

## **ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

**Резникова О. С.**, д.э.н., профессор

каф. «Управление персоналом»,

**Ткаченко Д. В.**, соискатель

Институт экономики и управления

Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского

г. Симферополь, Российская Федерация

Сфера государственных услуг для выполнения поставленных задач сегодня нуждается в собственном обеспечении высокопрофессиональными кадрами [1, с. 26].

Для того, чтобы работники трудились с отдачей и не думали о поиске новой работы, необходимо создать им такие условия, при которых им обеспечивается конкурентоспособный уровень оплаты труда, «на кончиках пальцев появляется электричество», они чувствуют свою нужность, востребованность и важность [2, с. 68].

Проведенное исследование позволило выявить определенный набор факторов, которые будут оценены работниками организации, реализация которых позволит достичь приемлемого уровня текучести кадров, мотивация и эффективность сотрудников расти, что в свою очередь отразится на качестве и эффективности предоставляемых государственных услуг.

Исследование отношения сотрудника к какому-либо фактору (аспекту работы) проводилось с помощью метода парных сравнений, который основан на попарном сравнении альтернатив. Для каждой пары альтернатив указывается, какая из альтернатив предпочтительнее (лучше, важнее и т. д.).

С целью определения степени важности мотивирующих факторов проведен опрос работников, оказывающих государственные услуги, Федерального казённого учреждения «Центр государственной инспекции по маломерным судам Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Республике Крым».

Таким образом, полученные индивидуальные ответы позволяют получить данные, на основании которых, составив матрицу парных сравнений, можно ранжировать мотивирующие факторы.

На первом месте находятся факторы, связанные с карьерными возможностями (удельный вес показателя – 15 %), материальным благополучием (14 %) и продвижением по службе (12 %).

Важным для сотрудников также является уважительное отношение в коллективе (8 %), личностное развитие (7 %), справедливость (7 %), гибкий график (7 %), награждение (6 %).

Менее значимыми являются доверие (5 %), возможность поделиться мнением (5 %), признание (4 %), самостоятельность (4 %) и вызовы (4 %).

Имеют минимальное значение – вовлечение, неформальные отношения, делегирование полномочий, наставничество, безопасность, понятные цели и ожидание и ответственность.

Авторы полагают, что следует разработать механизм вовлечения работников в рабочий процесс – процесс предоставления качественных и эффективных государственных услуг, – мотивирующими факторами которого будут не только материальные блага, а и заинтересованность в профессиональном развитии, жажде новых знаний, подогрев профессионального интереса и желание собственной реализации в профессиональной сфере. Указанное станет одной из задач проведения дальнейших исследований сферы государственных услуг.

### **Список литературы**

1. Ткаченко, Д. В., Резникова, О. С. Кадровое обеспечение сферы государственных услуг [Текст] / Д. В. Ткаченко, О. С. Резникова // Вестник Екатеринбургского института. – 2018. – № 3 (43). – С.25–34.
2. Ткаченко, Д. В. Анализ формирования и использования кадрового потенциала органов государственной власти в сфере предоставления государственных услуг [Текст] / Д. В. Ткаченко // Сервис в России и за рубежом. – 2019. – т. 13, № 5 (87). – С.67–77.
3. Ткаченко, Д. В. Кадровое обеспечение сферы услуг Республики Крым [Текст] / Д. В. Ткаченко // Менеджмент предпринимательской деятельности: материалы XVI международной науч.-практ. конф. преп., докторантов, аспирантов и студентов. – Симферополь: ИП Лавриненко Е. В., 2018. – С. 372–376.