

მუნიციპალური მართვის ხარისხის მენეჯმენტის თეორიული საფუძვლები

Resume about the Theoretical Principles of Quality Management of Municipal Governance

ეკა ბერაია - დოქტორანტი
საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

Eka Beraia - PhD student
Georgian Technical University

რეზიუმე: სახელმწიფო და მუნიციპალური მმართველობის ყველა დონეზე ხელისუფლების სტრუქტურების საქმიანობის ხარისხის უზრუნველყოფის პრობლემის გადაჭრის აუცილებლობა დასავლეთის ქვეყნებში ადმინისტრაციული რეფორმების გატარების ერთ-ერთი მიზეზია. ამასთან დაკავშირებით შევისწავლეთ საჯარო მმართველობის ორგანიზაციისადმი თანამედროვე მიდგომები იმ ქვეყნებში, რომლებმაც საბაზრო ეკონომიკის პირობებში მიაღწიეს მოსახლეობის კეთილდღეობისა და ცხოვრების დონის მაღალ ხარისხს. ასევე განვსაზღვრეთ რიგ ქვეყნებში ადმინისტრაციული რეფორმების განხორციელების კონცეპტუალური წყაროები, რადგან სწორედ აღნიშნულმა რეფორმებმა უზრუნველყვეს სახელმწიფო და მუნიციპალური მართვის მაღალი ხარისხი კონკურენტული ბაზრის მექანიზმების ოპტიმიზაციის საშუალების გააძვირების პროცესში და იმავედროულად მოსახლეობის ეკონომიკური და სოციალური კეთილდღეობის მიღწევა.

Abstract: The necessity of solving the problem of quality of government structures at all levels of state and municipal governance is one of the reasons for implementing administrative reforms in Western countries. In this regard, we studied modern approaches to the public administration organization in the countries that have achieved high level of well-being and quality of life in the market economy. We also identified the conceptual sources of implementation of administrative reforms in a number of countries, as these reforms provided high quality of state and municipal management in the process of optimizing the competitive market mechanisms and at the same time achieving economic and social welfare of the population

შესავალი: საბაზრო გარდაქმნებმა ქვეყნის პოლიტიკურ, სოციალურ და ეკონომიკურ სფეროებში გამოიწვია ქვეყნის სოციალურ-ეკონომიკურ განვითარებაში სახელმწიფო და მუნიციპალური მართვის ახალი როლის თანდათანობითი აღქმა, მისი მიზნების, ამოცანებისა და პრინციპების შეცვლა. ამასთან, ყურადღების ცენტრში აღმოჩნდა არა მხოლოდ სახელმწიფოსა და ბაზრის თანაფარდობის საკითხები, არამედ ეკონომიკის საზოგადოებრივი სექტორის ეფექტიანობისა და საჯარო მმართველობის პრობლემები.

ძირითადი ტექსტი: საჯარო და მუნიციპალური მართვის ხარისხის თანამედროვე კონცეფციის შემუშავებას საფუძვლად უდევს თეორიული წყაროები, რომლებიც წარმოადგენენ კონცეპტუალური მრავალფეროვნებით გამორჩეულ ფართო ინტელექტუალურ სფეროს. მათ შორის უმნიშვნელოვანესია მიღწევები ეკონომიკის თეორიის, ზოგადი და საჯარო მენეჯმენტის სფეროში, ასევე კვლევები პოლიტიკური მეცნიერებების დარგში.

საბაზრო ეკონომიკის მქონე ქვეყნებში ყველა გარდაქმნის კონცეპტუალური საფუძველი გახდა კეთილდღეობის თეორიები. თანამედროვე კეთილდღეობის თეორიაში უნდა გამოვყოთ საზოგადოებრივი სიკეთის არსის შესახებ საკითხის გადაჭრისადმი ორი მიდგომა. პირველი მიდგომის თანახმად, არსებობს მაჩვენებლები ან მიზნობრივი ფუნქციები, რომლითაც ხასიათდება ოპტიმიზაციას დაქვემდებარებული საზოგადოებრივი სიკეთე. მეორე მიდგომა განიხილავს საზოგადოებრივ სიკეთეს როგორც ინდივიდების თვალსაზრისით საუკეთესო მდგომარეობას. სახელმწიფო მართვის ძირითადი მიზანია „უმაღლესი ბედნიერება რაც შეიძლება მეტ ადამიანს“.

