

**Д.Д. Исмагулова,
А.Н. Ракаева**

*Евразийский национальный университет имени Л.Н.Гумилева,
Астана, Казахстан
(E-mail: dinaraismagulova77@gmail.com, rakaeva@yandex.ru)*

Социальный аудит – как инструмент в оценки качества государственных услуг

Аннотация. В данной статье представлены данные по проведению социального аудита среди населения. Цель данного исследования состояла в анализе практики по оценке качества государственных услуг и разработке предложений, направленных на её совершенствование на основе методики социального аудита. В исследовании использованы принципы деятельностного подхода в системе социального аудита. При обработке первичных данных использованы методы наблюдения, описания, синтеза и анализа. На основе проведенного трехэтапного эксперимента установлена положительная корреляционная взаимосвязь между ростом благосостояния населения и степенью удовлетворенности качеством государственных услуг. На основе проведенного социального аудита сформулированы меры по совершенствованию системы оценки доступности и качества в области государственных услуг. Определено, что в Казахстане имеются все необходимые ресурсы, направленные на совершенствование качества и системы оценки государственных услуг.

Ключевые слова: социальный аудит, государственные услуги, качество государственных услуг, удовлетворенность населения, благосостояние общества, социальный мониторинг.

DOI: <https://doi.org/10.32523/2789-4320-2023-2-277-284>

Введение

Являясь развивающимся государством современный Казахстан ставит перед собой цели дальнейшего развития, повышение конкурентоспособности страны путем интеграции в мировую экономику. Турекулова Д. М., Бейсенгалиев Б. Т., Сырлыбаева Н. Ш., Жуманова Б. К. в связи с этим отмечали, что повышенная значимость приходится на систему эффективного государственного управления, реализация которой осуществляется непосредственно через государственное управление и систему предоставления государственных услуг [1, с. 112-117]. По Жамбылову Б. Б., качество подобного рода услуг является, в свою очередь, гарантом качества благосостояния населения [2, с. 5-11]. Практика реализации политики в области предоставления качественных услуг всегда отражается на уровне каждого региона [3, с. 357-274]. Следовательно, это имеет удельный вес в обеспечении населения всем необходимым и степени его удовлетворенности услугами.

С целью оценки качества предоставляемых государственных услуг и благосостояния населения уместно использовать одну из широко распространенных и актуальных технологий, представляющую собой социальный аудит [4, с. 7]. Нурғалиева Г. К., Омарбакиев Л. А., Джакишева У. К., Низамдинова А. К., Сейдуанов М. Б. считают, что данная технология может проявляться как эффективный способ в различных сферах деятельности людей, в том числе в сфере государственных услуг [5, с. 26-31].

Проблемы социального аудита, получили первоначальное освещение в зарубежных источниках. Прежде всего, следует отметить работы американских социологов, рассматривающих социальный контроль как комплексный исследовательский процесс, включающий социальную диагностику, экспертизу, прогнозирование и проектирование социальных процессов и объектов (Моримото, Р., Эш, Дж. и Хоуп, К. и др.) [6].

Вопросы экономической, технической и социальной эффективности объекта аудита с точки зрения методологии социального аудита были рассмотрены в работах А. Д. Блей, Э. С. Гуден, М. Дж. Меллон [7]

Отражение основных теоретико-методологических аспектов социального аудита получили в работах В.П. Борисенко, Ю.Н. Попова, А.А. Шульса. Указанные авторы акцентируют внимание на методологии социального аудита, в связи с оценкой инноваций в социальной политике, направленных на развитие позитивных тенденций в динамике социальной сферы государства [8,9].

Целью данного исследования является проведение анализа практики оценки качества государственных услуг и разработка предложений, направленных на её совершенствование на основе методики социального аудита. Полученные результаты могут быть применены в реализации деятельности исполнительных органов государственной власти. Разработка концепции и идеи о социальном аудите в данном вопросе является первостепенной для произведения корректной оценки благосостояния населения.

