

5. *Исупова И. Н.* Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению в России [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>.

Tatiana Kazakova, Ludmila I. Voronina

USING A MARKETING APPROACH FOR THE PROVISION OF PUBLIC AND MUNICIPAL SERVICES

Abstract

In modern conditions of society before the authorities face the challenge to improve the quality and accessibility of services, this requires changes in the relationship between state and society.

Keywords: the principle of «one window», administrative reform, multifunctional center, service quality, performance evaluation, users of services

УДК 35.07 (470.5)

В. А. Конев, А. В. Томильцев

СПЕЦИФИКА КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА

Аннотация

Тенденция внедрения методов управления крупной фирмой в муниципальное управление приводит и к появлению интереса к корпоративной культуре организации. Рассматривая администрацию Екатеринбурга как крупную организацию, чья эффективность возрастает в результате внедрения корпоративной культуры, возникает и необходимость специально организованной работы по ее формированию и внедрению в повседневную практику муниципального управления.

Ключевые слова: Администрация, корпоративная культура, эффективность, исследование.

Понятие корпоративной культуры используется относительно недавно в сфере организационно-управленческих дисциплин. Оценка и выявление особенностей корпоративной культуры необходимы для выработки эффективных механизмов совершенствования деятельности муниципальных служащих. Экономический смысл при внедрении корпоративной культуры следующий: чем успешнее будет объединение сотрудников для достижения организационной цели, тем более конкурентоспособной может стать организация. Кроме того,

особенностью корпоративной культуры является мягкое принуждение личности, вызванное необходимостью унифицировать поведение сотрудников в рамках организации на пути к достижению общей организационной цели.

В соответствии с подходом Л. Н. Когана к культуре, мы рассматриваем корпоративную культуру как своеобразную человекотворческую подсистему общества, поэтому ее основной социальной функцией является формирование определенного типа личности. Усваивая нормы, образцы, ценности, человек формирует определенный способ мышления и мировоззрения, стиль и образ деятельности, нравственные, эстетические установки, характерные и необходимые для данной организации. Благодаря им представители данной организации выделяются в окружающей среде, что можно назвать самоидентификацией. Структурный и сущностный анализ корпоративной культуры показывают, что данный тип культуры выступает средством социализации и индивидуализации человека. Его можно рассматривать как механизм производства специфического типа личности, специфической социальной группы.

Для России муниципальная служба является новой формой службы. После создания в 90-е гг. XX в. института муниципальной службы встал вопрос о его полномочиях и требованиях к служащим, т. е. о формировании особой общности — муниципальных служащих. Деятельность института муниципальной службы в России в течение двух десятилетий свидетельствует о том, что ее развитие сталкивается с рядом противоречий, требующих изучения для их предупреждения и разрешения. У муниципальной службы как у организации есть свои корпоративные основы. Их существование признается и отражается в официальных документах. Например, в Типовом кодексе этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих его цель обозначена как установление этических норм и правил служебного поведения государственных (муниципальных) служащих для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета государственных (муниципальных) служащих, доверия граждан к государственным органам и органам местного само-

управления и обеспечение единых норм поведения государственных (муниципальных) служащих [3].

Специфика корпоративной культуры в органах местного самоуправления обусловлена перечисленными выше особенностями муниципальной службы как сферы деятельности: законодательно закреплённая регламентация деятельности, управленческий характер деятельности, использование властных полномочий, строгая иерархия, административная среда и т. д. Исходя из общего определения, мы представляем корпоративную культуру в органах местного самоуправления как совокупность разделяемых служащими целей, ценностей, норм, традиций органов местного самоуправления, обеспечивающих выполнение управленческих функций органа местного самоуправления.

В структуре корпоративной культуры в органах местного самоуправления мы также выделяем три блока — когнитивный, поведенческий и праксеологический. Так, например, в нормативных правовых актах о муниципальной службе закреплён ряд обязанностей, и их исполнение носит обязательный характер. Однако не исключено возникновение таких ситуаций, для которых не описаны правила поведения служащих. На этом основании формируются неформальные требования к нравственным качествам муниципальных служащих, которые им следует укреплять и развивать в своем характере. Однако данные требования также относятся к не регламентированным правилам, выполнение которых соответствует ожиданиям общества. Иными словами, те нормы, которые нормативно закреплёны, не являются единственно правильными и предупреждающими ненадлежащее поведение. Никакая формальная процедура не отменяет оценок и решений, основанных на личном восприятии ценностей. Ценности и нормы являются составной частью корпоративной культуры.