კეთილდღეობის თეორიას დაეფუძნა სახელმწიფო მმართველობის თეორია და პრაქტიკა. ერთი მხრივ, კეთილდღეობის

ზრდა მიიღწევა კონკურენტული ბაზრის მექანიზმების ოპტიმიზაციის საფუძველზე, როცა უმნიშვნელოვანესი ამოცანა ხდება ყოველი ადამიანის ინდივიდუალური კეთილდღეობის მაქსიმიზაცია, რაც წარმოადგენს საერთო კეთილდღეობის საფუძველს და მიიღწევა ვ. პარეტოს ოპტიმუმი. მეორე მხრივ, კეთილდღეობის თეორია ვითარდებოდა საზოგადოებრივი კეთილდღეობის მიღწევის გზით. ა. პიგუს მოსაზრებით, საჭიროა კეთილდღეობის შეფასება არა ინდივიდის, არამედ მთელი საზოგადოების პოზიციიდან. ძალზე მნიშვნელოვანია საზოგადოებრივი კეთილდღეობის განაწილების პრინციპებისა და პირობების განსაზღვრის საკითხი.

საზოგადოებრივი სექტორის ეკონომიკის ჩამოყალიბებას ასევე ხელს უწყობდა მიკროეკონომიკის ინტენსიური განვითარება, რომელმაც გამოიწვია 1950-იან წლებში ნობელის პრემიის ლაურეატის პ. სამუელსონის მიერ საზოგადოებრივი სიკეთეების მწყობრი კონცეფციის შექმნა. სწორედ მას ეკუთვნის საზოგადოებრივი სიკეთის კლასიკური განმარტება.

XX საუკუნის 20-30-იანი წლების ეკონომიკური კრიზისის პირობებში ხდებოდა „კეთილდღეობის სახელმწიფოების“ ჩამოყალიბება, როცა სახელმწიფოს ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფუნქცია გახდა სოციალური და ეკონომიკური სფეროების რეგულირება სრული დასაქმების, შემოსავლების მაღალი დონის, ფასების სტაბილურობის უზრუნველსაყოფად, ასევე საზოგადოების უღარიბესი ფენების სოციალური მხარდაჭერა.

ჯ. მაკ კეინზმა დაასაბუთა თეორია, რომლის თანახმადაც სახელმწიფოს პასუხისმგებლობა ვრცელდება საკუთარი წევრების კეთილდღეობის უზრუნველსაყოფად მთელი საზოგადოების პასუხისმგებლობამდე, ხოლო სახელმწიფოს საქმიანობის მიზანია ყველა მოქალაქისათვის სოციალური, პოლიტიკური და

იურიდიული უფლებების მინიჭება შემოსავლების განაწილებაში სამართლიანობის პრინციპის დაცვის ხარჯზე.

კეთილდღეობის თეორიამ შემდგომი განვითარება ჰპოვა XX საუკუნის 50-იან წლებში გერმანიის ფედერაციულ რესპუბლიკაში. ლ. ერჰარდის სოციალური საბაზრო ეკონომიკის კონცეფცია რეალიზებულ იქნა მთელი რიგი ეკონომიკური ზომების გატარების გზით, რომლებიც მიმართული იყო მოსახლეობის მსყიდველობითუნარიანობის ამაღლებისკენ. უმნიშვნელოვანესი პრინციპი გახდა სახელმწიფო მმართველობის პრინციპი.

