

УДК [342.951:343.8](477)

Безпалова Ольга Ігорівна, д.ю.н., проф., завідувач кафедри адміністративної діяльності поліції Харківського національного університету внутрішніх справ;

Капустіна Кристина Олегівна, к.ю.н.

Критерії ефективності діяльності уповноваженого органу з питань пробації в Україні

Розкрито значення вироблення узгодженої процедури оцінювання ефективності діяльності уповноваженого органу з питань пробації. Запропоновано класифікацію критеріїв ефективності роботи уповноваженого органу з питань пробації на загальні та спеціальні. Надано характеристику складових елементів кожної групи критеріїв. Окреслено вимоги, яким повинні відповідати показники, що характеризують критерії ефективності роботи уповноваженого органу з питань пробації: поєднання кількісних і якісних показників; достовірність показників; порівняльність показників; оптимальність показників.

Ключові слова: уповноважений орган з питань пробації, ефективність, результативність, показники, критерії.

Правоохоронні органи нашої держави є ключовими в системі органів виконавчої влади. Стабільне та ефективне їх функціонування є необхідною умовою захисту конституційного ладу, забезпечення законності і правопорядку, дотримання прав і свобод людини та громадянина. Від оптимальної, за певних умов та обставин, діяльності правоохоронних органів значною мірою залежить успішність реалізації національних інтересів та стабільність суспільного розвитку. Звичайно, що кожного фахівця, який займається питаннями державного управління, юридичної відповідальності, діяльності правоохоронних органів, турбують такі питання: наскільки успішною є діяльність таких органів? як виміряти їх досягнення та довести, що вони є? як побачити проблеми, недоліки в роботі та вжити заходів щодо їх виправлення? як можна судити про виконання відповідними органами поставлених завдань? У цьому контексті в повсякденне вживання сьогодні входять такі терміни, як

«результативність», «ефективність», «якість», «критерії», «показники», «заміри», «результати», «оцінка» тощо. Вважаємо цілком закономірним здійснення аналізу ефективності діяльності уповноваженого органу з питань пробації в Україні в контексті загальних тенденцій реформування правоохоронних органів України.

Проблемам ефективності, її сутності та змісту тією або іншою мірою були присвячені праці фахівців у галузі економіки та менеджменту: С. В. Мочерного, В. А. Рудьова, В. Г. Янчевського; теорії управління та державного управління: Т. М. Дербетової, О. В. Калініної, Т. О. Мусабекова, А. М. Нагімової, О. М. Шовгелі; організації діяльності правоохоронних органів: В. Басс, О. В. Головінова, Д. М. Павлова, О. О. Чикаренка, Ю. В. Шевченка, І. М. Шопіної, О. О. Юхна, І. С. Яковець та ін. На підставі аналізу основних положень, що містяться у наукових працях указаних учених, вважаємо за доцільне спочатку визначитися із сутністю базових категорій, які ми будемо використовувати в нашому дослідженні, а потім здійснити їх ґрунтовний аналіз у контексті діяльності уповноваженого органу з питань пробації в Україні.

Відповідно до положень тлумачного словника С. І. Ожегова термін «ефективний» визначено як такий, що дає ефект, дійовий [1]. В економічному словнику Б. А. Райзберга ефективність розглядається як відносний ефект, результативність процесу, операції, проекту, що визначається співвідношенням ефекту, результату і видатків, витрат, які обумовили, забезпечили його результат [2]. Але необхідно звернути увагу на те, що теорія ефективності чітко розмежовує поняття ефекту та ефективності, розуміючи під першим результат певного заходу, а під другим – співвідношення ефекту і витрат, що його викликали. В тому випадку, якщо згадані результати впливають не тільки на суто виробничу сферу, але й обумовлюють зміни, пов'язані з впливом на здоров'я або умови життєдіяльності людини, прийнято говорити про соціально-економічний ефект [3]. На думку М. Азимбейдієва, вимоги ефективності припускають таку відповідність структури і функцій, яка забезпечує отримання найвищих кінцевих результатів у мінімальні терміни і з найменшими витратами

сил і засобів, або які укладаються в рамки оптимізаційних завдань [4]. Фахівці з діяльності правоохоронних органів держави, в розрізі конкретних установ, зазначають, наприклад, що під ефективністю діяльності митних органів розуміється показник, що відображає співвідношення результатів діяльності у відповідній сфері (справляння податків і зборів, кількість товарів, митне оформлення яких здійснено, тощо) та залучених для досягнення таких результатів ресурсів (грошових, трудових) [5].