Разрешение этих противоречий в значительной степени определяется пониманием норм и ценностей, регулирующих деятельность муниципальных служащих как внутри организации, так и во внешней среде. Существующий пробел в изучении корпоративной культуры муниципальных служащих исполнительно-распорядительного органа большого муниципального образования, от-

сутствие практических рекомендаций по ее поддержанию и совершенствованию, указывают на наличие определенного противоречия между необходимостью разработки концепции корпоративной культуры и ее отсутствием. Отсутствие концепции корпоративной культуры приводит к ее стихийному формированию и неоднородности. В ней присутствуют лишь отдельные элементы, не образующие целостной системы.

Содержание когнитивного блока составляют определенные знания, умения, навыки, ценности организации, цели, миссия ее деятельности, средства и ресурсы, критерии эффективной деятельности, система поощрений и наказаний — все то, что ориентирует индивида на допустимое и недопустимое в организации поведение. Значение ценностей острее всего проявляется в критических ситуациях, когда особую роль играет моральный фактор. Знания, умения и навыки, на наш взгляд, представлены:

- профессиональными знаниями, умениями, навыками, специфическими для муниципальных служащих как профессиональной группы, которые приобретены в ходе профессиональной подготовки и необходимы для успешного выполнения деятельности в органах местного самоуправления (общетеоретические и специальные знания, умения, навыки, соответствующие образовательному стандарту по специальности);

- знаниями, умениями, навыками, которые приобретаются муниципальными служащими непосредственно на рабочем месте при выполнении должностных обязанностей и отражающие специфику работы именно в данной организации (технологии выполнения работы: работа со служебными документами, проведение совещаний, организация личного труда, работа в команде, контроль выполнения решений и др.).

В содержании ценностей — смыслового ядра корпоративной культуры в органах местного самоуправления — отражаются сущностные характеристики муниципальной службы. Специфика муниципальной службы является ведущим фактором формирования ее ценностей. Учитывая публичный, правовой и социальный статус муниципальной службы, управленческий персонал должен ран-

жировать ценностные установки в организации по их профессиональной значимости. Мы полагаем, что можно систематизировать присущие муниципальным служащим корпоративные ценности.

Это ценности профессионального характера — те ценности, которые свойственны муниципальным служащим как профессиональной группе (профессиональная компетентность, отношение муниципальных служащих к своей профессиональной роли, профессиональный долг, лояльность к власти, профессиональная востребованность, повышение профессиональной квалификации и др.).

Далее, это ценности организационного характера, т. е. те ценности, которые свойственны муниципальной службе как организации и, скорее всего, имеют некоторые особенности восприятия и воспроизводства в каждой отдельной организации системы муниципальной службы (иерархия, дисциплина, взаимоотношения в коллективе, стиль руководства, отношение к проявлению инициативы, разграничение и делегирование полномочий, использование временного ресурса, взаимоотношения с клиентами, партнерами, предметно-пространственная среда помещений и др.).

Это ценности социально-статусного характера, т. е. те ценности, которые отличают положение муниципальных служащих от положения других групп в обществе (социальная защищенность, стабильность положения организации, уверенность в завтрашнем дне, достойная заработная плата, «кастовость», признание статуса муниципального служащего в обществе, престиж и др.).

Перечисленные выше корпоративные ценности являются в той или иной мере универсальными для различных организаций, но в каждой конкретной организации получают свое содержательное наполнение и степень значимости.

Способы, приемы, методы, позволяющие трансформировать действительное поведение муниципального служащего в желаемое, мы называем механизмами формирования корпоративной культуры муниципальных служащих. На основе данного определения мы можем обобщить основные механизмы формирования корпоративной культуры муниципальных служащих.

Это финансово-экономический механизм, представляет собой комплекс мер финансово-экономического характера, к числу которых относятся как поощрения, так и наказания служащих за совершенные ими поступки. Этот механизм направлен прежде всего на создание базового уровня материальных условий, необходимых для формирования корпоративной культуры.

