

УДК 35.352

Анализ процесса управления качеством в структурах государственного и муниципального управления

© Р.Р. Шмидт, Л.И. Татарникова

*Иркутский национальный исследовательский технический университет,
г. Иркутск, Российская Федерация*

Аннотация. За последнее десятилетие управление качеством в структурах государственного и муниципального управления, а также его совершенствование не рассматривалось в качестве целостной системы, а разбивалось лишь на несколько базовых блоков из-за особенностей правового регулирования: административное управление, муниципальная служба, электронное правительство (государственные и муниципальные услуги). В статье рассмотрены проблемы эффективного управления качеством в области государственного и муниципального управления, а также изучены ключевые риски в рамках решения выявленных проблем. В связи с этим объектом реформирования должен стать муниципальный сектор со всеми его компонентами: муниципальной службой, системой управления, информационными ресурсами.

Ключевые слова: управление качеством, государственное и муниципальное управление, оказание муниципальных услуг, административное управление, муниципальная служба, электронное правительство

Analysis of the Quality Management Process in the Structures of State and Municipal Government

© Roman R. Schmidt, Lyudmila I. Tatarnikova

*Irkutsk National Research Technical University,
Irkutsk, Russian Federation*

Abstract. Over the past decade, quality management in the structures of state and municipal government, as well as its improvement was not considered as an integrated system, but was divided into only several basic blocks due to the peculiarities of legal regulation: administrative management, municipal service, e-government (state and municipal services) The article discusses the problems of effective quality management in the field of state and municipal management, and also studies the key risks in the framework of solving the identified problems. In this regard, the reform sector should become the municipal sector with all its components: the municipal service, management system, and information resources.

Keywords: quality management, state and municipal administration, the provision of municipal services, administrative management, municipal service, e-government

Государственное управление представляет собой деятельность государственных органов, которая осуществляется на основе законов и иных нормативно-правовых актов. К функциям государственного управления принято относить следующие: организующую, исполнительную и распорядительную деятельность государственных органов, общественных и негосударственных институтов, органов местного самоуправления, которые наделены соответствующими властными полномочиями [1]. В результате функционирования органов государственного управления реализуются единые цели государства, проводится утвержденная стратегическая линия внешней и внутренней политики. В случае неэффективного управления государством снижается уровень

жизни населения, уменьшаются макроэкономические показатели, поэтому эффективность и качество государственного управления уже давно представляют собой предмет дискуссий и одну из основополагающих задач развития любого государства [2].

В связи с этим актуальным стало повышение эффективности государственного управления, которое можно обеспечить посредством постоянного мониторинга его качества и использования научно-обоснованных методов его оценки [3].

По этой причине процесс управления качеством должен охватывать существенную часть сферы государственного и муниципального управления, что позволит подойти комплексно к оптимизации её отдельных подсистем. При этом неизбежно будут

затрагиваться и иные существенные реформы муниципального сектора, успешность реализации которых влияет на достижение эффективного управления качеством в государственных и муниципальных структурах города Иркутска.

Достижение главной цели, а именно эффективного управления качеством в государственных и муниципальных структурах города путём реформирования муниципального сектора, осуществляется через взаимодействие органов местного самоуправления и органов государственной власти посредством скоординированного выполнения комплекса взаимосвязанных по срокам, ресурсам, исполнителям и результатам задач и мероприятий с последующей оценкой их эффективности.

Основными задачами в области эффективного управления качеством в государственных и муниципальных структурах могут стать:

1. обеспечение качественного предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций;
2. совершенствование кадрового потенциала администрации города Иркутска;
3. создание и внедрение эффективных механизмов и технологий управления городским хозяйством и социальной сферой.

Взаимосвязь целей, задач и целевых показателей в рамках повышения эффективности управления качеством в государственных и муниципальных структурах представлена в табл. 1.