Переважаю, в науковій літературі виділяють два види ефективності: економічну та соціальну. Як зазначає С. В. Мочерний, соціальна ефективність – це відповідність результатів діяльності основним соціальним потребам і цілям суспільства, інтересам окремої людини [6, с. 42]. О. А. Лановенко відзначає, що мета діяльності та отриманий результат є головними визначальними компонентами оцінки ефективності соціальної діяльності. У зв'язку з цим можна стверджувати, що первинним критерієм ефективності діяльності підприємств невиробничої (соціальної) сфери є рівень досягнення цілей та очікувань, зокрема зовнішніх користувачів [7, с. 145].

На думку В. О. Костіна, ефективність у контексті функціонування соціальних систем означає властивість людської діяльності, яка включає в себе як результати, так і певні засоби та предмети, які змінюються в процесі діяльності, трансформуються як у бажані, так і в небажані результати [8, с. 171–172]. А. М. Нагімова підкреслює, що у сфері державного управління головним результатом діяльності органів державної влади, в основному, є соціальний ефект, під яким, зазвичай, розуміється створення сприятливих умов для населення на території держави та в ряді випадків – за її межами, підвищення якості праці, наданих державних послуг і т. ін. У багатьох випадках соціальний ефект не піддається кількісному виміру (на відміну від економічного), і його визначають тими якісними зрушеннями, що відбуваються в державі. Він вимірюється непрямыми результатами, наприклад скороченням часу обслуговування, підвищенням якості обслуговування, поліпшенням соціально-психологічної обстановки [9, с. 16].

Якщо говорити про діяльність уповноваженого органу з питань пробації в Україні, то вона, в основному, спрямована на досягнення певного соціального ефекту, адже це органи не є прибутковою організацією, неможливо з достовірністю говорити про співвідношення затрат на його утримання та прибуток від його діяльності. Отже, ефективність діяльності уповноваженого органу з питань пробації має соціальний характер. Разом з тим можна припустити, що належне виконання уповноваженим органом з питань пробації, наприклад, покарань у вигляді громадських робіт може створити і деякий економічний ефект, тому, на нашу думку, більш доцільно говорити про соціально-економічну ефективність діяльності уповноваженого органу з питань пробації.

Таким чином, ефективність діяльності уповноваженого органу з питань пробації в Україні можна визначити як співвідношення відповідних кількісних та якісних показників, що відображають ступінь досягнення цим органом задекларованих цілей та виконання поставлених завдань, що закріплені нормативно-правовими актами, із залученням для досягнення таких результатів ресурсів.

Ефективність діяльності уповноваженого органу з питань пробації в Україні може визначатися за допомогою показників, які мають відношення до певних критеріїв. Визначення терміна «критерій» у науковій літературі зустрічається доволі часто. Критерії (від грец. *criterion*) – ознака, на підставі якої формується оцінка якості об'єкта, процесу, мірило такої оцінки. Наприклад, критерії ефективності характеризують рівень ефективності системи, а критерії оптимальності – наскільки система близька до оптимального стану [10]. Як зазначає Н. Г. Ничкало, критерій – це ознака, на підставі якої дається оцінка якого-небудь явища, дії; ознака, взята за основу класифікації [11, с. 163]. Також існує визначення критерію як ознаки, за допомогою якої проводиться: 1) оцінка, 2) визначення і 3) класифікація [12]. М. Д. Шаргородський підкреслює, що термін «критерії» часто пов'язується з поняттям «ефективність», завдяки чому «... критерії ефективності – це

спроможність правового засобу сприяти досягненню цілей і завдавати об'єктивний вплив на суспільні відносини» [13, с. 57–58]. Існує також погляд на термін «критерій» як на параметр істинності [14].

Поняття «критерій» у літературі безпосередньо пов'язано з поняттям «показник», який розуміють як узагальнену характеристику властивостей об'єкта або процесу. При цьому розрізняють: якісні показники, які фіксують наявність чи відсутність якої-небудь властивості, та кількісні показники, які фіксують міру вираженості, розвитку властивості [15, с. 217–218].

