

Секция «Управление персоналом: вызовы времени»
**Анализ организации деятельности и мотивирования труда работников
многофункциональных центров на примере ГАУ «Многофункциональный
центр Республики Саха (Якутия)»**

Гуляева Альбина Альбертовна

Студент (бакалавр)

Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова,
Финансово-экономический институт, Кафедра Менеджмент горно-геологической
отрасли, Якутск, Россия

E-mail: alyagulyaeva@mail.ru

Повышение качества жизни населения — одна из важнейших задач государства. Качество жизни, в свою очередь, зависит от количества и качества предоставляемых услуг. Сравнительно недавно появились новые правовые институты, предоставляющие публичные услуги - многофункциональные центры.

Многофункциональный центр - это учреждение нового поколения, обеспечивающее эффективное взаимодействие между гражданами и органами власти в одном месте, быстро и в удобное время.

ГАУ «МФЦ РС (Я)» (далее МФЦ) создано Указом Президента РС (Я) №1459 от 10 июня 2009 года [2]. В настоящее время доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» равна 83% от общей численности населения республики. Заключены соглашения о взаимодействии с 98 органами власти, организовано предоставление свыше 400 государственных и муниципальных услуг [5].

За годы работы МФЦ показывает себя, как организация высоких достижений. Организация высоких достижений подразумевает три составляющих элемента: изменяющиеся ожидания потребителей, изменения рабочей силы и изменения в самих организациях [6, 47-50 с.]. По части изменяющихся ожиданий потребителей произошли следующие изменения: ребрендинг учреждения на «Мои документы», улучшение материально-технической базы, улучшение качества обслуживания клиентов. Учреждение своим работникам предоставляет возможность к самореализации, работе в команде, обучению за счет учреждения, к гарантированным бонусам. Изменения в самой организации, как отмечалось ранее, произошли за счет ребрендинга. «Мои документы» - это простое и понятное широким слоям населения имя для многофункциональных центров. Также улучшается качество обслуживания клиентов: работает электронная очередь, весь персонал ежегодно проходит повышение квалификации, время обслуживания клиентов сократилось до 15 минут.

Теория организации по степени их эффективности достаточно хорошо изучена, реализуется с помощью различных методов. По мнению таких авторов, как Р. Осборн, Дж. Хант, Дж. Шермерорн организация высоких достижений расценивается по 5 критериям: вовлеченность сотрудников, самоуправляемые рабочие команды, интегрированные технологии, организационное научение и менеджмент тотального качества [6, 53 с.].

В МФЦ вовлеченность присутствует: руководство делегирует свои полномочия подчиненным. Также функционирует Наблюдательный совет, в состав которого помимо топ-менеджеров входят сотрудники с разных отделов. Каждый отдел - команда, работающая во благо своего отдела, следовательно, и во благо всей организации. Помимо работы, указанной в должностных инструкциях, работники вовлекаются во все мероприятия МФЦ. В МФЦ обеспечивается функционирование автоматизированной информационной системы, которая включает в себя портал уполномоченного МФЦ, мобильное приложение, электронную очередь, интеграцию с инфраструктурой электронного правительства,

информационно-аналитической системой мониторинга качества государственных услуг [5]. Учреждение вкладывает много усилий, так как применять новое очень важно в их деятельности. В Сводном плане обучения МФЦ рассчитывается потребность в обучении, возникающая в следующих случаях: внедрение новых технологий, изменение в законодательстве РФ, внедрение новых услуг и внесение изменений в существующие услуги и т.д. Одним из главных стандартов качества является качество персонала. Человеческий ресурс учреждения отвечает всем стандартам эффективных организаций. Для проведения отбора персонала используются следующие методы: анализ кадровых документов, оценка качества труда, собеседование и психологическое тестирование [4]. В МФЦ присутствует система оценки качества работы сотрудников, ежеквартально каждый отдел оценивает работу другого, что влияет на премии работников.

Важнейшим условием развития профессионального самосознания является удовлетворенность трудом, непосредственно связанная с мотивацией сотрудников и рассматривается в качестве важного человеческого ресурса, являющегося тонким индикатором перспектив его развития. В ходе исследования была оценена степень удовлетворенности трудом работников по нескольким факторам. Вопросы анкеты затрагивают различные стороны трудовой деятельности, касающиеся уровня и системы оплаты труда, системы мотивации, возможности карьерного роста и психологической атмосферы в коллективе.

В анкетировании приняло участие 30 человек, начиная консультантом и заканчивая начальником отдела. Исходя из результатов анкетирования, можно сделать вывод о том, что работа в МФЦ превзошла ожидания всех работников: сотрудники довольны уровнем заработной платы и системой мотивирования, большая часть за годы работы МФЦ продвинулась по карьерной лестнице. Некоторые сотрудники параллельно ведут свой бизнес, так как учреждение предоставляет возможность дополнительно зарабатывать. Работники себя чувствуют комфортно, психологический климат в МФЦ здоровый.

Анализ ГАУ «МФЦ РС(Я)» показал, что его деятельность отвечает всем вышеперечисленным критериям. Принятый Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» стал новым уровнем в повышении качества и доступности услуг [1]. Мы убедились, что грамотно подобранные кадры, действующая политика организации выполняют все поставленные цели и задачи. Принцип «одного окна» сделал государственные сервисы ориентированными на интересы граждан. Результаты работы МФЦ отражаются в ежеквартальных отчетах, и с начала своей деятельности он показывает превосходные результаты: выше 96%.

Источники и литература

- 1) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс»
- 2) Указ Президента РС(Я) от 10.06.2009 N 1459 (ред. от 29.07.2013) "О создании государственного автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)"// Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс»
- 3) Положение об автоматизированной информационной системе обеспечения деятельности ГАУ "МФЦ РС(Я)@"
- 4) Положение о кадровом резерве ГАУ "МФЦ РС(Я)"6. Официальный сайт ГАУ "МФЦ РС(Я)". URL: <http://mfcsakha.ru>

5) Официальный сайт ГАУ "МФЦ РС(Я)". URL: <http://mfcsakha.ru>