

Мотивация сотрудников к повышению качества исполнения контрольно-надзорной функции в условиях глобализации

Прошкина Александра Сергеевна,
Яковлев Михаил Михайлович
Санкт-Петербургский государственный экономический университет

Proshkina Aleksandra, S.,
Yakovlev Mikhail, M.
St. Petersburg State University of Economics
St. Petersburg, Russian Federation

Аннотация. Статья посвящена мотивационным аспектам управления качеством предоставляемых услуг в сфере государственных контрольно-надзорных органов. Отсутствие системы централизованной оценки комплекса государственных услуг затрудняет внедрение эффективной системы управления качеством. Проблемы управления качеством в организации неразрывно связаны с вопросами мотивации сотрудников. Методы нефинансовой мотивации предложены в качестве наиболее перспективных.

Ключевые слова: мотивация, управление качеством, контрольно-надзорные органы

THE MOTIVATION FOR IMPROVING THE QUALITY OF PERFORMANCE STATE CONTROL FUNCTIONS IN CONTEXT OF GLOBALIZATION

Abstract. The article is devoted to motivational aspects of the quality of services in the sphere of state control. The lack of the proper system of evaluation complicates the implementation an effective system of quality management. Problems of quality management in organizations are inextricably linked to issues of motivation. Non-financial methods of motivation proposed as the most perspective.

Keywords: motivation, quality management, state control

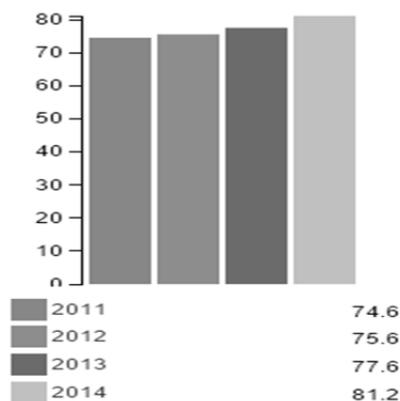
Глобализация мировой экономики способствует возникновению принципиально новых вызовов перед участниками национальных рынков. Интенсификация конкурентной борьбы делает управление качеством работы ключевым фактором конкурентоспособности современной организации. Высокие темпы появления технологических и организационных инноваций, опыт, уже накопленный в этой сфере менеджмента, предоставляют широкие возможности для создания эффективных систем управления качеством. В описанных условиях значительно повышается значение мотивации сотрудников к освоению новых знаний, их готовность к равноправному и ответственному участию в управлении предприятием. Прямым следствием подобных тенденций являются глубокие организационные и кадровые изменения в современных компаниях. Возрастающий объем работ, требующих творческого подхода и инициативы на местах снижает эффективность жестких иерархических организаций, способствует пересмотру традиционных отношений между руководителем и подчиненным. На этом фоне проблемы управления качеством работы в организациях государственной службы привлекают повышенный научный интерес при сохранении традиционно высокой практической значимости. Несоответствие возможностей бюрократических институтов требованиям времени замедляет рост национальной экономики, снижает конкурентоспособность целых секторов народного хозяйства. Динамичность современного рынка обуславливает необходимость постоянного изменения отдельных элементов государственной службы, ее адаптации к волатильности среды. Данное высказывание в особой степени актуально для организаций, относимых к так называемому «контрольному блоку», т.е. исполняющих контрольно-надзорные функции. Значительные резервы повышения эффективности государственного регулирования и снижения административного давления на подконтрольные объекты лежат в сфере оптимизации системы государственного и муниципального контроля и надзора.

Широкий набор полномочий по воздействию на участников рынка, а также высокая степень прямого взаимодействия с ними обуславливают высокую степень ответственности за экономическую ситуацию и взаимодействие его элементов.

Аспекты управления качеством в организации неразрывно связаны с вопросами мотивации сотрудников. Мотив лежит в основе любого процесса [3]. Само создание системы управления качеством является следствием мотивации заинтересованных лиц этой организации в плане достижения конкурентного преимущества, наращивание рыночной доли, соответствие передовым стандартам производства. Система управления качеством служит важным инструментом реализации корпоративной стратегии. Сектор государственных услуг не является исключением, хотя и имеет ряд специфических черт. В частности, проблема показателей качества оказанных услуг.

Одним из основных источников информации, касающихся оценки гражданами качества оказываемых государственных услуг, является специализированный портал административной реформы (<http://ar.gov.ru/ru>). Портал является частью информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (АИС МКГУ), учрежденной правительством Российской Федерации.

Согласно материалам портала, уровень общей удовлетворенности качеством услуг, оказываемых государственной службой, непрерывно рос с 2011 по 2014 год с 74% (количество респондентов, оценивших качество как «очень хорошее» и «скорее хорошее») до 81.2% соответственно. (см. рис.)



Уровень удовлетворенности качеством государственных услуг по годам [1]

Следует понимать, что оценки потребителей не распространяются на общее качество государственных услуг в широком смысле (образование, правоохранительная деятельность, налогообложение и т.д.) и, следовательно, не отражают истинного уровня удовлетворенности потребителей работой организаций государственной службы.