Тобто можна дійти висновку, що і критерії, і показники науковці розглядають як інструмент, що забезпечує можливість перевірки досягнення відповідного результату, але вважається, що критерії та якісні показники дають суб'єктивну характеристику досліджуваному явищу, а кількісні показники – об'єктивну характеристику, даючи змогу виміряти його.

Враховуючи вищевикладене спробуємо сформулювати перелік критеріїв ефективності роботи уповноваженого органу з питань пробації в Україні. Вважаємо, що їх доцільно поділити на загальні та спеціальні.

До загальних критеріїв можна віднести нормативне, організаційно-інформаційне, матеріально-технічне та кадрове забезпечення роботи уповноваженого органу з питань пробації в Україні.

До спеціальних – виконання завдань, які поставлені перед уповноваженим органом з питань пробації в Україні нормативно-правовими актами.

Зрозуміло, що такі критерії будуть містити як кількісні, так і якісні показники, що є необхідною умовою об'єктивності оцінки роботи будь-якого органу держави.

Нормативне забезпечення роботи уповноваженого органу з питань пробації в Україні. Показниками нормативного забезпечення є, по-перше, наявність відповідних нормативних документів – кількісний показник, а по друге – їх якість (зміст). Отже, вважаємо, що для оптимальної діяльності цього органу потрібні такі документи (примірний перелік): Концепція (програма)

розвитку підрозділу на найближчі 3 – 4 роки; Положення про уповноважений орган з питань пробації в Україні; Положення про відділ (сектор); Кодекс професійної етики уповноваженого органу з питань пробації в Україні; Положення про порядок взаємодії підрозділів уповноваженого органу з питань пробації в Україні з іншими державними органами та громадськими організаціями щодо виконання кримінальних покарань та адміністративних стягнень; Положення про порядок кадрової роботи у підрозділах уповноваженого органу з питань пробації в Україні та залучення до його діяльності волонтерів.

За другим показником має відбуватися внутрішня оцінка повноти, обґрунтованості, актуальності нормативного акта. Якщо ми проаналізуємо чинну нормативну базу діяльності уповноваженого органу з питань пробації в Україні, то можемо констатувати, що вона далека від ідеалу і, фактично, позбавлена системності. Вважаємо, що такою роботою має займатися відділ організаційно-методичного забезпечення уповноваженого органу з питань пробації в Україні. Він має забезпечити належний облік нормативно-правових актів інспекції, своєчасне внесення до них змін і доповнень та підтримання їх у належному актуальному стані. Також до його обов'язків має входити вжиття заходів щодо регулярного інформування працівників уповноваженого органу з питань пробації в Україні про прийняті нові законодавчі та відомчі акти. До речі, схожа норма існувала в Положенні про управління кримінально-виконавчої інспекції Державного департаменту України з питань виконання покарань.

Кадрове забезпечення діяльності уповноваженого органу з питань пробації в Україні. Зрозуміло, що кадровою роботою в підрозділах уповноваженого органу з питань пробації повинні займатися відповідні структурні підрозділи. Слід зазначити, що організація роботи кадрових підрозділів уповноваженого органу з питань пробації має оцінюватися за такими показниками:

- укомплектованість посад у підрозділах кадрового забезпечення відповідно до кваліфікаційних вимог та вимог нормативних актів;
- оптимальна структура кадрових підрозділів та алгоритмізація їх роботи (добір, розстановка, атестація, навчання тощо);
- спеціалізація працівників підрозділів кадрового забезпечення. Так, кожен працівник має спеціалізується в конкретному виді своєї діяльності (набір, навчання, мотивація або ротація і т. ін.);
- аналітичність роботи. Вона включає питання обробки кадрової інформації, оцінки її повноти та достовірності, регулярності подання її на розгляд керівництву та своєчасного доведення до виконавців (адресатів). У зборі та обробці кадрової інформації необхідно забезпечити максимально можливе застосування сучасних інформаційних технологій, а також соціометричних вимірів, соціологічних опитувань, аналізу громадської думки;
- наявність інновацій у кадровій роботі (опитування працівників, нові рішення, прийоми роботи, нові методи навчання кадрів).