Методы исследования

Методология проводимого исследования базируется на ключевых принципах деятельностного подхода в системе социального аудита. Обработка статистических данных и социологический опрос применены для получения первичных данных в ходе проведения исследования. Ключевым моментом является проведение опроса непосредственных получателей государственных услуг: организаций, граждан и отдельных экспертов [10, с. 113-138]. В качестве источника результата опроса были использованы ответы из анкет, а также данные, имеющиеся у организаций, предоставляющих государственные услуги и периодически проводящие опрос среди своих клиентов о качестве жизни и общей удовлетворенности населения. Проведенный опрос включал в себя проведение собственного интервью в формате фокус-группы для жителей Акмолинской области. Общее количество опрошиваемых составило 550 человек. Для выявления более четкой картины современного положения системы государственных услуг также использованы методы наблюдения, описания, синтеза и анализа [11, с. 219-249]. Процесс социального аудита состоял из трех этапов: проведения опроса/анкетирования/интервью респондентов, анализа и синтеза полученных результатов и предложения рекомендаций по совершенствованию системы аудита и одновременного повышения качества удовлетворенности общества качеством услуг и благосостояния населения. Для статистической обработки данных использован метод корреляционного анализа, где для расчетов была использована программа Microsoft Excel 2013.

Результаты исследования/обсуждение.

Современная модель социального аудита предполагает социальную эффективность, которая содержит как минимальные требования (отсутствие задолженности перед государством, наличие профсоюзов, обеспечение социальных условий достойного труда работников), так и максимальные (участие в подготовке и реализации совместных с государством и локальными сообществами национальных программ).

В этом смысле в Казахстане социальный аудит имеет свои особенности, связанные с тем, что координирующим центром общественной и экономической жизни остается государство, и, следовательно, государство выступает инициатором политики социального аудита.

Социальный аудит является важным инструментом общественного контроля эффективности деятельности государственных органов и реализуемых ими национальных программ, представляющим собой процесс оценки и повышения эффективности определенной сферы деятельности и качества жизни общества в целом. Социальный аудит применяется для измерения степени социального благосостояния населения по всей стране и отдельно в каждом регионе [6,12].

Проведенный опрос включал в себя многокомпонентную анкету и был ориентированный на оценку удовлетворенности населения качеством услуг государства, а также оценку степени его благосостояния. Целевой аудиторией являлась группа экономически активного населения в возрасте примерно от 18 до 60 лет, которые активно пользуются государственными услугами.

Данные опроса были систематизированы и представлены в виде сравнительных показателей для каждого из исследуемых элементов, то есть удовлетворенность населения качеством государственных услуг и формирующееся на основе этого его благосостояние. По каждому из показателей рассмотрены отдельные составные связующие, формирующие в совокупности единую систему.

На рисунке 1 представлены показатели по удовлетворенности общества предоставляемыми государственными услугами.

На диаграмме представляется числовое выражение каждого из показателей, где «3 балла» – максимальный уровень удовлетворенности общества государственными услугами, а «0 баллов» – наименьший уровень удовлетворенности. В соответствии с рисунком 1 наблюдается существенная динамика по критерию доступности и обратной связи с увеличением ежегодных показателей на единицу с максимальным результатом («3 балла») на 2022 год. Аналогичная динамика прослеживается по критериям информированности и результата, но со средним значением («2 балла») на 2022 год. Наименьший прогресс отражен по показателю «своевременность», где «1 балл» приходится на 2022 год, а для годов ранее результаты по данному критерию были равны нулю.

