

Совершенствование управления процессом оказания государственных услуг федеральной службой по аккредитации

Молчанов Игорь Николаевич

доктор экономических наук, профессор,
профессор кафедры «Политическая экономия», Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова профессор Департамента общественных финансов, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, г. Москва, Российская Федерация
E-mail: inmolchanov@fa.ru

Титова Анастасия Игоревна

аспирант кафедры «Политическая экономия», Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, г. Москва, Российская Федерация
E-mail: stasya-titova@yandex.ru

Molchanov Igor Nikolaevich

Doctor of Economic Sciences, professor, Professor of the «Political economy department» Lomonosov Moscow state University Moscow, Russian Federation; Professor of Public Finance Department, Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russian Federation
E-mail: inmolchanov@fa.ru

Titova Anastasia Igorevna

Postgraduate student of the «Political economy department» Lomonosov Moscow state University Moscow, Russian Federation
E-mail: stasya-titova@yandex.ru

Аннотация. В статье рассматриваются пути совершенствования управления процессом оказания государственных услуг Федеральной службой по аккредитации. На основе анализа выявлены факторы, негативно влияющие на качество предоставления государственных услуг: повышенная нагрузка на сотрудников Управления аккредитации, «текучесть» кадров, недостаточный уровень информатизации работы по оказанию государственных услуг. Эти проблемы могут быть решены посредством расширения функций и модернизации структуры Федеральной государственной информационной системы Росаккредитации, совершенствования процесса отбора, адаптации и мотивации персонала, аудита рабочих мест по условиям труда, перераспределения нагрузки между центральным аппаратом и территориальными управлениями данной организации.

Ключевые слова: государственные услуги, аккредитация, федеральная государственная информационная система Росаккредитации, кадровая политика.

IMPROVING THE MANAGEMENT OF PROVIDING PUBLIC SERVICES PROCESS BY FEDERAL SERVICE FOR ACCREDITATION

Abstract. The article considers the ways of improving the management of providing public services process by Federal service for accreditation. Based on the analysis factors affecting the quality of government services are revealed: increased burden on the staff of the accreditation department, the "flow" of personnel, insufficient informatization of work on providing public services. These problems can be solved by expanding the functions and modernizing the structure of Federal state information system of Federal service for accreditation (FGIS of the Federal service for accreditation), the process of selection, adaptation and motivation of personnel improvement, auditing of working conditions, redistribution of the workload between the central body and territorial administrations of this organization.

Keywords: public services, accreditation, Federal information system of Federal service for accreditation, personnel policy.

Одна из важных задач повышения эффективности государственного управления – развитие и совершенствование системы государственных функций, в том числе предоставления государственных услуг. Государственные услуги являются важнейшей составной частью всей сферы услуг. Организация предоставления государственных услуг оказывает существенное влияние на социально-экономическую ситуацию в стране. Отдельные отрасли рассматриваемой сферы оказывают огромное влияние на состояние рабочей силы и производительность труда, на качество экономического роста, социально-политическую стабильность. Государственные услуги становятся основной и наиболее массовой формой взаимодействия населения с органами государственной власти, в результате которого у граждан формируется представление об эффективности деятельности всего государственного аппарата управления в целом.

Понятие «государственная услуга» впервые появилось в Концепции реформирования государственной службы Российской Федерации, утвержденной Указом Президента России от 15 августа 2001 года. Развернутое понимание государственной услуги содержится в законодательстве [1]. В научной литературе встречаются различные определения; согласно одному из них, «под государственной услугой подразумевается выдача документов, как правило, связанная с лицензированием, сертификацией, регистрацией, оформлением права собственности и т.д.» [4, с. 56].

Федеральная служба по аккредитации (Росаккредитация) оказывает обширный перечень государственных услуг, в числе которых аккредитация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в национальной системе аккредитации, расширение, сокращение области аккредитации, подтверждение компетентности аккредитованных лиц, выдача аттестата аккредитации, выдача дубликата аттестата аккредитации, прекращение аккредитации, внесение изменений в сведения реестра аккредитованных лиц, предоставление сведений из реестра аккредитованных лиц; выдача бланков сертификатов соответствия, в том числе бланков сертификатов соответствия на продукцию, включенную в единый перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации, а также бланков сертификатов соответствия, изготовленных по единой форме; аттестация экспертов по аккредитации, внесение изменений в сведения реестра экспертов по аккредитации, предоставление сведений из реестра экспертов по аккредитации; рассмотрение заявлений о включении сведений, предоставлении сведений из национальной части Единого реестра органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) Таможенного союза и т.д. [3].