Організаційно-інформаційне забезпечення роботи уповноваженого органу з питань пробації в Україні. До показників організаційно-інформаційного забезпечення роботи уповноваженого органу з питань пробації належать: наявність управлінських підрозділів (керівництво, центральні органи управління, органи управління на місцях); наявність систем контролю та обліку результатів діяльності (у тому числі електронних); наявність системи електронного зв'язку між підрозділами; наявність установчої та нормативної документації інспекції, у тому числі щодо виконання покарань та стягнень та атрибутів підрозділу (печатки, штампи); наявність системи методичного забезпечення діяльності уповноваженого органу з питань пробації; кількість проведених науково-практичних заходів щодо організації діяльності уповноваженого органу з питань пробації; наявність встановленого форменого одягу, знаків розрізнення, системи звань; наявність інформаційних засобів (сайт, газета, журнал), кількість публікацій, прес-релізів тощо.

Матеріально-технічне забезпечення роботи уповноваженого органу з питань пробації в Україні. Матеріально-технічне забезпечення, безумовно, впливає на загальну ефективність роботи уповноваженого органу з питань пробації в Україні, дозволяє застосовувати індивідуальний підхід до окремих напрямів її роботи. Які ж показники можуть характеризувати матеріально-технічне забезпечення? На нашу думку, до них можна віднести: відсоток коштів, що спрямовуються на утримання уповноваженого органу з питань пробації із загального бюджету Державної пенітенціарної служби; співвідношення бюджету підрозділів уповноваженого органу з питань пробації з чисельністю кадрів, які вони обслуговують; витрати на здійснення поточної роботи, що складається з витрат на зарплату, комунальні послуги, харчування, формений одяг, службовий транспорт тощо. Вони можуть розраховуватися, наприклад, як середні витрати в розрахунку на одного працівника.

Крім загальної оцінки грошових витрат, до матеріально-технічної забезпеченості можна віднести кількість обладнаних згідно з вимогами робочих місць, відповідність умов роботи санітарно-гігієнічним нормам, кількість персональних комп'ютерів та інших технічних засобів, необхідних для організації роботи, тощо.

До зазначеного вище слід додати також наступне. 5 лютого 2015 р. Верховною Радою України був прийнятий Закон № 160-VIII «Про пробацію». Відповідно до його положень пробація – це система наглядових та соціально-виховних заходів, що застосовуються за рішенням суду та відповідно до закону до засуджених, виконання певних видів кримінальних покарань, не пов'язаних з позбавленням волі, та забезпечення суду інформацією, що характеризує обвинуваченого. Незважаючи на те, що дія цього Закону розповсюджується на виконання певних видів кримінальних покарань, деякі результати поточної роботи апарату Державної пенітенціарної служби говорять про вірність названих нами загальних критеріїв.

Спеціальні критерії, як вже зазначалося, характеризуються ступенем досягнення відповідних цілей та виконанням завдань, які стоять перед кримінально-виконавчою інспекцією.

Облік порушників, роз'яснення їм порядку та умов відбування громадських робіт. Кількісними показниками такого критерію уповноважений орган з питань пробації в Україні вже оперує, отже, ними є наявність в особовій справі заповнених анкет та довідок про проведення бесіди щодо порядку виконання адміністративних стягнень або кримінальних покарань; кількість правопорушників, що стоять на обліку, їх соціальні характеристики, що мають відношення до виконання стягнення: вік, стать, місце роботи тощо.

Щорічне погодження з органами місцевого самоврядування та власниками підприємств видів суспільно корисних робіт та переліку об'єктів, на яких порушники відбуватимуть ці роботи. Показниками виступають наявність відповідних запитів та відповідей органів місцевого самоврядування щодо зазначених об'єктів та видів робіт та їх кількість. Крім того, вважаємо, що такий перелік має постійно оновлюватися на Інтернет-сторінках відповідних органів та самої кримінально-виконавчої інспекції.

Контроль за відбуванням стягнення порушниками та виконанням обов'язків власником підприємства, установи, організації або уповноваженим ним органом за місцем відбування порушниками громадських та виправних робіт. Показниками виступають кількість перевірок виконання власниками організації своїх обов'язків, кількість виявлених порушень такого порядку, вжиті заходи та їх виконання.