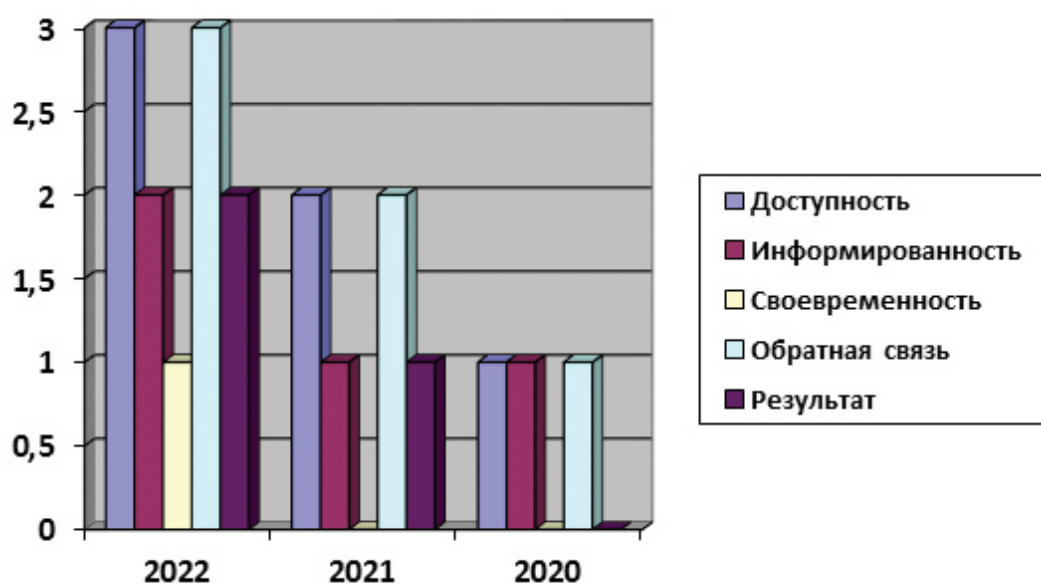


Рисунок 1 – Динамика удовлетворенности общества государственными услугами с 2020 по 2022 гг.

Данные результаты показывают, что качество обратной связи и в целом доступности по государственным услугам существенно улучшилось по данным на 2022 год и достигло своего максимума. Информированность и результат показали в целом результаты меньше максимальных, но выше в сравнении с предыдущими годами. Следует отметить, что качество своевременного предоставления услуг находится на момент отчетного периода на самом низком уровне по сравнению с другими показателями, но он является лидирующим на фоне других лет. Следовательно, можно сделать вывод, что качество удовлетворенности общества государственными услугами существенно повысилось на отчетный период.

Не менее важно принимать во внимание благосостояние населения, показатели, по которому иллюстрирует рисунок 2. Благосостояние определялось уровнем среднемесячной заработной платы и среднедушевыми доходами населения.

Результаты по благосостоянию населения показывают прямо пропорциональный рост показателей, что положительно отражается на исследуемой динамике. При этом если

среднемесячная заработная плата в 2020 году преваляет над 200 тыс. тенге, а в 2021 году составляет чуть более 250 тыс. тенге, то в 2022 году данные показатели превысили 300 тыс. тенге. Однако среднедушевые доходы населения варьируют на протяжении последних трех лет в пределах от 100 до 150 тыс. тенге.

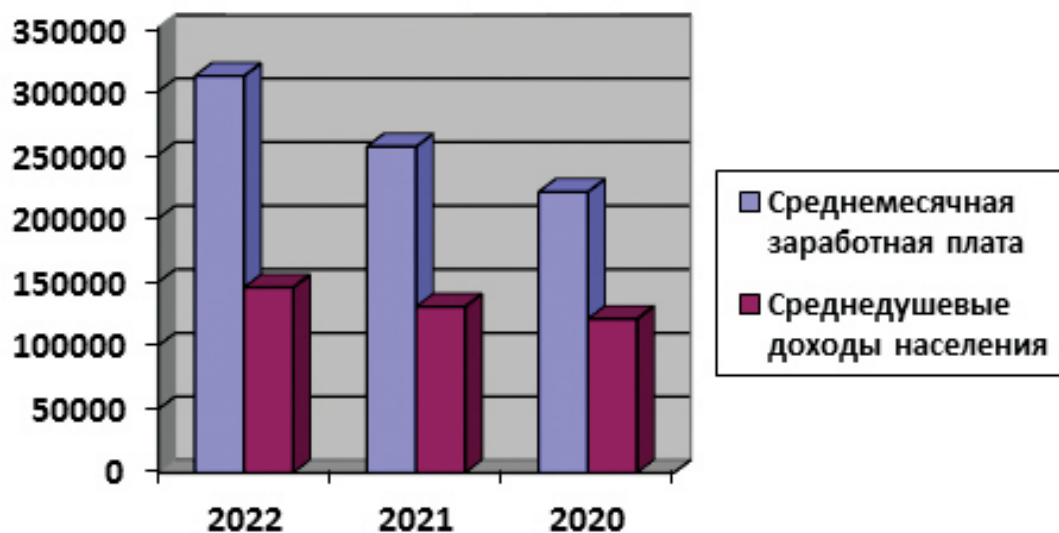


Рисунок 2 – Динамика благосостояния населения с 2020 по 2022 гг.