ეკონომიკაში სახელმწიფოს როლის ამგვარი გაგების შედეგად მნიშვნელოვნად გაიზარდა ინდივიდუალური და საზოგადოებრივი კეთილდღეობის დონე. თუმცა, გასული საუკუნის 80-იანი წლებისათვის თანდათანობით დაგროვდა ეკონომიკური და სოციალური პრობლემები, რომლებიც წარმოქმნა ისეთმა არახელსაყრელმა ტენდენციებმა, როგორიცაა შობადობის შემცირება, ეკონომიკურად აქტიური მოსახლეობის წილის შემცირება და მოსახლეობის დაბერება; ბიუჯეტის დეფიციტის ზრდა, სახელმწიფოს საშინაო და საგარეო ვალის გადიდება; უმუშევრობის ზრდა, განსაკუთრებით ახალგაზრდებს შორის, უძრაობის პერიოდის უმუშევრობის დონის ზრდა; მოქალაქეების ზოგჯერ ფუჭი სამომხმარებლო მოლოდინები ცხოვრების დონის და საჯარო მომსახურებების სტანდარტებთან მიმართებით.

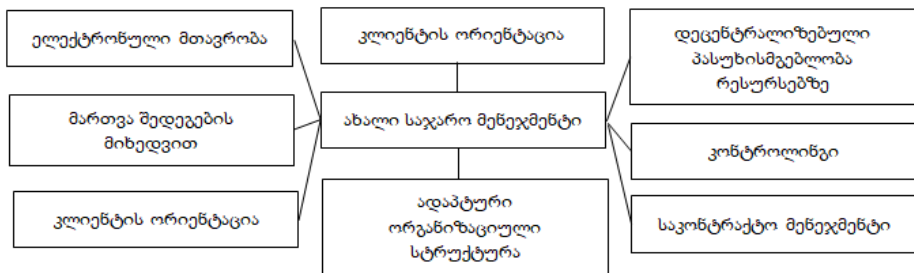
გასული საუკუნის 90-იანი წლების დასაწყისში ცნობილმა ეკონომისტებმა დ. ოსბორნმა და ტ. გებლერმა შემოგვთავაზეს კლიენტების გადაქცევა თავისუფალ მომხმარებლებად, რათა მათ ჰქონდეთ არჩევანის საშუალება, ახლებურად დაგვანახეს განმარტება „სახელმწიფო ორგანიზაციის კლიენტი“, გვაჩვენეს მომსახურებათა ინდივიდუალიზების, რეგულირების ხარისხის უზრუნველყოფის გზები.

კონცეფციას უწოდეს „ახალი საჯარო მმართველობა“ (New public management) (შემდგომ - NPM), რომელიც ორიენტირებულია სახელმწიფო მმართველობის სისტემის ეკონომიკურ, სოციალურ, ორგანიზაციულ შედეგიანობასა და ეფექტიანობაზე.

NPM-ის კონცეფციაში გამოყოფენ ორ მიმართულებას:

- ეკონომიკურს - მარკეტიზაციას;
- ორგანიზაციულს - დებიუროკრატიზაციასა და დეცენტრალიზაციას.

NPM კონცეფციის ძირითადი ელემენტები ასახავენ კორპორაციული მართვის საბაზო პრინციპებს (ნახ. 1).



ნახ.1. NPM კონცეფციის ძირითადი ელემენტები¹³

NPM-ის ერთ-ერთი საკვანძო მომენტი გახდა განსხვავებების აღმოჩენა „ადმინისტრირების“ და „მართვის“ ცნებებს შორის.

თანდათან ჩამოყალიბდა საჯარო მმართველობის ახლებური გაგება, რომელიც გულისხმობს არა საზოგადოებრივი მომსახურებების გაწევას, არამედ ამ პროცესის რეგულირებას და მასში საზოგადოების ძალებისა და რესურსების ჩართვას.