Облік відпрацьованого порушниками часу. Проведення контрольних перевірок за місцем відбування порушниками громадських робіт. Проведення не менше одного разу за час відбування виправних робіт контрольних перевірок за місцем роботи порушників. Показниками цього критерію є наявність заповнених табелів обліку часу; кількість контрольних перевірок; кількість виявлених порушень та вжиття заходів щодо їх усунення; наявність в акті інформації про відрахування грошей із заробітку.

Вважаємо, що було б доцільно до показників контролю додати не тільки кількість контрольних перевірок виконання стягнень правопорушниками, а також кількість проведених з ними бесід виховного характеру.

З'ясування причин невиходу порушників на громадські роботи. Внесення до суду подань стосовно порушників, які ухиляються від відбування громадських робіт. Показниками виступають: кількість зафіксованих невиходів порушників на роботу; кількість та своєчасність внесених подань стосовно порушників, які ухиляються від відбування громадських робіт; кількість заміन особам, що ухиляються від виконання громадських робіт, стягнень на альтернативні: адміністративний арешт або штраф; кількість осіб, покараних за ухилення від виконання громадських робіт тощо [16].

Важливим критерієм ефективності роботи уповноваженого органу з питань пробації в Україні є ***відсутність здійснення повторних адміністративних правопорушень та кримінальних злочинів*** особами, щодо яких інспекція виконувала стягнення, а також правопорушень протягом строку виконання покарання (адміністративного чи кримінального). Так, щодо цього критерію кількісним показником можна вважати відсутність або наявність протягом року повторного скоєння особою адміністративних правопорушень та протягом відповідного строку давності кримінального злочину. Такий підхід вважається вірним в аспекті зміни парадигми діяльності цього органу від каральної до профілактично-сервісної.

Зрозуміло, що запропоновані нами вище критерії та їх показники переважно належать до кількісних видів, але ж ефективність має також оцінюватися не тільки сухими цифрами, а й аналізом діяльності, причому такий аналіз може проводитися як самими працівниками підрозділу, так і громадянами, керівниками підприємств, на яких виконуються кримінальні покарання та адміністративні стягнення. До таких заходів, звичайно, варто віднести анкетування, інтерактивні опитування, в тому числі з використанням можливостей Інтернету. Крім того, можливе здійснення аналізу документів,

складання уповноваженими особами аналітичних довідок, де, крім кількісних показників, може міститися інформація про недоліки роботи, пропозиції щодо її покращення тощо. Приклади використання таких методів можна знайти, наприклад, у Сполучених Штатах Америки, де значна кількість управлінь та департаментів поліції використовує можливості мережі Інтернет для проведення опитувань громадян про якість власної роботи, у тому числі й за окремими напрямками [17; 18].

Зважаючи на наведене можна сформулювати додаткові критерії ефективності діяльності уповноваженого органу з питань пробації в Україні:

- відповідність процесуальних документів уповноваженого органу з питань пробації встановленим вимогам;
- думка населення, правопорушників та власників підприємств про роботу уповноваженого органу з питань пробації;
- задоволеність працівників даного органу власною роботою.

Дещо докладніше зупинимося на критерії задоволеності. Задоволеність персоналу відображає ставлення працівника до різних аспектів роботи: робоче навантаження, безпека роботи, оплата праці, умови праці, статус і престиж роботи, впроваджена підприємством політика оцінювання виконання роботи, загальні методи керівництва, відносини між начальниками і підлеглими, автономія і відповідальність, можливості для застосування знань і умінь, можливості для зростання і розвитку [19, с. 128].

Отже, основними показниками, що впливають на стан задоволеності працівником уповноваженого органу з питань пробації власною роботою, можуть бути: 1) справедлива винагорода (як матеріальна, так і нематеріальна). Цей показник може виражатися як її рівнем, так і розглядатися в аспекті визнання особистих досягнень; 2) імідж органу в цілому; 3) можливість кар'єрного або професійного розвитку; 4) доброзичлива атмосфера в колективі; 5) соціальне забезпечення працівників; 6) сприятливі умови праці на робочому місці; 7) особа керівника.