Совокупный анализ динамики благосостояния населения с 2020 по 2022 года полноценно демонстрирует взаимосвязь улучшения качества государственных услуг, удовлетворенности ими общества и, как следствие, его благосостоянием.

Оценка корреляционной взаимосвязи благосостояния населения с повышением среднемесячной заработной платы позволила оценить коэффициент корреляции. Учитывались совокупные данные по удовлетворенности общества государственными услугами за каждый год и соотносились с ежегодным размером средней заработной платы. На основе этих данных получены выборочные средние (по $x = 263$; по $y = 6,667$), дисперсии (для $x = 1404,67$; для $y = 10,89$) и в результате – среднеквадратические отклонения (для $x = 37,479$; для $y = 3,3$) и ковариацию (127,67). На основе имеющихся данных рассчитан коэффициент корреляции, равный 0,9999, который при округлении до 1, показывает положительную корреляцию между двумя группами показателей. На основе полученных данных построено поле корреляции, указывающее на положительное проявление (рисунок 3).

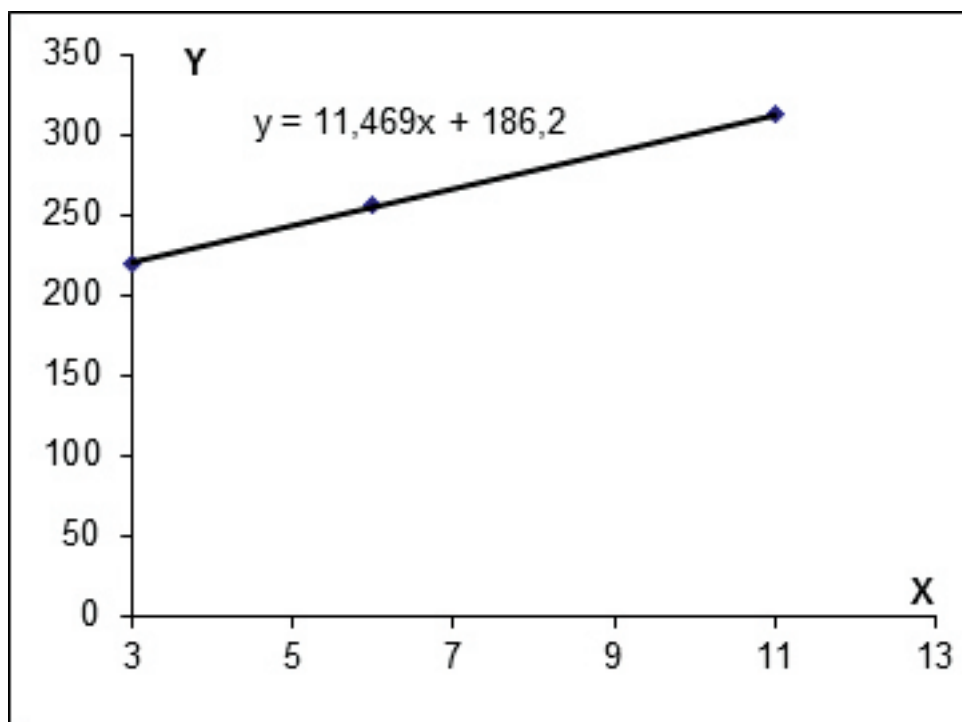


Рисунок 3 – Корреляционная взаимосвязь между благосостоянием населения и качеством государственных услуг (x – суммарные показатели удовлетворенности общества качеством государственных услуг; y – среднемесячная заработная плата в тыс. тенге)

Выявлено, что диаграммы отражают тесную взаимосвязь и положительную корреляцию между ростом благосостояния населения и его удовлетворенностью качеством услуг. Полученные результаты позволяют предложить некоторые рекомендации, которые будут особенно актуальными на сегодняшний день и помогут усовершенствовать систему социального аудита.