NPM-ის კონცეფცია კიდევ ერთ რთულ პრობლემად განიხილავს პირდაპირი მმართველობითი კონტროლის დონის დაქვეითებას და იმავდროულად ანგარიშგების სრულყოფას, მონიტორინგისა და პასუხისმგებლობის მექანიზმების განვითარებას. მომხმარებელი აღიქმება საზოგადოებრივი სიკეთეების მყიდველად, რაც გულისხმობს სახელმწიფო მმართველობის სისტემის კლიენტზე ორიენტაციას. სახელმწიფო მმართველობის ეფექტიანობა გულისხმობს საზოგადოებრივი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილების დონის ამაღლებას. NPM-ის კონცეფცია არაერთ ქვეყანაში იქცა ადმინისტრაციული რეფორმირების მეთოდოლოგიურ ბაზად.

NPM-ის კონცეფციის მნიშვნელოვანი ელემენტია რესურსებზე პასუხისმგებლობის დეცენტრალიზაცია.

მთელს მსოფლიოში მომხმარებელთა სხვადასხვა გაერთიანებების მიერ საყოველთაო წვდომის რესურსების (common-pool resources), საზოგადოებრივი საკუთრების მართვის კვლევისას ე. ოსტრომმა დაამტკიცა, რომ აღნიშნული რესურსები (საცხოვრებელი ინფრასტრუქტურა, ადგილობრივი გზები, წყალმომარაგების სისტემები და ა.შ.) ძალიან ნელა კარგავენ განვითარების პოტენციალს და შედარებით უკეთ ხდება მათი ადაპტაცია ნებისმიერი ცვლილებისადმი, ვიდრე ინდივიდუალურ და სახელმწიფოებრივზე ორიენტირებულის შემთხვევაში.

ე. ოსტრომმა გვიჩვენა ლოკალური საზოგადოებრივი სიკეთეების მართვის ეფექტიანი მექანიზმი იმ პირობებში, როცა ვერც სახელმწიფო და ვერც ბაზარი ვერ აღწევს მნიშვნელოვან წარმატებებს ბუნებრივი რესურსების სისტემების წარმოებრივი გამოყენების გზით მოქალაქეებისათვის მდგრადი განვითარების შესაძლებლობის უზრუნველყოფაში. საკუთარი ინსტიტუტების, ერთგვარი კოოპერატივების შექმნისა და მართვის პროცესში ადამიანები

შეიმუშავებენ მეურნეობრიობის ისეთ მექანიზმებს, რომლებიც, ერთი მხრივ, ზრუნავენ მათ მიერ გამოყენებული რესურსის შენარჩუნებაზე და, მეორე მხრივ, ეფექტურად ჰკრიან რესურსის ექსპლუატაციის დროს წარმოქმნილ დავებს და კონფლიქტებს. ე. ოსტრომის აზრით, მსოფლიო ეკონომიკის მომავალი თანამედროვე პირობებში ყველაზე ეფექტიანი მეურნე სუბიექტების - სხვადასხვა სახის მცირე კოლექტიური საზოგადოებების განვითარებაშია და არა კერძო კაპიტალის გლობალიზაციასა და ექსპანსიაში.

ახალ საჯარო მმართველობას ბევრი აქვს საერთო ძველ სახელმწიფო მმართველობასთან, თუმცა ასევე მნიშვნელოვნად განსხვავდება მისგან. ამის შესახებ ვიგებთ რ. ლოურენსის, ჯ. და ფ. ტომპსონების ნაშრომებიდან.