Таким чином, задоволеність роботою можна вимірювати в цілому як позитивну оцінку робочої ситуації, а з іншого боку, можна оцінювати задоволеність роботою шляхом оцінки різних аспектів задоволеності (наприклад, задоволеністю оплатою праці, престижністю роботи, існуючою системою оцінки роботи, можливостями для кар'єрного зростання та ін.). Слід зазначити, що показники задоволеності можуть виражатися як об'єктивними (рівень заробітної платні, кошти, що були виділені на матеріально-технічне забезпечення праці), так і суб'єктивними даними (оцінка працівниками умов праці, ставлення керівництва, оцінка можливостей кар'єрного зростання тощо). І, отже, методами вимірювання цих показників можуть бути саме анкетування, співбесіди, інтерв'ю працівників уповноваженого органу з питань пробації. Це ж саме стосується й інших критеріїв.

На підставі вищевикладеного можна зробити певні висновки:

1. Питання оцінювання ефективності діяльності уповноваженого органу з питань пробації в Україні є доволі актуальним та перспективним, враховуючи відсутність ґрунтовних наукових розробок у цій галузі. Оцінювання будь-якої діяльності можна пов'язати з існуванням певних стандартів щодо її здійснення, а таких стандартів сьогодні немає. На нашу думку, це зумовлено тим, що уповноважений орган з питань пробації в Україні знаходиться в стадії свого становлення.

2. З урахуванням досліджень, присвячених оцінюванню ефективності діяльності у державно-правовій та виробничій сфері, можна говорити про ефективність діяльності уповноваженого органу з питань пробації як про систему, що складається з декількох підсистем (критеріїв). Зрозуміло, що говорити про ефективність діяльності в цілому неможливо без її нормативного, організаційного, кадрового, матеріально-технічного забезпечення. Крім цього, важливого значення набуває оцінювання ступеня виконання уповноваженим органом з питань пробації завдань, що стоять перед ним. На підставі наведеного доцільно виділити загальні та спеціальні критерії ефективності діяльності уповноваженого органу з питань пробації в Україні.

3. Одним із необхідних кроків у напрямі оптимізації процедури оцінювання ефективності діяльності уповноваженого органу з питань пробації в Україні є розроблення галузевого наказу про організацію роботи його підрозділів, в якому повинні бути відображені цілі діяльності цього органу, система інтегральних критеріїв та показників, що характеризують цю діяльність. Необхідність оновлення наявної нині процедури зумовлена тим, що кількісні показники обліку правопорушників, що висвітлюються сьогодні, характеризують тільки один критерій і лише в кількісному плані – облік правопорушників.

4. Проте, як ми вже зазначали, необхідна також якісна оцінка змісту діяльності уповноваженого органу з питань пробації та врахування думки зацікавлених осіб (працівників, власників підприємств, правопорушників) щодо пошуку оптимальних шляхів діяльності цього органу. Тому вважаємо, що запропоновані критерії та показники ефективності можуть стати основою для подальших наукових досліджень та прийняття єдиних для усієї системи критеріїв ефективності: як загальних, так і спеціальних (що мають стосуватися окремих напрямів роботи уповноваженого органу з питань пробації).

5. Вважаємо, що будь-які показники, які характеризують критерії ефективності роботи уповноваженого органу з питань пробації в Україні, мають відповідати таким вимогам: а) поєднання кількісних і якісних показників; б) достовірність показників; в) порівняльність показників; г) оптимальність показників.

6. Поєднання кількісних і якісних показників означає, що при оцінюванні вони мають застосовуватися одночасно та паралельно один з одним, тобто кількісні показники повинні супроводжуватися якісними коментарями – доповідними записками або аналітичними звітами, які, на нашу думку, забезпечать відображення якісного змісту роботи, і, навпаки, письмові звіти про ефективність (перебіг, організацію) будь-якого-напрямку роботи кримінально-виконавчої інспекції мають бути підкріплені кількісними показниками. Достовірність означає об'єктивність, відповідність дійсному

стану речей на відповідних ділянках роботи інспекції. Порівняльність означає, що під час оцінювання критеріїв мають застосовуватися такі показники, що можуть порівнюватися один з одним. Якщо показник не може бути порівняний, його використання для оцінювання втрачає практичний сенс. Достатність показників означає, що система даних про ефективність роботи уповноваженого органу з питань пробації має бути достатньо вичерпною, проте вона не повинна бути надмірною, що може призвести до перевантаження звітних документів непотрібною інформацією.

