётом, обрабатываемых пакетов; Большое количество регламентов и директив, которые необходимо учитывать и соблюдать при оказании услуг и разделения между окнами;

Возможность обучения специалистов и их карьерная динамика; Комфортное пребывание в центре	
<b>О - возможности деятельности МФЦ</b>	<b>Т - угрозы деятельности МФЦ</b>
1 Нет конкуренции в плане единого оказания услуг 2 Рост скорости предоставления услуг и ее эффективность 3 Развитие корпоративной культуры и престижа государственных услуг	Отсутствуют собственные доходы на развитие системы; Изменение в законодательстве приводит к изменению услуг и как следствие постоянное обновление серверного оборудования, программного обеспечения; 3 Увеличение нагрузки на специалиста

Выделив основные внешние и внутренние факторы на основании проведенного SWOT-анализа были выявлены проблемы функционального характера. В такой группировке факторов очень сложно выделить причины, влияющие на качество реализации государственных услуг в МФЦ (таблица 2).

**Таблица 2 – Анализ оказания государственных услуг для населения в МФЦ Октябрьском районе, г. Красноярск, 2021 года**

Проблемы	Негативные последствия
Нерациональное распределение нагрузки между окнами снижает количество оказания услуг	Увеличение времени оказания услуг, увеличивает простои основных процессов, сокращает период полезного рабочего времени
Отсутствие единой методики оценки качества услуг.	Снижает уровень мотивации сотрудников, их производительность, увеличивает время получения услуг
Низкий уровень механизации и автоматизации при работе специалиста с пакетами	Увеличивает время ожидания обработки пакетов (снижает удовлетворенность граждан)

Для повышения эффективности предоставления государственных услуг в условиях МФЦ, их популяризации, нами была проведена дополнительная экспертная оценка профессиональной работы специалистов. Для оценки работы сотрудников были сформулированы 4 группы критериев, по которым оценивалась работа специалистов. К ним относятся:

- качественный уровень взаимодействия с получателями государственных услуг: наличие конфликтных ситуаций, их количество и частота, доведение информации до заявителей ее четкость и понятность, сбор необходимой информации от получателей государственных услуг, корректная работа с предъявляемыми документами.

- качественный уровень взаимодействия с другими сотрудниками, ведомствами и МФЦ: наличие конфликтных ситуаций, их количество и частота с другими сотрудниками, ведомствами и МФЦ, эффективность обмена информацией между заинтересованными участниками, корректная работа со внутренними документами и регламентами.

- уровень корпоративной культуры в МФЦ: соблюдение корпоративного стиля, понимание ценностей государственных услуг, как основы корпоративной этики;

- соблюдение процедур административных регламентов: четкое следование регламентам, соблюдение порядка действий взаимодействия с другими ведомствами, соблюдение сроков исполнения.

Оценка осуществлена на основе опросов специалистов МФЦ на основе балльной оценки от 1 до 5, где и выведена средневзвешенная оценка в таблице 3.

**Таблица 3 – Оценка качества предоставления государственных услуг физическим лицам**

Критерий	Средняя оценка, балл	Значимость	Средневзвешенная Оценка показателя
Наличие конфликтных ситуаций, их количество и частота	4	0,2	0,8
Доведение информации до заявителей ее четкость и понятность	3	0,2	0,6
Сбор необходимой информации от получателей государственных услуг	4	0,15	0,6
Корректная работа с предъявляемыми документами	4	0,45	1,8
Интегральная оценка критерия	3,75 при максимуме 5,0		

Таким образом, интегральная оценка критерия 3,75 свидетельствует о наличии проблем при работе с заявителями. Наиболее значимый критерий оценивается в 4 балла, оценивается положительно. Низкий балл со значением 3 был получен по показателю доведения информации, что свидетельствует о низком качестве консультаций. Исходя из оценки видно, что наиболее низко оценена сфера обмена информации между ведомствами, при этом конфликтных ситуаций не наблюдалось. На качество оказания услуг не мало важное значение играет уровень корпоративной культуры в МФЦ (таблица 4).

**Таблица 4 – Оценка качества государственных услуг в МФЦ**

Критерии	Средняя оценка, балл	Значимость	Средняя оценка показателя
Время предоставления услуг	3,8	0,25	0,95
Время ожидания в очереди при получении услуг	3,2	0,2	0,64
Вежливость и компетентность специалиста при предоставлении государственной услуги	4,6	0,15	0,69
Комфортность условий в помещении, в котором предоставлены услуги	4,1	0,2	0,82

Доступность информации о порядке предоставления услуг	4,8	0,2	0,96
Интегральная оценка критерия	4,1	0,2	0,7

На основании общесистемного SWOT-анализа и привлечения экспертной оценки специалистов, нами сформулированы управленческие решения по повышению качества государственных услуг на основе управления трудовым потенциалом МФЦ Октябрьского района, г. Красноярск (таблица 5).