Заключение

Проведенный трехэтапный эксперимент позволил получить данные на основе опроса/анкетирования/интервью респондентов, анализа и синтеза полученных результатов по удовлетворенности общества качеством государственных услуг и благосостоянии населения.

Установлена положительная корреляционная взаимосвязь ($0,9999 \approx 1$), которая прослеживается между ростом благосостояния населения и степенью удовлетворенности качеством государственных услуг. На основе проведенного социального аудита сформулированы меры, направленные на совершенствование системы социального аудита, в частности, оценки доступности и качества в области государственных услуг:

- проведение инвентаризационного процесса услуг государственных органов, ориентированного на реформирование государственного управления в области осуществления мониторинга качества предоставления государственных услуг уполномоченными государственными органами в отношении 100 % оказываемых ими услуг. Это позволит выявить административные барьеры при предоставлении государственных услуг, а также проводить анализ по соблюдению стандартов в области обеспечения государственными услугами, устранению выявленных трудностей и оптимизации процесса предоставления услуг государственными органами;

- проведение ежегодного социологического опроса и мониторинга фактического состояния оказываемых государственных услуг с целью выявления грубых нарушений в системе реализации государственных услуг. Целесообразным в данной ситуации будет проведение мониторинга независимыми организациями на основе финансирования расходов из бюджетных средств. Это

позволит выявить более четкую картину истинного состояния государственных услуг на рынке;

- расширение системы методов, направленных на оценку доступности и качества в области предоставляемых государственных услуг. Здесь предлагается использовать метод «контрольного обращения», приглашение независимых экспертов для проведения более объективного мониторинга, а по его итогам вынесение на рассмотрение конкретных предложений по улучшению текущего состояния услуг, что позволит минимизировать формальное исполнение органами власти своих обязательств и ускорить темпы роста эффективной реализации мероприятий по предоставлению государственных услуг;

- реализация мероприятий по повышению уровня и качества квалификации персонала, реализующего свою работу в сфере государственных услуг, чего можно достичь путем учета результатов качества государственных услуг в процессе принятия решения о досрочном прекращении исполнения должностных обязанностей некоторыми руководителями. Это позволит достичь максимальной прозрачности в процессе приема на работу по-настоящему ликвидных кадров и стабилизировать продуктивность за счет того, что каждый сотрудник и руководитель в том числе будет максимально работать на создание благоприятного имиджа в лице себя в глазах общества.

Таким образом, в Казахстане имеются все необходимые ресурсы, направленные на совершенствование качества и системы оценки государственных услуг, предоставляемых для населения.

