

Литература

Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 № 190-ФЗ // Российская газета. 2004. 30 дек.

Трутнев Э.К. Градорегулирование: Основы регулирования градостроительной деятельности в условиях становления рынка недвижимости. М.: Фонд «Институт экономики города», 2008.

Перечень субъектов Российской Федерации, на проекты схем территориального планирования которых даны положительные заключения // [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://archive.minregion.ru/OpenFile.ashx/pol_zaklyuchenia.doc?AttachID=3233.

Савин Д.С. Шесть вопросов на злобу дня // [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://terraplan.ru/content/view/819/>

Родина Татьяна Александровна

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ КАЧЕСТВОМ МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Повышение качества муниципального управления является важной задачей, поскольку именно качество территориального управления может рассматриваться как одна из характеристик качества жизни населения. С другой стороны, именно высокое качество муниципального управления, при прочих равных условиях, может выступать значимым фактором предпочтения территории как места проживания, посещения, ведения деятельности. Органы муниципального управления (далее – МСУ) должны обладать эффективной системой определения потребностей населения, отслеживать изменение мнений потребителей относительно качества муниципальных услуг. Статистика удовлетворенности потребителей, обладающая хорошей выборкой и периодически обновляемая, позволит проводить достоверную оценку качества муниципального управления. Удовлетворенность потребителя является предметом наиболее распространенных исследований, связанных с определением качества муниципальных услуг. При этом важно, чтобы органы МСУ действительно были намерены проводить улучшения, прежде чем развивать деятельность по измерению удовлетворенности потребителя, в противном случае такого рода деятельность

будет лишь раздражать жителей, отнимать их время и приводить к разочарованию в связи с отсутствием реальных улучшений.

Следует отметить, что удовлетворенность потребителя лежит в основе различных подходов к понятию качества. Поэтому необходим глубокий анализ сущности категории «качество».

Одним из первых категорию «качество» рассмотрел древнегреческий мыслитель Аристотель. По его мнению, то, что существует само по себе, и образует качество. И качество стоит на втором месте после сущности. «Качество – есть благо, обеспечивающее счастье».

Качество рассматривается Аристотелем в следующих значениях:

- 1) как видовое отличие сущности;
- 2) как характеристика состояний сущности;
- 3) как свойство вещи [1].

Таким образом, по Аристотелю, категория «качество» проявляется во многих отношениях. Первый вид качества выражает устойчивость предмета, его отличия от других вещей. Вторым и третьим – это состояния, свойства, которые способны измеряться и переходить друг в друга (тепло – холод, болезнь – здоровье и т. п.).

Аристотелевское понимание качества на многие столетия определило последующее развитие мысли. В дальнейшем основное внимание обращалось на предметный характер качества.

Идея системного понимания качества принадлежит Гегелю и Марксу. В философской системе Гегеля исходными логическими моментами бытия выступают качество, количество и мера. «Качество, – подчеркивает Гегель, – есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество. Количество есть, напротив, внешняя бытию, безразличная для него определенность... Третья ступень бытия, мера, есть единство первых двух, качественное количество» [2]. Гегель выявил диалектику качества и количества, их взаимоопределяемость. Качество есть в-себе-количество, а количество – в-себе-качество. Такое понимание соотношения качества и количества открывало возможности функционального подхода к качеству, выражению его через количественные показатели, что стало значимым в XX столетии.

Качество как философскую категорию можно определить следующим образом: «Качество – объективная, существенная, относительно устойчивая внутренняя определенность целостности предметов и явлений». Русский философ Л. П. Карсавин связывал наличие субъекта, его сознание и самосознание с обязательностью его качества. Он часто использует термин «качествование» как выражение деятельной стороны качества, поскольку оно присуще активно действующему и познающему субъекту в ситуациях качества. Под этими ситуациями понимается процесс активного проявления качества, реализация возможностей (потенций) одного из качеств (условием этого является многообразие качества) при направленности его на другое, «иное». «Качествование, – отмечает философ, – есть момент личности и сама личность, но в связи с иным. И понятно, что какой бы из моментов- личностей – всеединства мы не взяли, во всяком могут индивидуализироваться все эти качества» [6]. Карсавин тем самым подчеркивает многогранность качества.