მათი აზრით, ახალი საჯარო მმართველობა აქცენტს აკეთებს პროცესებზე, დავალებებსა და შესრულებულ სამუშაოებზე, მაშინ როცა ძველი მმართველობა ხაზს უსვამდა ფუნქციების, შესრულებისა და ამოცანების მნიშვნელობას. ძველი სახელმწიფო მმართველობის სამშენებლო ბლოკებს წარმოადგენდა ბიუროკრატია და იერარქია. ახალი საჯარო მმართველობის ძირითადი ინსტრუმენტი გახდა მულტიპროფესიონალური გუნდი, რომლის წევრები მუშაობენ ერთად დასაწყისში და გარკვეული დავალების შესრულებამდე. მეორე, ახალი საჯარო მმართველობისას გადაწყვეტილებების მიღების დელეგირება ხდება იმ გუნდისთვის, რომელიც ორგანიზებას უწევს სამუშაოების წარმოებას და აკონტროლებს პროექტის რეალიზაციას. მესამე, ახალი საჯარო მმართველობა განსაზღვრავს ეკონომიასა და ეფექტიანობას მხოლოდ მომხმარებლის დაკმაყოფილების დონის შესაბამისად. მეოთხე, ახალი საჯარო მმართველობა ყველაზე ნაკლებადაა დაინტერესებული ორგანიზაციებით, იგი ყერდნობა ინსტიტუციონალურ დიზაინსა და არჩევანს.

NPM-ის თეორიის საფუძველზე გასული საუკუნის 80-90-იან წლებში ჩატარდა ადმინისტრაციული რეფორმები მრავალ ქვეყანაში (დიდ ბრიტანეთში, აშშ-ში, საფრანგეთში, გერმანიაში და ა.შ.). აღნიშნული რეფორმების შედეგების და მიღებული გამოცდილების ანალიზმა გვიჩვენა, რომ NPM-ის კონცეფცია თავისუფალი კონკურენციის პირობებში უზრუნველყოფს მოსახლეობის ინდივიდუალური კეთილდღეობის შენარჩუნებას როგორც ცხოვრების დონის, ასევე საზოგადოებრივი სიკეთეებისა და მომსახურებების მისაწვდომობის თვალსაზრისით. გარდა ამისა, სახელმწიფო და მუნიციპალური მართვა მაკლებად ხარჯიანი ხდება და მიზნად ისახავს კონკრეტულად გაზომვადი რაოდენობრივი და თვისებრივი შედეგების მიღწევას, რაც უზრუნველყოფს შეთავაზებული საზოგადოებრივი სიკეთეებით მოქალაქეთა დაკმაყოფილების მაღალ ხარისხს. მთლიანობაში NPM-ის გამოყენება სახელმწიფო და მუნიციპალური მართვის პრაქტიკაში ხელს უწყობდა მისი ეფექტიანობის ამაღლებას, მომსახურებების რენტაბელობისა და ხარისხის ზრდას.

NPM ითვალისწინებდა ხელისუფლების ორგანოების სისტემაში ხარისხის სისტემური, პროცესული მართვის კონცეპტუალური მიდგომების, ბიზნესის სფეროში არსებული მართვის ხარისხის უზრუნველყოფის მექანიზმებისა და ორგანიზაციული სქემების გამოყენებას, ამიტომ შეიძლება ჩავთვალოთ, რომ საჯარო მმართველობის შემდეგი ტრანსფორმაციების წყარო და ნიადაგი შეიძლება გახდეს ხარისხის საყოველთაო მართვის კონცეფცია.

მეთოდოლოგიურად ხარისხის საყოველთაო მართვის კონცეფცია (შემდგომ - TQM) ჩამოყალიბდა ბიზნეს-მენეჯმენტში გასული საუკუნის 80-იან წლებში პირველ რიგში ხარისხის მენეჯმენტის მიმართულებების საფუძველზე, რომელიც მოიცავს: ხარისხის საყოველთაო კონტროლის კონცეფციას (ა. ფეინგენბაუმი),

ხარისხის მართვას კომპანიის მასშტაბით (CWQC) (კ. ისიკავა), ტაგუტის მეთოდებს (QC-circles) და სხვ.