Список литературы

1. Турекулова Д. М., Бейсенгалиев Б. Т., Сырлыбаева Н. Ш., Жуманова Б. К. Социальный аудит как инструмент реализации общенациональных и региональных социальных программ // Вестник университета Туран. – 2015. – № 4(68). – С. 112-117.
2. Жамбылов Б. Б. Аудит соответствия как показатель развития экономики в системе управления государством РК // Интернаука. – 2021. – № 15-3 (191). – С. 5-11.
3. Akkerman S., Admiraal W., Brekelmans M. et al. Auditing Quality of Research in Social Sciences // Qual Quant. – 2008. – Vol. 42. – PP. 257-274. <https://doi.org/10.1007/s11135-006-9044-4>
4. Mahdavi G., Daryaei A. A. Attitude toward auditing, marketing and corporate governance (An examination based in Parsons' social action theory) // Int J Corporate Soc Responsibility. – 2016. – Vol. 1. – 7 p. <https://doi.org/10.1186/s40991-016-0010-8>
5. Нургалиева Г. К., Омарбакиев Л. А., Джакишева У. К., Низамдинова А. К., Сейдуанов М. Б. ҚР мемлекеттік аудиттің даму жағдайы // Статистика, есеп және аудит. – 2021. – № 1(80). – С. 26-31.
6. Morimoto R., Ash J., Hope C. Corporate Social Responsibility Audit: From Theory to Practice // J Bus Ethics. – 2005. – Vol. 62. – PP. 315-325. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-0274-5>
7. Blay A. D., Gooden E. S., Mellon M. J. et al. Can Social Norm Activation Improve Audit Quality? Evidence from an Experimental Audit Market // J Bus Ethics. – 2019. – Vol. 156. – PP. 513-530. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3561-z>
8. Борисенко В. П. Методология бухгалтерского, экологического и социального аудита // Вестник СГТУ. – 2012. – №1.
9. Социальный аудит: учебное пособие / Под общ. редакцией д.э.н., проф. А.А. Шулса, д.э.н. Ю.Н. Попова. – М.: Издательский дом «АТИСО». – 2008. – С.230
10. Wang J., Sun J. The role of audit committees in social responsibility and environmental disclosures: evidence from Chinese energy sector // Int J Discl Gov. – 2022. – Vol. 19. – PP. 113-128. <https://doi.org/10.1057/s41310-021-00131-3>
11. He L., Yang R., He, Y. Does social exchange relationship impair audit committee effectiveness? // J Manag Gov. – 2018. – Vol. 22. – PP. 219-249. <https://doi.org/10.1007/s10997-017-9385-5>
12. Van der Wiele T., Kok P., McKenna R. et al. A Corporate Social Responsibility Audit within a Quality Management Framework // Journal of Business Ethics. – 2001. – Vol. 31. – PP. 285-297. <https://doi.org/10.1023/A:1010767001610>

Д.Д. Исмагулова, Ә.Н. Ракаева
Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті,
Астана, Қазақстан

Қоғамның мемлекеттік қызметтердің сапасына және халықтың әл ауқатына қанағаттануын бағалаудағы әлеуметтік аудит

Аңдатпа. Бұл мақалада халық арасында әлеуметтік аудит жүргізу бойынша деректер келтірілген. Бұл зерттеудің мақсаты мемлекеттік қызметтердің сапасын бағалау бойынша тәжірибені талдау және әлеуметтік аудит әдістемесі негізінде оны жетілдіруге бағытталған ұсыныстарды әзірлеу болды. Зерттеу әлеуметтік аудит жүйесіндегі іс-әректік тәсілдеменің принциптерін қолданды. Бастапқы деректерді өңдеу кезінде бақылау, сипаттау, синтездеу және талдау әдістері қолданылады. Жүргізілген үш кезеңдік эксперимент негізінде халықтың әл-ауқатының өсуі мен мемлекеттік қызметтердің сапасына қанағаттану дәрежесі арасында оң корреляциялық байланыс орнатылды. Жүргізілген әлеуметтік аудит негізінде мемлекеттік қызметтер саласындағы қолжетімділік пен сапаны бағалау жүйесін жетілдіру жөніндегі шаралар тұжырымдалған. Қазақстанда мемлекеттік қызметтердің сапасы мен бағалау жүйесін жетілдіруге бағытталған барлық қажетті ресурстар бар екені анықталды.

Кілт сөздер: әлеуметтік аудит, мемлекеттік қызметтер, мемлекеттік қызметтердің сапасы, халықтың қанағаттануы, қоғамның әл-ауқаты, әлеуметтік мониторинг.

D.D. Ismagulova, A.N. Rakaeva
L.N. Gumilyov Eurasian National University,
Astana, Kazakhstan

Social audit in assessing society's satisfaction with the quality of public services and welfare of the population

Abstract. This article presents data on the conduct of social audit among the population. The purpose of this study was to analyze the practice of assessing the quality of public services and develop proposals aimed at improving it based on the methodology of social audit. The study used the principles of activity approach in the system of social audit. In the course of processing primary data, methods of observation, description, synthesis and analysis were used. On the basis of the conducted three-stage experiment, a positive correlation was established between the growth in welfare of population and degree of satisfaction with the quality of public services. According to the social audit conducted, measures were formulated to improve the system for assessing accessibility and quality in the field of public services. It was determined that Kazakhstan has all the necessary resources aimed at improving the quality and evaluation system of public services.