Анализируя зарубежный подход к понятию государственных услуг (public services), следует привести мнение Э. МакГрегора: «Государственная (общественная) услуга – услуга, предоставленная государством людям, проживающим под его юрисдикцией, напрямую (через общественный сектор) или путем финансирования учреждений, их предоставляющих. Образцами государственных услуг являются пожарные, общественная безопасность, образование, скорая помощь и т.д.» [5]. В данной работе под комплексом государственных услуг будет пониматься вся совокупность действий, предпринимаемых организациями государственной службы при взаимодействии с гражданами Российской Федерации. С учетом вышесказанного оценка качества работы государственной службы РФ должна определяться на основании удовлетворенности населения всем комплексом государственных услуг. В настоящее время в РФ отсутствует система централизованной оценки комплекса государственных услуг, что обуславливает необходимость сбора и анализа значительного объема релевантных данных. Отсутствие в открытом доступе соответствующей информации является прямым нарушением принципов менеджмента качества и затрудняет обратную связь между потребителями и поставщиками государственных услуг. Исследованиями качества работы систем государственной службы занимается ряд национальных и неправительственных организаций, например: Governance Research Indicator Country Snapshot (GRICS, WGI), Индекс экономической свободы

«Heritage Foundation», Индекс непрозрачности «PricewaterhouseCoopers», Индекс восприятия коррупции «Transparency International» и прочие. Информация перечисленных программ находится в открытом доступе и позволяет получить общее представление о качестве работы государственных организаций, сформулировать принципы его оценки.

Отсутствие обратной связи между клиентом и лицом, оказывающим услугу, говорит не только о проблемах в области менеджмента качества, но и о потенциальных трудностях в управлении человеческими ресурсами данной организации [2]. Весь персонал государственного учреждения не может состоять из сотрудников с процессуальным типом мотивации, фокусирующихся на процессе трудовой деятельности. Поэтому у сотрудников, ориентированных на достижение целей, будет отсутствовать связь между приложенными усилиями и полученным результатом. Тем не менее методы финансового вознаграждения могут помочь выстроить потерянную связь, компенсируя отсутствие отдачи от получателей услуги.

Согласно закону предельной убывающей полезности, при увеличении потребления блага его ценность уменьшается. В связи с этим широкое использование методов финансового стимулирования в конечном счете приводит к потере эффекта вознаграждения и приобретению статуса «обязательных» выплат.

В свою очередь, нефинансовые методы стимулирования могут оказать положительное влияние не на материальное благополучие сотрудника, а на его морально-психическое состояние. Принадлежность к «общей идее», возможность работы в команде, сплоченность коллектива способны вдохновить на улучшение качества предоставляемых услуг. Как отмечал основатель компании «Honda» Соитиро Хонда: «в целом, люди работают напряженнее и более инновационно, если их не принуждают...» [4]. Именно всеобщая заинтересованность – единение сотрудников в желании выполнить свою работу как можно лучше – является одним из важнейших элементов успешной системы управления качеством. Тем самым возрастает ценность предоставляемой услуги в глазах сотрудника, что может проявиться в положительных откликах клиентов.

Таким образом, появление системы централизованной оценки комплекса государственных услуг станет существенным этапом развития системы управления качеством. Актуальность развития мотивационной составляющей отмечается в рамках разработки программы повышения эффективности деятельности государственных органов. Создание межведомственного взаимодействия контрольно-надзорных органов в период проведения проверок, расширение сферы деятельности уведомительного порядка осуществления контрольных мероприятий, трансформация нормативной базы контрольных ведомств и, наконец, проектирование будущей системы перехода на риск-ориентированную модель требуют системных решений в контрольно-надзорной сфере РФ. Внедрение принятых решений связано со значительными переменами в управлении человеческими ресурсами контрольно-надзорных органов, в том числе и в области мотивации.

Список литературы:

1. Портал административной реформы. Мониторинг качества предоставляемых услуг [Электронный ресурс]. URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_monitoring_kachestva_predostavleniya_gos_uslug/index.html (дата обращения 02.02.2016 г.).
2. Л Руус Й., Пайк С., Фернстрем Л. Интеллектуальный капитал: практика управления // 2-е изд. СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента», 2008. С. 54–55.
3. Трифонова Н.В., Кошелева Н.В. Организационное поведение // СПб: Изд-во. Петерб. гос. ун-та экономики и финансов, 2008. С.74–78.
4. Хвостов А. Соичиро Хонда. История успеха [Электронный ресурс]. URL: <http://ingenerhvastov.ru/istorii-uspeha/soichiro-xonda-istoriya-uspeha.html> (дата обращения 02.02.2016 г.).
5. McGregor, Eugene B., Jr, Campbell, A. K., Macy, John W., Jr, & Cleveland, H. (1982). Symposium: The public service as institution. *Public Administration Review*, 42(4), 304.