იმავდროულად, სწორედ ამ პერიოდში იწყება ხარისხის უზრუნველყოფის მეთოდების აქტიური დაახლოება ზოგადი მენეჯმენტის წარმოდგენებთან. საზღვარგარეთ ყველაზე სანიმუშო მაგალითი, ჩვენი აზრით, არის ნულოვანი დეფექტების სისტემა (Zero Defects) (ფ. კროსბი). თუმცა, ხარისხის ყველა სხვა სისტემა იწყებს „მენეჯმენტის მეცნიერების“ ინსტრუმენტარიუმის გამოყენებას. დაიწყო ზოგადი მენეჯმენტისა და ხარისხის მენეჯმენტის ურთიერთშეღწევა. ეს პროცესი, ერთი მხრივ, ობიექტურად დაემთხვა შიდასაფირმო მენეჯმენტის სისტემის განვითარებას, მეორე მხრივ კი მასზე ზემოქმედების ხარისხისა და საშუალებების შესახებ წარმოდგენების გაფართოებას.

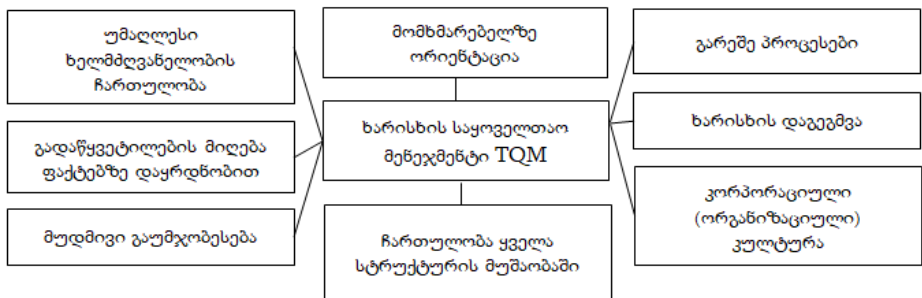
ხარისხის საყოველთაო მართვის კონცეფციის კიდევ ერთი წყარო გახდა ა. ფაიოლას, მართვის კლასიკური სკოლის წარმომადგენლის სამეცნიერო ნაშრომები. მან შემოგვთავაზა უნივერსალური ფუნქციონალური მოდელი, მოქმედებების მართვა და ა.შ. ასევე მნიშვნელოვანია მ. ვებერის კვლევები, სადაც ბიუროკრატია მიჩნეულია „ეფექტიანად“. მან შეიმუშავა მართვის ბიუროკრატიული მოდელი, რომელიც აქცენტს აკეთებდა მართვის წესზე, სტერეოტიპებისადმი მიდრეკილებებზე და ა.შ.

მეორე მხრივ, TQM-ის მნიშვნელოვანი წყაროა ბიჰევიორისტული (ქცევითი) მეცნიერებები, რადგან მასში აქცენტი კეთდება მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებაზე, პირველ რიგში, საუბარია ა. მასლოუსა და ჯ. მაკ-გრეგორის ნაშრომებზე, რომლებშიც გამოკვლეული და იერარქიულად სტრუქტურირებულია ადამიანის მოთხოვნილებები.

მესამე, TQM-ის წყარო გახდა სისტემური (რაციონალური) მიდგომები მართვისადმი, რომლებიც შემუშავდა 1960-1970-იან წლებში. (ლ. ფონ ბერტალანფი და სხვ). აღნიშნული მიდგომები გულისხმობს ბიზნესის ორგანიზაციას გარეგანი და შინაგანი თავისებურებების გათვალისწინებით.

თეორიული და პრაქტიკული საშუალებების ასეთი მძლავრი ნაკრების საფუძველზე კონცეპტუალურად გაფორმდა ხარისხის საყოველთაო მართვა და ხარისხის მართვის სისტემებისა და მეთოდების კარგად კოორდინირებული გამოყენება საქმიანობის ყველა სფეროში - კვლევებით დაწყებული და გაყიდვისშემდგომი მომსახურების ჩათვლით, რომელშიც მონაწილეობს ხელმძღვანელობა და ყველა დონის მოსამსახურე. აღნიშნულ საქმიანობაში რაციონალურად არის გამოყენებული ტექნიკური შესაძლებლობები.