Это административно-правовой механизм осуществления управленческого воздействия на служащих, основан на властных отношениях, дисциплине и системе административно-правовых взысканий.

Конечно же, это механизм информационного регулирования, который предназначен для сбора информации о нравственном состоянии служащих, ее обработки, хранения, обмена, доведения до пользователей; требующие проведения регулярного контроля и мониторинга за состоянием объекта управления, его оценки через исследование общественного мнения и внедрения эффективной системы общественного контроля.

Следующий механизм — это механизм кадрового регулирования, который применяется в практике управления служащими для достижения целей нравственного развития служащих, к которому в первую очередь относятся технологии наставничества, профессиональной социализации служащих, образовательные технологии (тренинговые методы, этическое обучение и консультирование), предполагающие формирование сознания и мотивации служить ответственно и добросовестно.

Это социально-психологический механизм — способы осуществления управленческих воздействий на персонал, основанные на использовании закономерностей социологии и психологии. Этот метод направлен как на группу сотрудников, так и на отдельные личности.

Таким образом, у муниципальной службы как у организации есть свои корпоративные основы. Их существование признается и отражается в официальных документах. Специфика корпоративной культуры в органах муниципальной службы обусловлена особенностями муниципальной службы как сферы деятельности: законодательно закреплённая регламентация деятельности, управ-

ленческий характер деятельности, использование властных полномочий, строгая иерархия, административная среда и т. д.

Решением Екатеринбургской городской думы от 11 октября 2011 г. № 65/46 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих муниципального образования “город Екатеринбург”» значительно дополнен Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих [1].

Содержание кодекса предполагает соблюдение общих принципов профессиональной и служебной этики муниципальных служащих:

1. Муниципальный служащий обязан эффективно использовать служебное время для достижения наибольшей результативности работы.
2. Муниципальный служащий обязан соблюдать нормы служебного подчинения, следующие из отношений руководителя и подчиненного.
3. Недопустимо для муниципального служащего использовать служебную информацию в неслужебной сфере для достижения каких-либо личных и (или) корыстных целей.
4. Муниципальный служащий должен воздерживаться от любых действий, которые могут быть расценены как оказание покровительства каким бы то ни было лицам в целях приобретения ими прав и (или) освобождения их от обязанностей.
5. Муниципальный служащий должен использовать только законные и этические способы продвижения по службе.
6. Муниципальный служащий отвечает за организацию и состояние своего служебного места, а также соблюдение установленного порядка работы со служебными документами.
7. Муниципальному служащему запрещается выносить за пределы местонахождения органа местного самоуправления, иного органа (их структурных подразделений) имущество, документы, предметы или материалы, принадлежащие этому органу, без соответствующего на то разрешения.
8. Муниципальному служащему следует соблюдать деловой стиль в одеж-

де, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

9. Муниципальный служащий должен придерживаться речевых норм грамотности, основанной на использовании общепринятых правил русского языка. В речи муниципального служащего неприемлемо употребление неуместных слов и речевых оборотов, резких и циничных выражений оскорбительного характера.

10. Муниципальный служащий обязан соблюдать нормы делового этикета в общении с гражданами и другими муниципальными служащими при исполнении должностных обязанностей.

В остальном кодекс полностью повторяет положения Типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, воспроизводит правовые нормы и не содержит положений, направленных на разъяснение этических коллизий и рекомендаций по их преодолению. При изучении корпоративной культуры в администрации г. Екатеринбурга, выявлены проблемы по внедрению корпоративной культуры: формальная подготовка кодекса этики и служебного поведения, недостаточные усилия, направленные на выработку ценностей, моделей поведения, ориентированных на население; недостаточная визуализация символов корпоративной культуры, отсутствие должного внимания к инициативам и новациям, молодым кадрам, частые случаи приема на службу граждан на основании связей и знакомств; нечеткое разграничение должностных обязанностей служащих, отсутствие у некоторых работников должностных инструкций и др.

Проблема сохранения и поддержания сложившейся корпоративной культуры состоит в том, что каждый новый сотрудник приносит с собой не только новые идеи и индивидуальные подходы к решению профессиональных задач, но и свои собственные ценности, взгляды, убеждения. Личные ценности новых сотрудников, особенно молодого возраста, могут существенно влиять на сложившиеся корпоративные ценности. Необходимость решения задачи поддержания сложившейся корпоративной культуры вытекает из того, что задача повышение престижа муниципальной службы обеспечивает приток ценных кадров, однако недостаточно мотивирует их работать единой командой на благо населения.