С более широких мировоззренческих позиций к проблеме качества подошёл И.А.Ильин, который увязал в одно целое качество и судьбу России. Это позволило увидеть многогранность качества, необходимость целостного, синтетического подхода к решению проблемы качества. «Качество необходимо России: верные, волевые, знающие и даровитые люди; крепкая и гибкая организация; напряженный и добросовестный труд; выработанный первосортный продукт; высокий уровень жизни. Новая, качественная эпоха нужна нашей Родине, эпоха, которая исцелила бы, заростила бы все язвы революционного времени. Верим и знаем: придет час, и Россия восстанет из распада и унижения и начнет эпоху нового рассвета и нового величия. Но возродится она и расцветет лишь после того, как русские люди поймут, что спасение надо искать в качестве!» [5].

Понятие качества объекта с позиций его соответствия требованиям потребителя сложилось именно в условиях рыночной экономики. Идея такого подхода к определению качества принадлежит голландскими ученым Дж. Ван Этингеру и Дж. Ситтигу. Ими разработана специальная область науки квалиметрия, позволяющая давать количественные оценки качественным ха-

рактикам товара. Квалиметрия исходит из того, что качество зависти от большого числа свойств рассматриваемого продукта. Для того чтобы судить о качестве продукта, недостаточно только данных о его свойствах. Нужно учитывать и условия, в которых продукт будет использован [3]. По мнению Дж. Ван Этингера и Дж. Ситтига, качество может быть выражено цифровыми значениями, если потребитель в состоянии группировать свойства в порядке их важности. Они считали, что качество – величина измеримая и, следовательно, несоответствие продукта предъявляемым к нему требованиям может быть выражено через какую-либо постоянную меру, которой обычно являются деньги.

На современном этапе выделяют несколько подходов к определению сущности категории «качество». Согласно международному стандарту Международной организации по стандартизации под качеством понимается совокупность свойств и характеристик объекта, услуги, обеспечивающая удовлетворение потребностей потребителей. Другой подход состоит в том, что качество определяется степенью расхождения между ожиданиями потребителей и их восприятием продукции. При такой точке зрения на качество провозглашается, что если вы превзошли ожидания потребителей, то у вас хорошее качество. В соответствии с третьим подходом к определению сущности данной категории качество рассматривается как степень соответствия услуги принятому стандарту, регламенту.

В результате исследований Академии проблем качества сформировалось концептуальное видение качества как одной из фундаментальных категорий, определяющих образ жизни, социальную и экономическую основу для успешного развития человека и общества. Такое видение качества представляется достаточно емким и более четко определяет значение задачи повышения качества.

Качество определяется рядом его составляющих, образующих так называемую спираль (петлю) качества. Применительно к объекту исследования – оценке качества оказания муниципальных услуг – можно выделить следующие этапы жизненного цикла муниципальной услуги (рисунок 1).



Рис. 1. Спираль (петля) качества муниципальной услуги

Спираль (петля) качества – это концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, замкнутая последовательность мер, определяющих качество объекта, или в данном случае, обеспечение удовлетворения потребностей населения в муниципальных услугах на этапах их разработки и реализации, начиная от определения потребности населения в муниципальной услуге до оценки удовлетворенности потребителя и актуализации стандартов, регламентов, процессов. Качество создается и поддерживается на всех этапах спирали (петли) качества.

Для решения задачи повышения качества муниципальных услуг, а значит и повышения качества муниципального управления, удобно использовать триаду качества Д. Джурана, согласно которой качество, как многомерная категория разделяется на три аспекта: система, процесс, результат. Исследуя эти аспекты, он выявил наследственную связь – процесс наследует свойства системы, а результат соответственно процесса. Чем лучше показатели первых аспектов, тем продуктивнее конечный результат [4]. Таким образом, вся деятельность организации должна рассматриваться как совокупность процессов. Процессный подход – это описание деятельности организации в виде последовательности действий (операций), преобразующей входы в выходы, в которой выход преды-

дущего действия является входом последующего действия. Процессный подход открывает широкие возможности для визуализации, а значит, и для вовлечения сотрудников в процесс повышения качества.

Применительно к деятельности органов МСУ это означает, что орган МСУ будет рассматриваться потребителями как заслуживающий доверия в случае, если он гарантирует минимальную надежность процессов, необходимых для последовательного и надежного предоставления услуг, необходимых гражданам, и должен работать как целостная система. Для достижения этих целей рекомендуется, чтобы орган МСУ четко определил процессы управления, основные процессы, процессы повседневной деятельности и обеспечивающие процессы, которые по совокупности делают его надежным. На рис. 2 изображена общая модель процессного подхода управления качеством оказания муниципальной услуги с учетом требований потребителя.