Таблица 1

Взаимосвязь цели, задач и целевых показателей

Формулировка цели	Формулировка задачи	Наименование целевых показателей
Эффективное управление качеством в государственных и муниципальных структурах города.	1. обеспечение качественного предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций;	1. Доля муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг.
		2. Доля муниципальных услуг, оказываемых в электронном виде.
	2. совершенствование кадрового потенциала администрации города Иркутска;	1. Количество фактов коррупционных правонарушений.
		2. Количество муниципальных служащих администрации города Иркутска, прошедших обучение, и победителей конкурса общественно значимых проектов.
	3. создание и внедрение эффективных механизмов и технологий управления городским хозяйством и социальной сферой.	1. Доля автоматизированных рабочих мест муниципальных служащих, подключенных к системе электронного делопроизводства и документооборота.
		2. Доля служебных документов, передаваемых по электронным каналам связи и обрабатываемых в автоматизированной системе делопроизводства и документооборота.
		3. Общее количество пользователей, зарегистрированных в Центре сертификации автоматизированной системы «Программно-технический комплекс, реализующий функции удостоверяющего центра электронной подписи органов местного самоуправления города Иркутска, муниципальных учреждений и предприятий».
		4. Доля муниципальных информационных систем, переведённых в защищённый сегмент корпоративной информационной вычислительной сети.
		5. Процент обновления парка средств вычислительной техники и коммуникационного оборудования корпоративной информационной вычислительной сети.

Таким образом, обеспечение качественного предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций

предполагает создание сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, внедре-

ние системы мониторинга и контроля за качеством оказания муниципальных услуг, доработку и актуализацию реестра муниципальных услуг, оптимизацию действующих, разработку и утверждение новых административных регламентов предоставления муниципальных услуг, внедрение электронного социального проездного билета для граждан, создание единой инфраструктуры межведомственного автоматизированного электронного информационного взаимодействия (РСМЭВ). Совершенствование кадрового потенциала администрации города Иркутска подразумевает внедрение современных методик по поиску, подбору, отбору и оценке кадров для замещения должностей муниципальной службы, организацию и проведение дополнительного профессионального образования, организацию и проведение конкурса общественно значимых проектов, правовое обучение и консультирование муниципальных служащих по вопросам противодействия коррупции, проведение мониторинга коррупционных правонарушений. Создание и внедрение эффективных меха-

низмов и технологий управления городским хозяйством и социальной сферой предполагается обеспечить путём создания и развития информационной системы поддержки принятия стратегических управленческих решений, а также через внедрение автоматизированной системы управления документами и процессами на платформе «DocsVision»; через создание центра хранения, обработки и представления муниципальных информационных ресурсов для повышения эффективности создания и развития муниципальных информационных систем; путём развития удостоверяющего центра электронной подписи; через модернизацию корпоративной информационно-вычислительной сети (КИВС).

Безусловно, решение поставленных задач связано с определёнными рисками. В ходе данного анализа были выделены ключевые риски по достижению эффективного управления качеством в государственных и муниципальных структурах, их можно разделить на две условные группы: управляемые и частично управляемые (табл. 2).

Таблица 2

Ключевые риски по достижению эффективного управления качеством

Управляемые риски	Частично управляемые риски
Нарушение сроков разработки, согласования и принятия документов, обеспечивающих выполнение мероприятий.	Изменение финансирования мероприятий в результате изменения экономической ситуации в стране.
Низкий уровень правовой грамотности и недостаточная информированность граждан, а также повышенный субъективный уровень ожиданий в части предоставления муниципальных услуг.	Факты коррупционных правонарушений.
Нарушение защиты информации, содержащейся в муниципальных информационных системах ограниченного доступа.	Признание открытого конкурса на оказание услуг по проведению подготовки и дополнительного профессионального образования несостоявшимся, в случае если на основании результатов рассмотрения заявок на участие в конкурсе принято решение об отказе в допуске всех участников закупки, подавших заявки на участие в конкурсе, либо если не подано ни одной заявки на участие в конкурсе.
Недостаточная оперативность при корректировке мероприятий при наступлении частично управляемых рисков.	Отсутствие сформированного кадрового резерва на вакантную должность муниципальной службы.
Неэффективное и неполное использование муниципальными служащими города Иркутска возможностей, сервисов, услуг, предоставляемых внедренными ИКТ.	
Нарушение плановых сроков реализации мероприятий из-за невыполнения исполнителями обязательств по муниципальным контрактам.	
Технические сбои работы аппаратного и программного обеспечения, каналов передачи информации.	

В рамках процесса эффективного управления качеством в государственных и муниципальных структурах ожидается следующий социально-экономический эффект по всем поставленным задачам.

Например, от выполнения плана мероприятий в рамках обеспечения качественного предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций предполагается повышение качества и доступности этих самых услуг, а также повышение уровня доверия и оперативности взаимодействия между населением и органами местного самоуправления.

Совершенствование кадрового потенциала администрации города в конечном итоге должно привести к повышению уровня дополнительного профессионального образования муниципальных служащих администрации, возрастанию уровня правовой грамотности по вопросам противодействия коррупции, повышению оперативности и качества принимаемых решений, а также к сокращению издержек на организацию административно-управленческих процессов и повышению их качества.