Помимо социальных гарантий, для закрепления специалиста на рабочем месте необходимо идеологическое воздействие, которое как раз и обеспечивается уже сложившейся корпоративной культурой.

В качестве рекомендации для поддержания сложившейся корпоративной культуры можно предложить следующие меры:

- разработка для служащих книги небольшого формата, повествующей об истории администрации, ее миссии, культурных и спортивных традициях, направлениях кадровой политики; нормативная часть может включать различные правила, регламенты, порядок приема на работу, порядок увольнения, аттестации, рассмотрения трудовых споров, виды и размер компенсаций работникам, рабочее время и режим труда, порядок направления в командировку, охрана здоровья, этические нормы поведения и др. Экземпляр такой книги выдается каждому гражданину при поступлении на службу;

- создание конкретной модели поведения, которая ожидается от начинающего работника;

- разработка четкого ритуала приема новых служащих (вручение в день приема на работу буклета об администрации, удостоверения, справочных телефонов, значка, кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих муниципального образования «город Екатеринбург»), а также повышения в должности, увольнения;

- расширение выпуска рекламных материалов, сувенирных, подарочных изделий для служащих со стажем (часы, галстуки, записные книжки и пр.);

- разработка значка «Муниципальный служащий МО «город Екатеринбург»»;

- создание доски почета муниципальных служащих.

Предлагаемые меры не носят исчерпывающего характера, а лишь обозначают основные направления деятельности по поддержанию сложившейся корпоративной культуры.

С целью совершенствования корпоративной культуры муниципальных служащих в администрации города Екатеринбурга мы предлагаем ряд направлений, выработанных в результате оценки корпоративной культуры:

1. Контроль исполнения кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих муниципального образования «город Екатеринбург».

Результаты исследования, проведенного нами среди муниципальных служащих, позволяют сделать вывод о том, что после принятия этического кодекса одновременно необходимо внедрять следующие формы контроля его исполнения:

- ревизия должностных инструкций муниципальных служащих, введение в них требований кодекса;
- внесение вопросов соблюдения кодекса этики в регламент работы комиссии по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов;
- включение в аттестационные процедуры элементы контроля хода исполнения требований кодекса этики;
- формирование общественно-этических комиссий в муниципальном органе;
- административный контроль со стороны вышестоящего органа;
- определение дисциплинарного порядка исполнения норм кодекса этики;
- централизованный контроль со стороны общественного совета при администрации города.

В результате исследования становится очевидным то, что если управленческие решения ограничиваются принятием очередного документа и не включают комплекса мер, демонстрирующих решительность руководителя устранить имеющуюся проблему, то и поддержка этого решения муниципальными служащими, будет минимальной. Это блокирует любые попытки внедрить кодексы этики.

2. Внедрение системы наставничества и профессиональной социализации.

В муниципальном образовании «город Екатеринбург» система наставничества и профессиональной социализации муниципальных служащих, по нашему мнению, не получила развития.

Постановлением главы Екатеринбурга от 30 июля 2009 г. № 3298 «Об утверждении Программы “Развитие муниципальной службы исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления муниципального образо-

вания «город Екатеринбург» на 2010–2012 годы» утверждена программа, направленная на формирование кадрового состава муниципальных служащих. В нее включены такие пункты, как работа с молодежным кадровым резервом, разработка критериев оценки результатов служебной деятельности муниципальных служащих с целью создания условий их должностного роста и др. Тем не менее каких-либо результатов выполнения этих пунктов не обнаружено.

В качестве альтернативы массивной системе управления корпоративной культурой необходимо использовать метод «малых форм» — серии нестандартных мероприятий, оперативных в разработке и внедрении. Они не изменяют корпоративную культуру в целом, но дают значимый эмоциональный толчок к позитивным изменениям.