Рис. 2. Модель процессного подхода управления качеством оказания муниципальной услуги

Предполагается, что повышение качества муниципального управления в целом, применительно к конкретному муниципальному образованию, является одной из важнейших предпосылок улучшения качества управления развитием данной территории, то есть местным развитием, за счет организации системы взаимодействия власти, бизнеса и третьего сектора по поводу повышения качества жизни населения и конкурентного статуса территории. Улучшение качества управления местным развитием предполагает:

- обеспечение удовлетворения потребностей разных групп населения;
- создание наиболее привлекательных условий для размещения и деятельности населения и хозяйствующих субъектов;
- привлечение инвесторов;
- расширение человеческих возможностей;
- усиление жизнеспособности местного сообщества;
- более эффективное использование ресурсов для достижения устойчивого развития территории.

Обеспечение устойчивого развития муниципального образования на основе улучшения качества управления развитием территории может быть достигнуто только при разработке и реализации муниципальной Политики качества, принципов и инструментария всеобщего менеджмента качества в деятельности органов МСУ. А это в свою очередь сделает необходимым разработку и реализацию Программы по измерению удовлетворенности потребителя, целью которой может быть достижение максимума лояльности потребителя деятельности органов МСУ. Удовлетворенность потребителя основана на выполнении или даже превышении его запросов. Для достижения этого необходимо так организовать систему местного самоуправления, чтобы «сделать все возможное для потребителей». Измерение удовлетворенности потребителя позволит:

- точно определить запросы потребителей и относительную важность этих запросов;
- понять, как потребители воспринимают местное самоуправление и соответствует ли деятельность его органов их запросам;
- определить приоритеты для улучшения – те области, в которых улучшение характеристик даст наибольшее увеличение удовлетворенности потребителя;

– выявить «расхождения в понимании», то есть те области, в которых органы местного самоуправления неправильно понимают приоритеты потребителя или свои собственные возможности удовлетворить его потребности;

– установить цели улучшения обслуживания и контролировать процесс этого улучшения по коэффициентам удовлетворенности потребителя.

Особо важно отметить, что к оценке определения уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципального управления, следует подходить не формально, а по существу. Хотя форма является существенной частью определения общего взгляда потребителя на проблему его удовлетворенности, нельзя отделять форму от ее воплощения. Органы МСУ должны быть осторожны при определении того, что они хотят получить от исследования удовлетворенности потребителя. Например, опрос 100 человек выявил, что они очень довольны функционированием местной автобусной линии. Однако более детальный анализ показал, что большинство этих людей редко пользуются или вообще не пользуются автобусом. Результат такого опроса бесполезен. Необходимо также выбрать правильный подход к исследованиям. Орган МСУ может считать, что его потребители очень довольны муниципальными услугами, поскольку практически отсутствуют претензии. Так может быть до тех пор, пока не обнаружится уменьшение доли этой муниципальной услуги, например, услуги детского дошкольного воспитания в муниципальном образовании. Количество претензий не всегда верный индикатор удовлетворенности потребителя.

Большинство измерений удовлетворенности потребителя проводится на основе четырех- или пятибалльной шкалы: «очень удовлетворен», «удовлетворен», (воздержался), «не удовлетворен», «очень не удовлетворен». Как правило, удовлетворенность выражают величиной процента, который среди оценок, выставленных потребителями, составляют оценки «очень удовлетворен» и «удовлетворен». К сожалению, это ведет к довольно грубому измерению. Большинство органов МСУ получают 75–85% ответов, свидетельствующих об удовлетворенности потребителя. Даже плохо работающие организации легко могут наблюдать 60 %. Трудность состоит в том, что при таком исследовании очень сложно разглядеть улучшения, происхо-

дящие из года в год. Точность исследования такова, что изменения в один или два процента находятся в пределах статистической погрешности вычислений и не означают реальных изменений, тогда как большинство организаций готовы прилагать усилия, чтобы увидеть улучшение выше одного или двух процентов.

Изучение удовлетворенности потребителя может быть связано не только с опросами. Стоит также обратить внимание на данные, полученные от альтернативных видов связи органов МСУ с потребителем. Эти данные не обязательно должны быть обширными, тем не менее, при правильном использовании, они могут способствовать построению целостной картины обратной связи с потребителем.