Література

1. Ожегов С. И. Эффективный [Электронный ресурс] // Толковый словарь русского языка : 80 000 слов и фразеол. выражений / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова ; РАН, Ин-т рус. яз. им. В. В. Виноградова. – 4-е изд., доп. – М. : Азбуковник, 1999. – 944 с. – Режим доступа: <http://www.ozhegov.org/words/40888.shtml>.
2. Райзберг Б. А. Современный экономический словарь [Электронный ресурс] / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. – 2-е изд., испр. – М. : Инфра-М, 1999. – 479 с. – Режим доступа: <http://www.ebk.net.ua/Book/Ses/eh/0700.htm>.
3. Економічна ефективність [Електронний ресурс] // Економіка підприємства : [онлайн-підручник]. – Тема 11. – Режим доступа: <http://www.readbook.com.ua/book/6/104>.
4. Азимбердиев М. Показатели экономической и социальной эффективности деятельности учреждений здравоохранения [Электронный ресурс] / Азимбердиев Мейржан // G-Global : [сайт] / Асоц. «Евраз. экон. клуб ученых». – Режим доступа: <https://www.group-global.org/en/node/5540>.
5. Суворов В. В. Порівняльний аналіз ефективності здійснення митної справи в Україні та інших країнах / В. В. Суворов // Вісник Академії митної служби України. Серія: «Економіка». – 2011. – № 1 (45). – С. 40–46.
6. Мочерний С. В. Соціальна та економічна ефективність [Електронний ресурс] // Основи економічних знань : [підручник / С. В. Мочерний. – Вид. 2-ге, уточн. – Київ : Академія, 2001. – 310 с.]. – Режим доступа: <http://library.if.ua/book/41/2795.html>.
7. Лановенко О. А. Социальная эффективность предоставления социальных услуг: критериальные показатели ее оценки / О. А. Лановенко //

Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. – 2010. – № 889. – С. 142–147.

8. Костин В. А. Теория управления : учеб. пособие для вузов / В. А. Костин. – Екатеринбург : УрАГС, 2001. – 216 с.

9. Нагимова А. М. Эффективность деятельности государственных органов управления как фактор повышения качества жизни в регионе: проблемы оценки и измерения / А. М. Нагимова. – Казань : Казан. гос. ун-т, 2009. – 188 с.

10. Критерии [Электронный ресурс] // Энциклопедический словарь экономики и права. – Режим доступа: http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_economic_law/7103.

11. Професійна освіта : словник ; навч. посіб. / [уклад. С. У. Гончаренко, І. А. Зязюн, Н. Г. Ничкало та ін. ; за ред. Н. Г. Ничкало]. – Київ : Вища шк., 2000. – 381 с.

12. Баранцев А. Эссе о критериях [Электронный ресурс] / Баранцев Алексей // Software-Testing.Ru : [сайт]. – 28.09.2008. – Режим доступа: <http://software-testing.ru/library/testing/general-testing/4-2008-09-28-17-12-35>.

13. Шаргородский М. Д. Наказание, его цели и эффективность / М. Д. Шаргородский. – Л. : Изд-во Ленингр. ун-та, 1973. – 160 с.

14. Що таке критерії? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://onlinenews.rv.ua/navchannya/scho-take-kryteriji>. – Назва з екрана.

15. Мазін В. М. Критерії та показники сформованості культури професійної самореалізації педагога / В. М. Мазін // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки. – 2007. – Вип. 41. – С. 217–225.

16. Про затвердження Порядку виконання адміністративних стягнень у вигляді громадських робіт та виправних робіт : наказ М-ва юстиції України від 19.03.2013 № 474/5 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0457-13>.

17. Ashland community policing survey: Офіційний сайт департаменту поліції міста Ashland [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ncjtc.org/CJCI/TRGP/Documents/Ashland_Survey.pdf.

18. Cibolo Police Department Community Policing Survey: Офіційний сайт департаменту поліції міста Cibolo [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.research.net/s/CiboloPolice>.

19. Потёмкин В. К. Управление персоналом : учеб. для вузов / В. К. Потёмкин. – СПб. : Питер, 2010. – 432 с.