Основными принципами данного метода являются:

- воздействие на эмоции сотрудников. Такие мероприятия не имеют целей сплотить или повысить уровень трудовой мотивации. Их проведение рассчитано на возникновение положительных эмоций: гордость за администрацию, чувство сопричастности, ощущение стабильности, узнавание рядом работающих людей, азарт и удовольствие. Планируя мероприятия, следует прежде всего планировать возникновение положительных эмоций и их составляющих, например, информационная наполненность. В условиях нестабильности и тревожности остро не хватает информации, что рождает домыслы и слухи, существенно искажающие реальность и провоцирующие новую волну роста тревожности.

Далее, это необходимость индивидуального обращения: работа с эмоциональным фоном предполагает максимальную индивидуализацию тех или иных действий. В прямом подчинении у руководителя находится обычно 7–10 человек. Им нужно уделять внимание, отслеживать их настроения, обращаться напрямую. Они, в свою очередь, будут переносить данный стиль управления на своих подчиненных.

Это исключение из практики работы мотивации подчиненных страхом — одного из главных соблазнов руководителя.

Формирование корпоративной культуры — это прежде всего индивидуальная работа с людьми. Ее не заменят регламенты или сложные схемы. Прописанные положения или внедренные системы не работают сами по себе, они не повышают эффективность, не усиливают мотивацию, не сохраняют культуру организации. Они действуют лишь при непосредственном контакте с людьми, через информирование, обратную связь, обращение непосредственно к эмоциям. В современных условиях «малые формы» работы с людьми позволяют оперативно реагировать на меняющиеся условия, не растягивая процесс разработки и внедрения новых процедур. Муниципальный служащий постоянно сталкивается с изменением социально-экономической, политической, культурной обстановки в стране, в связи с чем появляются новые знания и практики, которые он должен быстро усваивать. Поэтому ему приходится постоянно поддерживать и совершенствовать свой профессионализм. Очевидно, что система наставничества и профессиональной социализации должна действовать в рамках системы профессионального развития муниципальных служащих, поскольку сохранение и передача положительного нравственного опыта в среде служащих является важным условием поддержания корпоративной культуры.

Система наставничества и профессиональной социализации должна быть направлена на проведение мероприятий, содействующих профессиональному и личностному развитию служащих: изучению ограничений, связанных с муниципальной службой, усвоению принципов и правил этики и служебного поведения, норм и ценностей корпоративной культуры, а также выработке практических рекомендаций по разрешению этических коллизий и выполнению служебных полномочий.

3. Совершенствование системы мониторинга нравственного состояния муниципальных служащих.

В настоящее время функционирование системы мониторинга за нравственным состоянием муниципальных служащих ограничивается лишь работой комиссии по соблюдению требований к служебному поведению служащих и урегулированию конфликта интересов, которая проводится лишь в отдельных слу-

чаях, определенных в Указе Президента РФ от 1 июля 2010 г. № 821 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов» [2]. Таким образом, несмотря на то, что в муниципальном образовании «город Екатеринбург» подобная комиссия создана, ее работа осуществляется не на постоянной основе.

Необходимо наделить данные комиссии более широкими правами по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов муниципальных служащих, сделать их работу постоянной и систематичной. Предлагаем наделить комиссии следующими правами:

- правом изучения, обобщения и распространения опыта органов местного самоуправления по внедрению рекомендательных документов, устанавливающих этические стандарты и ценности муниципальной службы, в практику их деятельности;

- правом сбора и анализа информации о наиболее распространенных нарушениях требований к служебному поведению и этических предписаний, а также правом формирования ответных мер;

- правом выявления фактов нарушения требований к служебному поведению и этических предписаний, а также правом рассмотрения вопросов, связанных с данными нарушениями;

- правом проведения мероприятий по профилактике нарушений требований к служебному поведению и этических предписаний;

- правом применения в рамках своих полномочий мер воздействия к нарушителям требований к служебному поведению и этических предписаний;

- правом организации системы проверок исполнения муниципальными служащими требований к служебному поведению и этических предписаний.

Данные изменения в статусе комиссии возможны в случае изменения законодательства.

4. Совершенствование системы поощрений и наказаний муниципальных служащих.