**Таблица 5 – Направления стандартизации трудовой функции**

Элемент управления	Показатели	Ожидаемый результат
Система менеджмента качества	Трудовой потенциал учреждения	Формирование имиджа учреждения, пакет; Увеличение пропускной способности, чел.
Стандартизация трудовой функции специалистов	Повышение качества услуги	Сокращение времени предоставления услуг, мин; Увеличение пропускной способности, чел.
Повышение квалификации специалистов	Трудовой потенциал учреждения	Сокращение времени предоставления услуг, мин; Увеличение пропускной способности, чел.

Таким образом, исходя из совокупности методов анализа и обработки информации, можно сформулировать качественные показатели удовлетворения государственной услуги с учётом современных подходов управления удовлетворением потребностью населения в формате «одного окна», МФЦ Октябрьского района, г. Красноярск (таблице 5).

**Таблица 6 – Эффективность развития государственных услуг в формате «одного окна»**

Показатели	Факт	Прогноз
1.Пропускная способность, чел	12561	15034
2. Трудовой потенциал организации, тыс. чел. час.	115440	163445
3. Коэффициент нагрузки на специалиста . чел	0,86	0,91
3. Затраты на повышение квалификации и переподготовку основных работников, руб.	-	218770
4. Коэффициент централизации управления	0,36	0,43
5. Коэффициент рациональности труда	0,40	0,51
6 Коэффициент ритмичности услуг	0,39	0,49

Важно отметить, что на первом этапе исследования SWOT-анализ позволяет на основе группировки сильных и слабых сторон более точно сформулировать проблему управления при реализации государственных услуг в МФЦ. Но как уже говорилось, SWOT-анализ не позволяет для принятия управленческого решения более детально осуществить постановку задач управления. Привлечение социальных методов исследования (экспертные оценки) позволили дополнительно выделить критерии качества реализации государственной услуги. Это позволило регламентировать направления стандартизации трудовой функции и описать ожидаемые результаты с позиции

эффективности развития государственных услуг и описать более детально, выделив показатели качества услуг, такие как «Пропускная способность, чел.», «Трудовой потенциал организации, тыс. чел. час.», коэффициенты нагрузки, централизации, рациональности, ритмичности.

### Список литературы

1. Захарова Т.И. SWOT-анализ ресурсного потенциала муниципального района // Экономика и социально-экономическое развитие. – 2010 № 2. – С.14-15
2. Frolova, O. Ya. The importance of scientific and practical activities in the innovative potential formation in organizations / O. Ya. Frolova, Zh. N. Shmeleva // Azimuth of Scientific Research: Economics and Administration. – 2021. – Vol. 10, No. 3(36). – P. 397-400. – DOI 10.26140/anie-2021-1003-0094. – EDN NCNGYC.
3. Managerial potential: emotional intelligence, empathy and tolerance to uncertainty of agribusiness managers / A. V. Vyatkin, G. Ya. Vyatkina, L. V. Fomina, Zh. N. Shmeleva // IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. Vol. 839. – Krasnoyarsk: IOP Publishing Ltd, 2021. – P. 22048. – DOI 10.1088/1755-1315/839/2/022048. – EDN MVVNQW.
4. Sharopatova, A. V. Management of cash flows in agricultural organizations / A. V. Sharopatova, Zh. N. Shmeleva // Azimuth of Scientific Research: Economics and Administration. – 2019. – Vol. 8, No. 3(28). – P. 393-396. – DOI 10.26140/anie-2019-0803-0091. – EDN DKVTHM.
5. Shmeleva, Zh. N. Improving student and post graduate student motivation for learning the English language// Наука и образование: опыт, проблемы, перспективы развития. Vol. 1. – Красноярск: Красноярский государственный аграрный университет, 2013. – P. 178-180. – EDN LZDMBW.
6. Shmeleva, Zh. N. Socialization of KSAU students by means of the English language learning// Наука и образование: опыт, проблемы, перспективы развития. Часть I. – Красноярск: Красноярский государственный аграрный университет, 2015. – P. 229-231. – EDN VNKFTB.
7. The issues of territorial branding of agricultural products in modern conditions / T. G. Butova, E. B. Bukharova, V. N. Morgun [et al.] // IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. Vol. 315. – Krasnoyarsk: Institute of Physics and IOP Publishing Limited, 2019. – P. 22097. – DOI 10.1088/1755-1315/315/2/022097. – EDN UZLHEU.
8. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 01.05.2019) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online> (Дата обращения 18.09.2020).
9. Постановление Правительства РФ N 1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг» от 24.11.2014 [Электронный ресурс]. –

URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_171432/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_171432/)(Дата обращения 06.08.2020).

10. Национальный стандарт РФ **ГОСТ Р 56831-2015** «Социальное обслуживание населения. Услуги по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании» от 28 октября 2015 г. N 2164-ст/ [Электронный ресурс]. –

URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200129067>