Измерение удовлетворенности потребителей должно стать двигателем улучшения качества муниципального управления. Так, философия международного стандарта ИСО по управлению качеством предполагает, что основное внимание должно сосредоточиваться на том, чтобы система управления качеством обеспечивала на выходе качество для потребителя и направляла бы усилия на его постоянное улучшение. В стандарте ИСО 9001:2008 потребитель рассматривается как главный объект основанной на процессах системы управления качеством.

Потребители нуждаются в том, чтобы характеристики услуги соответствовали их потребностям и ожиданиям. Эти потребности и ожидания в совокупности называются запросами потребителя. Запросы потребителя могут быть установлены им в договоре или могут быть определены самой организацией. Из-за того, что потребности и ожидания потребителя меняются, а также вследствие влияния конкуренции и технического развития, органы МСУ вынуждены постоянно улучшать свои услуги и организацию оказания муниципальных услуг, что ведет к лучшей удовлетворенности потребителя, а также удовлетворенности других заинтересованных сторон. Потому на рисунке 2 именно потребитель, а не органы МСУ, изображен в качестве исходного пункта системы управления качеством. Роль органа МСУ заключается в «обеспечении того, чтобы запросы потребителя были определены и выполнены с целью достижения лучшей удовлетворенности потребителя». При этом руководитель органа исполнительной власти муниципально-го образования ответственен за обеспечение доступности необхо-

димых ресурсов, позволяющих организации – Администрации местного самоуправления – разрабатывать и оказывать муниципальные услуги в соответствии с запросами потребителей Измерение уровня удовлетворенности потребителей и достижение лучшей удовлетворенности должны использоваться как основные данные для непрерывного улучшения системы управления качеством. Этот тип процесса «план – производство – проверка – действие» является непрерывным и создает необходимость регулярно определять запросы потребителя и измерять его удовлетворенность.

Оценка степени удовлетворенности потребителя сделает необходимым внедрение во все процессы деятельности администрации муниципального образования требований международного стандарта ИСО 9001 и последующую сертификацию разработанной системы менеджмента качества управления развитием территории (далее – СМКУРТ). Внедрение требований международного стандарта ИСО 9001 и последующая сертификация СМКУРТ, в конечном счете, будут позитивно влиять на способность органов МСУ оказывать муниципальные услуги на высоком качественном уровне (рисунок 3).



Рис. 3. Система менеджмента качества управления развитием территории

Успешной сертификации СМКУРТ должна предшествовать большая работа всех подразделений администрации. Всем руководителям структурных подразделений необходимо пройти обучение и получить именные сертификаты, подтверждающие их компетентность.

Основными целями внедрения СМКУРТ в деятельность администрации местного самоуправления являются:

- улучшение качества оказания муниципальных услуг;
- повышение уровня работы муниципальных служащих;
- осуществление административной реформы и реализация федерального закона №131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- создание благоприятных условий для привлечения инвесторов.

Но следует отметить, что, понимая необходимость внедрения СМКурт, администрации местного самоуправления могут столкнуться со значительными трудностями, поскольку ранее процедуру внедрения и последующей сертификации систем качества в России проходили, как правило, промышленные предприятия. Это позволяло им оптимизировать процессы управления производством, снижать издержки производства, улучшать качество выпускаемой продукции, повышать объемы продаж и удовлетворенность потребителей, а в конечном итоге достигать высоких показателей и устойчивого развития. Таким образом, внедрение СМКурт в деятельность администрации местного самоуправления позволит оказывать муниципальные услуги более качественно в целях обеспечения конкурентоспособности и устойчивого инновационного развития экономики муниципального образования, повышения качества жизни населения. Кроме того, внедрение СМКурт в деятельность администрации местного самоуправления будет вести к повышению эффективности муниципального управления за счет сокращения затрат на осуществление процесса управления и/или оказания муниципальных услуг при сохранении их качества.

Силами муниципальных служащих администрации муниципального образования требуется спроецировать основные положения международного стандарта на деятельность администрации и разработать механизм взаимодействия между ее структурными подразделениями, унифицировав ранее используемые методы. В этих целях во всех звеньях администрации муниципального образования следует разработать и внедрить стандарты осуществления основных процессов, пересмотреть положения о подразделениях, должностные инструкции муниципальных служащих, разработать критерии компетентности руководителей и сотрудников, разработать показатели оценки качества всех подразделений администрации, проводить внутренние аудиты, расширить критерии оценки

удовлетворенности жителей деятельностью разных направлений администрации. Также необходимо внедрять современные технологии повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления на основе установленных Указом Президента №607 от 28.04.2008 г. «Об оценке эффективности деятельности ОМСУ городских округов и муниципальных районов» и распоряжением Правительства РФ №1313-р от 11.09.2008 г.