Keywords: social audit, public services, quality of public services, satisfaction of population, welfare of society, social monitoring.

References

1. Turekulova D.M., Beysengaliyev B.T., Syrlybayyeva N.Sh., Zhumanova B.K. Sotsialnyy audit kak instrument realizatsii obshchenatsionalnykh i regionalnykh sotsialnykh programm [Social audit as a tool for the implementation of national and regional social programs]. Vestnik universiteta Turan [Bulletin of Turan University], 4(68),112-117 (2015). [in Russian]
2. Zhambylov B.B. Audit sootvetstviye kak pokazatel' razvitiya ekonomiki v sisteme upravleniya gosudarstvom RK [Compliance audit as an indicator of economic development in the state administration system of the Republic of Kazakhstan]. Internauka [Internauka], 15-3 (191), 5-11 (2021). [in Russian]
3. Akkerman S., Admiraal W., Brekelmans M. et al. Auditing Quality of Research in Social Sciences. Qual Quant, 42, 257-274 (2008). <https://doi.org/10.1007/s11135-006-9044-4>

4. Mahdavi G., Daryaei A.A. Attitude toward auditing, marketing and corporate governance (An examination based in Parsons' social action theory). *Int J Corporate Soc Responsibility*, 1, 7 (2016). <https://doi.org/10.1186/s40991-016-0010-8>
5. Nurgaliyeva G.K., Omarbakiyev L.A., Dzhakisheva U.K., Nizamdinova A.K., Seyduanov M.B. KR memlekettik audittin damu zhagdayy [The state of development of state audit in the Republic of Kazakhstan]. *Statistika, esep zhyane audit [Statistics, accounting and audit]*, 1(80), 26-31 (2021). [in Russian]
6. Morimoto R., Ash J., Hope, C. Corporate Social Responsibility Audit: From Theory to Practice. *J Bus Ethics*, 62, 315-325 (2005). <https://doi.org/10.1007/s10551-005-0274-5>
7. Blay A.D., Gooden E.S., Mellon M.J. et al. Can Social Norm Activation Improve Audit Quality? Evidence from an Experimental Audit Market. *J Bus Ethics*, 156, 513-530 (2019). <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3561-z>
78. Borisenko V. P. Metodologiya buhgalterskogo, ekologicheskogo i socialnogo audita // *Vestnik SGTU*. 2012. №1.
9. *Socialnyj audit: uchebnoe posobie / Pod obsh. redakciej d.e.n., prof. A.A. Shulsa, d.e.n. Yu.N. Popova.* – М.: Izdatelskij dom «ATISO». – 2008.
10. Wang J., Sun J. The role of audit committees in social responsibility and environmental disclosures: evidence from Chinese energy sector. *Int J Discl Gov*, 19, 113-128 (2022). <https://doi.org/10.1057/s41310-021-00131-3>
11. He L., Yang R., He Y. Does social exchange relationship impair audit committee effectiveness? *J Manag Gov*, 22, 219-249 (2018). <https://doi.org/10.1007/s10997-017-9385-5>
12. Van der Wiele T., Kok P., McKenna R. et al. A Corporate Social Responsibility Audit within a Quality Management Framework. *Journal of Business Ethics*, 31, 285-297 (2001). <https://doi.org/10.1023/A:1010767001610>

Сведения об авторах:

Исмагулова Д.Д. – Магистрант 1 курса ОП «Государственный аудит», Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, ул. Сатапаева, 2, Астана, Казахстан.

Ракаева А.Н. – кандидат экономических наук, ассоциированный профессор, Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, ул. Сатапаева, 2, Астана, Казахстан.

Ismagulova D.D. – First-year master student in the educational program State Audit, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Satpayev str., Astana, Kazakhstan.

Rakayeva A.N. – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Satpayev str., Astana, Kazakhstan.