Государственные услуги осуществляются в соответствии с принятыми административными регламентами Минэкономразвития России, которые детально определяют последовательность действий должностных лиц Росаккредитации при предоставлении каждой конкретной услуги, что позволяет более рационально выстроить работу структурных подразделений данной организации. В условиях ограниченной предельной штатной численности персонала до настоящего времени сохраняют актуальность технологические вопросы обработки возрастающих в количественном отношении информационных потоков, отражающих потребности заявителей на получение государственных услуг. Их предоставление увязывается с необходимостью обеспечения высокого качества при условии соблюдения установленных сроков, а также своевременного проведения мероприятий в рамках исполнения контрольно-надзорных функций службы. Например, загруженность работников Росаккредитации, выраженная в количестве оказанных государственных услуг, в 2015 году по отношению к 2014 году возросла на 63%. В связи с многократно возросшей нагрузкой в 2015 году произошло некоторое снижение показателей, отражающих качество оказания государственных услуг: 21% от их общего количества был предоставлен с превышением установленных законодательством сроков [2].

Для упрощения процесса работы с информацией и перевода ее в электронный вид в 2013–2014 годах была введена в эксплуатацию Федеральная государственная информационная система в области

аккредитации (ФГИС Росаккредитации). Ее функциональные возможности позволяют снять с сотрудников часть технической, бумажной работы по предоставлению государственных услуг посредством автоматизации процедур и сокращения времени, затрачиваемого на выполнение каждой операции.

В настоящее время в ФГИС насчитывается более 15 тысяч пользователей [3], в числе которых – работники центрального аппарата и территориальных органов Росаккредитации, аккредитованные лица, эксперты по аккредитации, экспертные организации и прочие заинтересованные лица. К основным задачам данной службы относятся: ведение реестров; подача заявлений и оказание государственных услуг, в том числе обеспечение взаимодействия между всеми участниками данных процессов (центральным аппаратом и территориальными управлениями Росаккредитации, аккредитованными лицами, экспертами по аккредитации, экспертными организациями); мониторинг хода оказания государственных услуг; проведение государственного федерального контроля деятельности аккредитованных лиц; публикация сведений реестров Росаккредитации в открытом доступе на официальном сайте организации и т.д.

В настоящее время во ФГИС Росаккредитации реализована возможность подачи заявления на предоставление следующих государственных услуг: аккредитация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в национальной системе аккредитации, подтверждение их компетентности; расширение области аккредитации аккредитованного лица; внесение изменений в запись о нем в реестре аккредитованных лиц (в связи с изменением места или мест осуществления деятельности). Однако выполненный анализ свидетельствует, что в настоящее время у ФГИС Росаккредитации недостаточно функциональных возможностей для обеспечения качественного информационного и аналитического сопровождения деятельности ведомства. В числе недостатков можно отметить, во-первых, невозможность автоматизированного взаимосвязанного мониторинга реестров и прочей информации, содержащейся во ФГИС; во-вторых, частый выход этой системы из строя – при том, что она должна быть основным инструментом интерактивного взаимодействия участников рынка с регулятором. Очевидно, что ФГИС нуждается в модернизации в соответствии с современными требованиями к качественному информационному ресурсу, способному обеспечить автоматизированную обработку больших баз данных и полное интерактивное взаимодействие с участниками рынка.

По нашему мнению, для повышения эффективности работы по предоставлению государственных услуг, ФГИС необходимы следующие дополнительные возможности: получение пользователями результатов по заявленным к оказанию услугам полностью дистанционно в электронном виде (такой формат взаимодействия гораздо удобнее для обеих сторон процесса: для работников он существенно снижает трудозатраты на обработку входящей документации, для заявителей – сроки предоставления государственных услуг);

минимизация немашиночитаемой информации, размещаемой в системе (сокращение числа документов без опции декодирования приведет к значительному расширению возможностей для анализа данных, внесенных во ФГИС, что позволит проводить более детальный и качественный мониторинг деятельности участников процесса предоставления государственных услуг); совершенствование организации мониторинга процесса оказания услуг путем внедрения автоматизированных систем реагирования на нестандартные действия заявителей, экспертов, экспертных организаций.