В свою очередь создание и внедрение эффективных механизмов и технологий управления городским хозяйством и социальной сферой приведёт к повсеместному

использованию комплекса программно-технических средств «Электронный муниципалитет», что позволит сделать деятельность органов местного самоуправления города Иркутска открытой и прозрачной.

Таким образом, основными результатами процесса эффективного управления качеством в государственных и муниципальных структурах должны стать:

1. увеличение доли муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах по предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также услуг, оказываемых в электронном виде;
2. сокращение количества фактов коррупционных правонарушений;
3. увеличение количества муниципальных служащих администрации, прошедших профессиональное обучение;
4. увеличение доли автоматизированных рабочих мест муниципальных служащих, подключенных к системе электронного делопроизводства и документооборота;
5. увеличение доли служебных документов, передаваемых по электронным каналам связи и обрабатываемых в автоматизированной системе делопроизводства и документооборота.

Библиографический список

1. Большакова Ю.М. О проблеме повышения качества государственного управления и реализации концепции электронного управления // *Власть*. 2014. Т. 22. № 7. С. 28–36.
2. Бобылёва А.З. К разработке концепции перехода государственных организаций на «управление по результатам» // *Государственное управление в XXI веке: традиции и инновации: материалы 4-й ежегодной междунар. конф. М., 2005. [Электронный ресурс]. URL: <https://istina.msu.ru/publications/article/15392816/> (02.02.2020).*
3. Леонова Т.И., Куганов В.Г., Лях А.В. Оценка качества деятельности государственных органов // *Проблемы современной экономики*. 2013. № 4 (48). С. 117–120.
4. Боязитов Д.Р. Разработка стандартизованных методов оценки государственного управления экономикой региона // *Известия ВолгГТУ*. 2014. № 11 (138). С. 98–102.
5. Бучина О.В. Современные принципы управления качеством государственных услуг // *Государственное и муниципальное управление. Учёные записки*. 2014. № 4. С. 217–226.
6. Иренская Л.Ф. Методы оценки качества государственного управления // *Молодой учёный*. 2017. № 16 (150). С. 261–264. [Электронный ресурс]. URL: <https://moluch.ru/archive/150/42396> (01.02.2020).
7. Комлев М.Х. Сбалансированная система показателей как основа повышения качества государственного управления // *Теория и практика общественного развития*. 2016. № 12. С. 90–92.
8. Окрепилов В.В. Повышение качества государственных услуг посредством внедрения систем менеджмента качества // *Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов*. 2012. № 6 (78). С. 9–18.
9. Окрепилов В.В. Повышение устойчивости развития северных территорий на основе повышения качества государственного управления // *Север и Арктика в новой парадигме мирового развития. Лузинские чтения – 2016: материалы VIII междунар. науч.-практ. конф. (г. Апатиты, 14–16 апреля 2016 г.)*. Апатиты, 2016. С. 426–433.
10. Погорелова А.Е., Тарасенко В.Ф. Внедрение системы менеджмента качества в органы государственного и муниципального управления // *Скиф. Вопросы студенческой науки*. 2017. №8 (8). С. 36–40.
11. Южаков В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результа-

ты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. № 1. С. 52–72.

Сведения об авторах / Information about the Authors

Шмидт Роман Романович,
студент группы УПКм-18-1,
Институт высоких технологий,
Иркутский национальный исследовательский
технический университет,
664074, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 83, Россий-
ская Федерация,
e-mail: romshmidtrom@yandex.ru

Roman R. Schmidt,
Student,
Institute of High Technologies,
Irkutsk National Research Technical University,
83 Lermontov Str., Irkutsk, 664074, Russian Fed-
eration,
e-mail: romshmidtrom@yandex.ru

Татарникова Людмила Ильинична,
кандидат физико-математических наук,
доцент кафедры автоматизации и управления,
Институт высоких технологий,
Иркутский национальный исследовательский
технический университет,
664074, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 83, Россий-
ская Федерация,
e-mail: tatarnikova_li@mail.ru

Lyudmila I. Tatarnikova,
Cand. Sci. (Physics and Mathematics),
Associate Professor, Department of Automation and
Control,
Institute of High Technologies,
Irkutsk National Research Technical University,
83 Lermontov Str., Irkutsk, 664074, Russian Fed-
eration,
e-mail: tatarnikova_li@mail.ru