Положительными результатами внедрения СМКУРТ в деятельность органов МСУ могут быть:

- сформулированная стратегия деятельности администрации, утверждение муниципальной Политики качества;
- оптимизация организационной структуры администрации, улучшение взаимодействия между структурными подразделениями;
- разработка документации СМКУРТ по всем процессам деятельности администрации, что позволит унифицировать порядок оказания муниципальных услуг, проанализировать каждый процесс и найти пути улучшения;
- разработка «Реестра услуг администрации муниципального образования для граждан и юридических лиц»;
- повышение открытости механизмов предоставления услуг и рост доступности муниципальных услуг для населения;
- повышение прослеживаемости и прозрачности документооборота, унификация системы процесса делопроизводства;
- повышение исполнительской дисциплины, ответственности и компетентности сотрудников
- выявление и реализация потенциалов по улучшению работы отдельных подразделений и администрации в целом.

Возможно, на первом этапе работы органов МСУ в области качества муниципального управления, понимая всю сложность задач по разработке и реализации муниципальной Политики качества и внедрения СМКУРТ, следует разработать и реализовать целевую комплексную программу в области качества (далее – ЦКП в области качества). При этом данная программа должна быть разработана в интересах всего местного сообщества как для активизации нужной деятельности, так и для ограничения нежелательных ее форм. В основу муниципальной ЦКП в области качества может быть положена краевая целевая программа «Качество», рассчитан-

ная на 2006–2010 годы, реализация которой обеспечила существующие положительные тенденции в области качества в потребительской сфере Краснодарского края.

Муниципальная ЦКП в области качества должна быть основана на следующих основных принципах:

- преюмственность по отношению к региональной целевой программе «Качество», другим нормативным правовым актам и мероприятиям по обеспечению качества и безопасности товаров, работ и услуг на потребительском рынке;

- добровольность участия в Программе ее исполнителей, организаций и предпринимателей, производящих товары, работы и услуги;

- ответственность в соответствии с действующим законодательством участников и исполнителей Программы;

- открытость Программы для участия в ней как местных, так и внешних субъектов потребительского рынка. Содержание Программы, результаты ее реализации и информация о ходе выполнения мероприятий в полном объеме доступны для всех ее участников и других заинтересованных сторон;

- системность в проведении комплекса взаимосвязанных и взаимообусловленных мер социально-экономического, технического и организационно-правового характера;

- безусловная ориентация на потребителя с целью удовлетворения потребности населения в товарах и обеспечения доступности основных услуг, безопасных и высокого качества.

Основные цели муниципальной ЦКП в области качества – повышение качества жизни населения, как основы социальной стабильности местного сообщества; рост качества и конкурентоспособности товаров, работ и услуг, производимых и находящихся в обращении на потребительском рынке муниципального образования.

Для достижения поставленных целей муниципальной ЦКП в области качества должны быть решены следующие основные задачи:

- реализация и дальнейшее совершенствование муниципальной политики в области качества;

- разработка участниками Программы комплекса мер по повышению качества, безопасности и конкурентоспособности продукции, а также доступности основных товаров, работ и услуг на потребительском рынке;

– развитие и реализация организационно-экономических методов управления качеством, обеспечение муниципального регулирования и общественной поддержки, внутренняя и внешняя мотивация повышения качества и конкурентоспособности товаров, работ и услуг;

– поддержка субъектов хозяйственной деятельности, внедряющих системы качества на основе международных стандартов;

– повышение общего культурного и профессионального уровня населения в области качества на основе создания системы непрерывного образования на всех этапах жизнедеятельности человека, на базе уже существующих и вновь создаваемых образовательных структур;

– мониторинг и анализ состояния потребительского рынка, качества и безопасности пищевых продуктов.