TQM-ის კონცეფციის ძირითადი ელემენტები გადმოცემულია ნახ. 2.



ნახ. 2 – TQM-ის კონცეფციის ძირითადი ელემენტები

(შემუშავებულია ავტორის მიერ).

TQM-ის კონცეფცია ეყრდნობა თავდაპირველად ედვარდ უ. დემინგის „იაპონური ეკონომიკური სასწაულის“ ერთ-ერთი შემქმნელის მიერ ჩამოყალიბებულ უმნიშვნელოვანეს პრინციპებს, რომლებიც შემდგომ განავითარეს თავიანთ კვლევებში ისეთმა

მეცნიერებმა, როგორებიცაა ე. ლოფლერი, ბ. დეილი, ა. ვან დერ ვილი, ა. ვილკინსონი, ჰ. ვილმონტი, ჯ. იანგი და სხვ.

ამრიგად, ხარისხის საყოველთაო მართვის კონცეფციამ მნიშვნელოვანი წვლილი შეიტანა საჯარო მმართველობის ხარისხის თანამედროვე პრინციპების ჩამოყალიბებაში.

ევროპაში გასული საუკუნის 90-იან წლებში „მონაწილეობითი მენეჯმენტის“ მოდელები განვითარდა ადმინისტრაციული აპარატის მოდერნიზაციის ხარჯზე ჰორიზონტალური სტრუქტურების სახით გადაწყვეტილებების მიღების პროცესში ხელისუფლებასა და მოქალაქეებს შორის კონტაქტების გაუმჯობესების მიზნით. ასეთმა ცვლილებებმა ხელი შეუწყო ბიუროკრატიული სახელმწიფოს გარდასახვას „ქსელურ მთავრობად“ (e-government).

„ახალი საჯარო მმართველობის“ კონცეფციის ცვლილება დაასაბუთეს კ. კარაპეტომ და ფ. ფანსესკომ გასული საუკუნის 90-იან წლებში, მათ ჩამოაყალიბეს ე.წ. „რეცეფციულიმართვა“, რომელშიც ადმინისტრაცია უნდა ყოფილიყო გულისხმიერი სამოქალაქო საზოგადოების ინტერესებისა და მოთხოვნილებების მიმართ, ეაზროვნა სტრატეგიულად, ემოქმედა დემოკრატიულად, ეღიარებინა სამოქალაქო საზოგადოებისა და საზოგადოებრივი მომსახურებების მნიშვნელობა და ფასეულობა, ემსახურა საზოგადოების, პირველ რიგში კი მოქალაქეებისთვის, რომლებთანაც აწარმოებდა პირდაპირ დიალოგს.

ადმინისტრაცია ღია უნდა იყოს საზოგადოების აქტიური წევრებისთვის, რათა მისცენ მათ საჯარო პოლიტიკის შემუშავების პროცესში მონაწილეობის შესაძლებლობა, გადააქციონ უბრალო მოქალაქეები უფლებამოსილ პირებად (ცხრილი 1).

ამრიგად, საზოგადოებრივი სექტორის კვლევის სხვადასხვა მიმართულებების სინთეზის შედეგად იქმნება საჯარო

