

Данилов Роман Сергеевич

студент

ФГБОУ ВПО «Московский государственный университет

экономики, статистики и информатики»

г. Москва

Обеспечение качества работы в организациях государственной службы

***Аннотация:** благосостояние населения, как и благосостояние страны, зависит от качества государственного управления. Современная конъюнктура отечественного управления имеет множество нерешенных проблем, что приводит к замедлению экономического развития, росту социальной напряженности. Автор статьи утверждает, что существует ряд универсальных принципов всеобщего управления качеством (TQM), которые могут вывести нашу страну из управленческого нигилизма.*

***Ключевые слова:** менеджмент качества, Total Quality Management, TQM*

Современные тенденции развития мировой экономики предъявляют повышенные требования к организации процессов менеджмента качества. Усиление конкурентной борьбы сопровождается активным внедрением технологических и управленческих инноваций, прямым следствием чего становятся глубокие организационные и кадровые изменения в компаниях.

При возрастании объема работ, требующих творческого подхода и инициативы на местах, снижается эффективность структур с жестким иерархическим соподчинением. Принципы всеобщего управления качеством (англ. Total Quality Management, TQM), подразумевающие в том числе вовлечение персонала в процесс принятия решений и рабочие процессы, становятся обязательными для выживания любой компании. Это актуально для большинства национальных рынков, включая российский.

Однако не во всех областях народного хозяйства процессы модернизации протекают равномерно эффективно. В государственном секторе методы управления организациями остаются практически на прежнем уровне.

Несоответствие качества их работы требованиям времени и нуждам населения приводит к замедлению экономического развития, росту социальной напряженности и одновременно способствует нестабильности политической ситуации.

Именно поэтому вопросы повышения качества работы организаций государственной службы Российской Федерации как основного элемента системы регулирования национального хозяйства приобретают особую актуальность.

Существует ряд универсальных принципов TQM, которые можно применить в управлении государственной сферой, несмотря на отраслевые различия. К таковым относятся ориентация на потребителя, высокая значимость лидерских качеств руководителя, необходимость вовлечения персонала, непрерывное улучшение рабочего процесса [2].

Непрерывное улучшение внутренних процессов невозможно без активного вовлечения сотрудников, без формирования у них ответственного и инициативного подхода к выполнению своих обязанностей. Данная особенность метода всеобщего управления качеством определяет важность наличия эффективных каналов коммуникации между руководством и работниками, ценностей и идеалов, разделяемых всеми сотрудниками, способности персонала к самоорганизации и саморазвитию.

Совокупность перечисленных элементов зависит не столько от распределения функциональных ролей и обязанностей, сколько от особенностей корпоративной культуры. Именно этот комплекс убеждений и правил в конечном счете определяет степень вовлеченности сотрудников и их стремление к повышению качества работы.

В рамках современной теории менеджмента корпоративная культура рассматривается как инструмент стратегического управления, способный мобилизовать инициативу сотрудников, ориентировать их на достижение общей цели.

Согласно информации официального портала административной реформы по совершенствованию государственного управления, среди основных ее задач в настоящее время значится: ограничение вмешательства государства в экономическую деятельность, исключение чрезмерного регулирования, снижение административных барьеров для бизнеса, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг для населения, уровня открытости деятельности органов власти и степени участия граждан в выработке государственной политики [3].

Базовыми документами, обозначающими направление развития системы государственного управления, являются «Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011–2013 года» и Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [1].

Сложность и неэффективность официальных каналов коммуникации и управленческих методов привела к широкому распространению неформальных методов взаимодействия между государственными служащими, к укреплению личных связей и формированию особого типа внутриорганизационных отношений.

Согласно Л. Косалс, «если все будет идти так, как оно идет, то существующее распределение власти в центре и в регионах через определенное время воспроизведется с небольшими вариациями и власть сосредоточится в руках относительно малого числа семей. В ближайшие 5–10 лет их дети достигнут 35–45-летнего возраста и уже будут готовы конкурировать за первые посты» [4].

Сложившаяся система отношений имеет ценностную природу и неотъемлема от специфического типа корпоративной культуры, доминирующей в сфере государственной службы. В подобных условиях меры внешнего воздействия и контроля не могут в должной степени способствовать улучшению качества работы чиновников. Особенности системы государственной службы, большой

объем и сложность информации, касающейся ее внутренних процессов, усложняют анализ и затрудняют выработку решений, одинаково результативных для всех ее элементов.

Концепция TQM предполагает оценку качества работы компании по ряду критериев: соответствие ожиданиям клиентов, эффективность стратегического планирования, лидерство и система управления знаниями, организация бизнес-процессов, степень вовлеченности сотрудников, а также финансовые показатели.

Применительно к организациям государственной службы в качестве основных партнеров выступают конечные потребители услуг, то есть граждане страны.

Таким образом, качество работы организаций государственной службы будет определяться степенью соответствия оказываемых услуг требованиям граждан, условий труда – требованиям государственных служащих, а финансовых расходов – принципам рационального хозяйствования.

В соответствии с Указом Президента РФ № 601, к 2018 г. уровень удовлетворенности граждан России качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90 % [1].

Из всего выше сказанного, можно сделать вывод, что действующая система контроля качества в организациях государственной службы не отвечает принципам TQM и должна быть изменена на основе:

- создания постоянно действующей системы обратной связи между клиентом и соответствующим участком системы контроля качества организаций государственной службы;
- формирования открытой и постоянно доступной информационной базы, позволяющей анализировать статистику обращений потребителей к конкретным исполнителям с последующей оценкой качества выполненных услуг;
- передачи процессов регистрации, обработки и контроля за исполнением обращений граждан организациям, специализирующимся на такой деятельности, то есть аутсорсинговым. При этом компания-аутсорсер не должна иметь связей подчинения или соподчинения с организацией-заказчиком.

Выполнение вышеобозначенных пунктов возможно на базе существующей организационной структуры институтов государственной службы.

Высокая текучка, общий дефицит кадров также свидетельствуют о неудовлетворенности сотрудников условиями труда и, следовательно, о необходимости модификации используемых методик взаимодействия с персоналом. Отсутствие действенных каналов обратной связи между исполнителями и руководителями, а также традиций по стимулированию инициативы «снизу» усложняет начальные этапы модернизации системы менеджмента качества и значительно повышает риски при проведении организационных изменений.

Разработка критериев соответствия корпоративной культуры целям улучшения качества как первый этап внедрения принципов TQM будет способствовать формированию четкого видения среди руководящего состава и рядовых государственных служащих.

Единство в оценке направления развития само по себе подготавливает организационную среду к проведению необходимых изменений. Наличие четко сформулированной модели желаемого состояния организации позволит приступить к выработке и реализации дальнейшей стратегии ее развития при сопоставлении с текущей ситуацией.

Список литературы

1. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». Режим доступа: <http://base.garant.ru/70170942/#ixzz3Jdme0wCT>

2. Горбашко Е.А. Управление качеством. Учебник для бакалавров. Юрайт. 2012. 463 с.

3. Правительство Российской Федерации. Административная реформа в России (государственное управление). Совершенствование административного управления. 2010-2013 гг. Режим доступа: http://ar.gov.ru/o_reforme/index.html

4. Кослас Л. Наследные принципы // Новая газета. Выпуск № 49 от 2 июля 2007 г. Режим доступа: <http://www.novayagazeta.ru/inquests/35017.html>.