Реализация мероприятий муниципальной ЦКП в области качества позволит:

– усовершенствовать организационно-правовой механизм управления качеством;

– развивать региональную идею всеобщего повышения качества отечественной продукции и услуг, совершенствовать процесс воспитания культуры качества и корпоративной культуры;

– осуществлять поддержку организаций и предпринимателей в целях стимулирования проведения работ, направленных на повышение конкурентоспособности товаров, работ и услуг;

– создать условия интеграции муниципальной экономики в экономику края, а потребительского рынка – в краевой рынок;

– посредством повышения конкурентоспособности товаров, работ и услуг адаптировать экономику к условиям ВТО, повысить конкурентный статус и инвестиционную привлекательность как отдельных хозяйствующих субъектов, так и всего муниципального образования в целом, снизить ожидаемые отрицательные социальные последствия от вступления Российской Федерации в ВТО;

– повысить качество управления исполнительных органов местного самоуправления на основе внедрения систем менеджмента качества;

– проводить образовательные мероприятия в области качества, создать сеть обучения руководителей и специалистов по управле-

нию качеством на основе международных стандартов и концепции Всеобщего менеджмента качества.

Эффективность реализации муниципальной ЦКП в области качества будет оцениваться по следующим критериям:

- увеличение объема товарооборота продукции, соответствующей обязательным требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных документов федеральных органов исполнительной власти, требованиям технических регламентов, на 20%;

- снижение на потребительском рынке края доли продукции, не соответствующей нормативным требованиям по качеству и безопасности до 15%;

- рост числа предприятий, внедривших и сертифицировавших системы менеджмента качества на основе международных стандартов и принципов Всеобщего менеджмента качества не менее чем в 10 раз;

- ежегодное обучение до тысячи специалистов в области менеджмента качества;

- повышение обеспеченности населения основными видами высококачественных и безопасных услуг в 3–4 раза при снижении разницы в объеме для жителей сельских поселений и городов;

- повышение объема привлеченных инвестиций за счет роста инвестиционной привлекательности хозяйствующих субъектов, в том числе организаций потребительской сферы, в два раза.

Можно надеяться, что муниципальный менеджмент, основанный на требованиях Международного стандарта ИСО 9001 и постоянное улучшение СМКУРТ позволит поднять работу муниципальных служащих на новый, современный уровень, сделает более прозрачными и оптимальными все процессы управления, а также значительно улучшит качество предоставляемых населению муниципального образования услуг, а значит, создаст условия для повышения удовлетворенности потребителей.

Литература

- Аристотель. Соч. в 4-х томах. – М.: Мысль, 1976.
- Гегель. Энциклопедия философских наук. Т.1. Наука логики. – М.: Наука, 1974.
- Гличев А.В. и др. Прикладные вопросы квалиметрии. – М.: ИПК Издательство стандартов, 1983.

Джуран Дж. М. Качество и прибыль. – М.: ИПК Издательство стандартов, 1970.

Ильин И.А. Спасение в качестве. Русский колокол, 1928.

Карсавин Л.П. Философия истории. – СПб.: Комплект, 1993.

Рудаков Михаил Николаевич

ПРОТИВОРЕЧИЯ РОССИЙСКОГО РЫНКА ТРУДА: РЕГИОНАЛЬНО-МУНИЦИПАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

В системе взаимосвязанных элементов рыночной экономики рынок труда занимает особое место. Социальная окраска экономических проблем его функционирования, активные действия субъектов и известная противоположность их экономических интересов, значимая роль и ответственность органов государственной власти делают социально-трудовые отношения объектом не только серьезных научных исследований, но и острых политических дискуссий¹.

Несмотря на то, что рыночная трансформация российской экономики оказалась всеобъемлющей и затронула, в большей или меньшей мере, все ее сферы, смена характера и изменение содержания социально трудовых отношений приняли специфически российские формы, имеющие к тому же существенную региональную специфику.

С учетом обозначенной темы статьи ограничим все многообразие рыночно-трудовой тематики двумя наиболее острыми и противоречиво звучащими ее проблемами – безработицей и оплатой труда.

Социологические опросы показывают, что безработица воспринимается населением как одна из главных проблем существования. Однако объективный анализ показывает следующее². Начиная с

¹ Например, острую реакцию в обществе вызвали предложенные Российским союзом промышленников и предпринимателей поправки в Трудовой кодекс, призванные усилить рыночный характер социально-трудовых отношений и ликвидировать существующий «перекосяк» во взаимоотношениях работодателей с наемными работниками.

² Здесь и далее количественные показатели обобщены и сгруппированы из официально опубликованных статистических данных, источники которых приведены в конце статьи.