Анализируя систему поощрений и наказаний за соблюдение и несоблюдение муниципальными служащими этических принципов, правил и требований к их поведению, мы приходим к выводу о том, что кодексом этики и служебного поведения муниципальных служащих муниципального образования «город Екатеринбург» предусмотрено, что соблюдение муниципальными служащими норм настоящего кодекса учитывается при проведении аттестации, формировании кадрового резерва для замещения вакантной должности муниципальной службы в органах местного самоуправления муниципального образования «город Екатеринбург», в избирательной комиссии муниципального образования «город Екатеринбург» в порядке должностного роста, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

Вместе с тем анализ зарубежной практики показывает, что система поощрений и наказаний должна включать в себя публичную демонстрацию примеров добросовестного и недобросовестного исполнения обязанностей, высоконравственного и безнравственного поведения; рассмотрение случаев серьезных нарушений в специальных трибуналах.

Стоит напомнить, что во времена советской власти в нашей стране большую роль играли общественные собрания, выносившие общественное порицание или одобрение, благодарность за совершение аморальных или высокоморальных поступков. В Российской Федерации такая практика уже давно забыта. Необходимо также повышение заработной платы и формирование системы привилегий для служащих, показывающих значительные достижения в работе.

5. Совершенствование кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих муниципального образования «город Екатеринбург».

Положительным фактом функционирования Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих муниципального образования «город Екатеринбург» является его утверждение представительным органом — Екатеринбургской городской думой. Кодекс выложен на официальном интернет-сайте администрации города Екатеринбурга.

Применение кодексов этики может быть эффективным лишь в системе

управления нравственным развитием муниципальных служащих. Система предполагает и самостоятельную работу служащего над своей нравственностью, культурой поведения. В этой связи реализация комплекса взаимосвязанных мероприятий по формированию системы наставничества и профессиональной социализации, системы мониторинга за нравственным состоянием муниципальных служащих, системы поощрений и наказаний окажется и совершенствованием условий применения кодексов этики.

Итак, итоги исследования состояния корпоративной культуры в Администрации города Екатеринбурга показали, что состояние корпоративной культуры можно назвать неоднородным: в ней присутствуют лишь отдельные элементы, не образующие целостной системы, имеется ряд противоречий, проблем, решение которых должно носить комплексный характер. Внедрение наших предложений, скорее всего, позволит ускорить процесс формирования и совершенствования корпоративной культуры администрации г. Екатеринбурга.

Библиографический список

1. Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих муниципального образования «город Екатеринбург» : решение Екатеринбургской городской думы от 11 октября 2011 г. № 65/46 [Электронный ресурс] // Офиц. сайт компании «Гарант». URL: <http://ivo.garant.ru/document?id=12071109&byPara=1&sub=33264> (дата обращения: 22.03.2013).

2. О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных служащих и урегулированию конфликта интересов от 01.07.2010 № 821 : Указ Президента РФ [Электронный ресурс] // Офиц. сайт компании «Гарант». Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/document?id=12071109&byPara=1&sub=33264> (дата обращения: 22.03.2013).

3. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих [одобрен решением

президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23.12.2010] (протокол № 21) [Электронный ресурс] // Офиц. сайт компании «Гарант». Режим доступа: <http://ivo.garant.ru/document?id=12071109&byPara=1&sub=33264> (дата обращения: 22.03.2013).

V. A. Konev, A. V. Tomiltsev

THE SPECIFIC OF THE CORPORATE CULTURE OF THE YEKATERINBURG CITY ADMINISTRATION

Abstract

The article is devoted to the problem of integration of the corporate culture standards into the Yekaterinburg city administration. Such kind of integration allowed to increase the effectiveness of the city administration activity. The two questions are at stake in this case: 1) the special organized work of the corporate culture standards and values elaboration 2) and this standards implantation into the everyday public administration practice.

Keywords: Administration, corporate culture, effectiveness, investigation.

УДК 351.71 (470.5)

Н. Я. Конева, А. В. Томильцев

ПОДХОДЫ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В МИНИСТЕРСТВЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Аннотация

Переход к сервисному государству приводит к необходимости рассматривать всю деятельность органов государственного и муниципального управления как оказание услуг населению. Отсюда возникает несколько проблем, связанных с объемом и доступностью услуг, соблюдением прав каждого гражданина на получение услуг определенного объема и качества. Все это требует серьезной методологической проработки.

Ключевые слова: сервисное государство, государственные услуги, качество услуг, стандарт услуг, реестр услуг.

Реформирование системы государственного управления в России является одним из важных условий модернизации национальной экономики и совершенствования функционирования государственной власти. В последнее