Со значительной нагрузкой на персонал связана высокая текучесть кадров в Росаккредитации: показатель 100%-ной сменяемости работников для центрального аппарата составляет 2,5 года. В этой связи для оптимизации работы в части оказания государственных услуг требуются дополнительные кадровые ресурсы. Возможно внедрение ряда мер, которые могут способствовать улучшению условий труда и повышению результативности работы сотрудников, а также предотвращению «текучести» кадров, которая в

2015 году составила 48% в центральном аппарате и 68% в территориальных управлениях [2]. Такой высокий показатель ротации персонала неизбежно сказывается на эффективности работы организации, в том числе на качестве предоставления государственных услуг. Для создания стабильных трудовых коллективов в подразделениях службы целесообразно было бы предпринять следующие меры: разработать сбалансированную систему отбора и адаптации персонала; подготовить обоснованные меры материального и нематериального стимулирования для усиления мотивации работников; практиковать периодическое проведение аттестации (аудита) рабочих мест на их соответствие современным нормативным требованиям к условиям труда.

Одним из основных направлений деятельности кадрового подразделения службы должен стать маркетинг кадров. Необходимо поставить источники привлечения персонала в зависимость от вакантных должностей. Поскольку уровень заработной платы на госслужбе значительно уступает частному сектору, необходимо уделить особое внимание поиску молодых специалистов, приоритетом для которых будет являться приобретение опыта, получение возможности продвижения по карьерной лестнице. Формы взаимодействия с учебными заведениями предполагают закрепление студентов во время прохождения практик и организации стажировок; при проведении ярмарок вакансий, презентаций службы, экскурсий, научно-практических конференций, семинаров, круглых столов с привлечением действующих сотрудников; участия представителей Росаккредитации в теоретической подготовке студентов, научных разработках, публикациях, руководстве выпускными квалификационными работами. Одной из основных мер по уменьшению «текучести» кадров может стать разработка и реализация программы адаптации новых сотрудников, которая позволяет обеспечить их более продуктивное вхождение в должность и овладение навыками практической работы.

Внедрение инноваций неизбежно приводит к повышению производительности труда и сокращению численности работников. Для стабилизации кадрового состава службы необходима комплексная система мотивации, которую нужно строить исходя из анализа потребностей государственных служащих, учитывая профессиональные, возрастные особенности. Материальные формы мотивации являются наиболее часто используемым стимулом, однако в связи с ограниченностью бюджета их применение не всегда возможно для работников государственной службы. Один из возможных способов повышения мотивации персонала – нематериальные формы (организация различных образовательных проектов, спортивных соревнований, корпоративных праздников с учетом пожеланий персонала; награждение различными грамотами, присвоение профессиональных званий, размещение на Доске почета фотографий лучших работников; слова благодарности руководства и др.).

В случае совершенствования кадровой политики, внедрения модернизированной ФГИС и автоматизации управленческих процессов, связанных с предоставлением государственных услуг, можно ожидать повышения эффективности управления деятельностью по аккредитации. Содержательное изменение функциональных обязанностей позволит существенно снизить психологическую нагрузку на сотрудников службы. По результатам проведения названных мер, возможно, не потребуется значительного увеличения штатной численности персонала.

Список литературы:

1. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»// URL: <http://www.consultant.ru/>; (дата обращения: 10.10.2016).
2. Доклад «Об итогах деятельности Федеральной службы по аккредитации за 2015 год и задачах на 2016 год и среднесрочную перспективу». URL: [file:///C:/Users/%D0%D1%83%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/%D0%D1%83%20(1).pdf); (дата обращения: 13.10.2016).
3. Сайт Федеральной службы по аккредитации. ФГИС Росаккредитации. URL: <http://fsa.gov.ru/index/staticview/id/284/> (дата обращения: 17.10.2016).
4. Экономика и управление социальной сферой / Жильцов Е.Н., Егоров Е.В., Науменко Т.В., Восколович Н.А., Лавров В.А., Лapidус Л.В., Казаков В.Н., Косова Ю.А., Романова Н.В., Молчанов И.Н., Коваленко В.В., Морозов В.А., Иванов О.И. Учебник для бакалавров / Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. 496 с.

УДК 336

© Молчанов И.Н., 2016

© Титова А.И., 2016