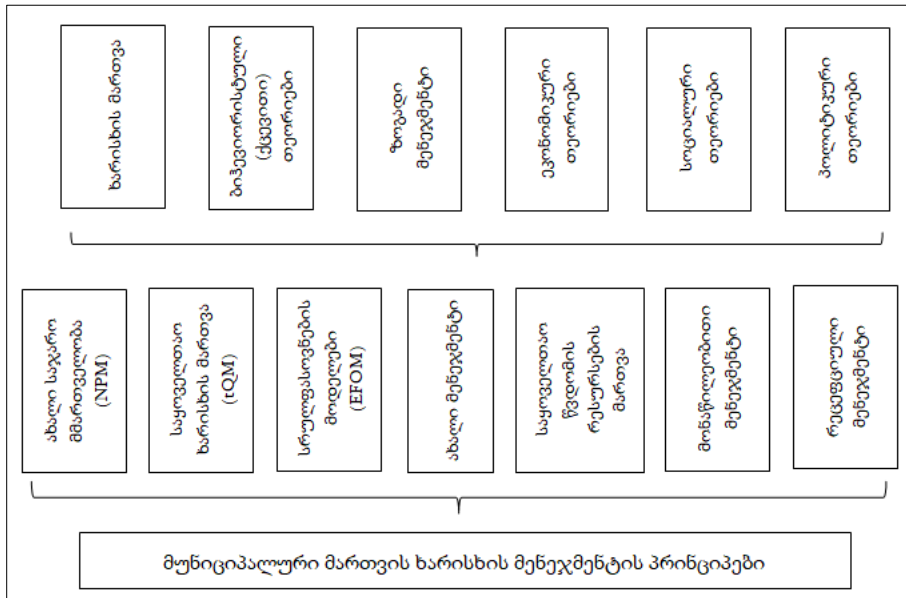
მმართველობის ხარისხის ახალი ფილოსოფია, რომლის მეთოდოლოგიური წყაროები გახლავთ ეკონომიკური თეორია, ზოგადი მენეჯმენტი, TQM, NPM კონცეფციები და მისი მოდიფიკაციები. საჯარო მმართველობის ახალი ფილოსოფია წარმოადგენს მუნიციპალური მართვის ხარისხის მენეჯმენტის პრინციპების თეორიულ საფუძველს (ნახ. 3).

ცხრილი 1. მოქალაქის როლი იერარქიულ და რეცეფციულ მოდელებში.¹¹

სახელმწიფოს იერარქიული მოდელი	სახელმწიფოს რეცეფციული მოდელი
მოქალაქე - გადასახადის გადამხდელი	მოქალაქეები, როგორც საზოგადოების აქტიური წევრები
მოქალაქე - მომხმარებელი	მოქალაქეები, როგორც უფლებამოსილი პირები
მოქალაქე - ამომრჩეველი	მოქალაქეები, როგორც მართვის აქტორები
მოქალაქე - კლიენტი	მოქალაქეების პირდაპირი მონაწილეობა პოლიტიკის შემუშავებაში

¹¹Гличев А.В. Качество, эффективность, нравственность: Учебное пособие. - М: Премиум Инжиниринг, 2009. - 358 с.

ნახ. 3. მუნიციპალური მართვის ხარისხის მენეჯმენტის თეორიული წყაროები (საავტორო ნამუშევარი)



ავტორის მიერ ჩატარებულმა კვლევამ გვიჩვენა NPM-ისა და TQM-ის ძირითადი პრინციპების შედარებადობა და შეთანხმებულობა, რაც, „რეცეფციული მენეჯმენტის“ კონცეფციის, საყოველთაო წვდომის რესურსების (commom-pool management) მართვისადმი მიდგომების, საქმიანი სრულყოფილების მოდელების გათვალისწინებით, უზრუნველყოფს მუნიციპალური მართვის ხარისხის მენეჯმენტის საკვანძო პრინციპების შინაარსის წვდომას, განმარტების ჩამოყალიბებას და დასაბუთებას.

გამოყენებული ლიტერატურა:

- 1.Витт П., Мёллер Й., Ревенко Л.А., Савранская О.Л. Оказание и организация муниципальных услуг // Материалы проекта TASIS. Сбор. Актуальные проблемы развития федеративных отношений в РФ. - М., 2006. - 23 с.
- 2.Авдеева Т.Т., Решетняк Т.А. Концептуальные подходы к определению направленности и оценки качества государственного и муниципального управления // Вестн. Том. гос. ун-та. 2012. № 364. С. 107-112.
- 3.Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 418 с.
- 4.Дракер П.Ф. Управление в обществе будущего. — М.: «Вильямс», 2007.- 320с.