

ИННОВАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ДЕПАРТАМЕНТОВ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ АРХАНГЕЛЬСКОГО РЕГИОНА)

© 2012 В.С. Гармашов*

Ключевые слова: инновационный потенциал организации (муниципальных образований), инновационный персонал муниципальной структуры, синергетический инновационный потенциал муниципальной организации.

Рассматриваются значение, особенности развития и формирования инновационного потенциала организационных структур и персонала управления муниципальных департаментов на примере г. Архангельска. Приведен методический подход к оценке инновационного потенциала оргструктур и персонала управления департаментов по оказанию населению города муниципальных услуг.

На этапе инновационного развития сферы услуг российской экономики все большее значение приобретают проблемы, связанные с развитием сферы государственных и муниципальных услуг. Следует отметить, что в последнее десятилетие вопросы развития муниципальных услуг освещаются в рамках интенсивно развивающегося и относительно нового для отечественной теории и практики направления - управления государственными и муниципальными услугами. Разработаны основные положения, касающиеся классификации, оценки персонала управления, разработаны процедуры, технологии и механизмы оценки.

Сложившаяся система предоставления населению муниципальных услуг требует совершенствования и инновационного развития. Она не обеспечивает удовлетворения потребностей населения как потребителя услуг. Реализация инновационного потенциала для развития муниципальных услуг в рамках муниципальных образований представляется возможной только при разработке методически согласованной теории и практики. В этой связи значимость исследования данной проблематики предопределяется рядом обстоятельств. Во-первых, динамической трансформацией сферы социальных услуг в условиях рынка и действующего экономического кризиса (при проявляющихся негативных тенденциях этого процесса), растущей дифференциацией потребностей населения в услугах и варьированием возможностей их доступности и приобретения, в том числе финансовых.

Это подтверждает важность теоретического осмысления формирующихся в данной сфере отношений, необходимости оценки изменений в нормативной и ресурсно-финансовой базах, потребность в определении приоритетов предоставления муниципальных услуг. Во-вторых, утратой в ходе рыночных преобразований в России социальных ориентиров при организации социального обслуживания населения и в связи с этим возможности получения бедными и малообеспеченными его группами жизненно важных услуг. Это актуализирует обоснование направлений развития сферы муниципальных услуг и социальной помощи населению, создает условия для предоставления группам населения с низкими доходами необходимых услуг, определяет меру ответственности государства за развитие услугового сектора российской экономики, а также негосударственных форм и механизмов предоставления услуг социальной защиты. В этой связи решение исследовательских задач методического и прикладного характера по обозначенным направлениям представляется актуальным, важным и своевременным.

В процессе исследования нами, прежде всего, сделана попытка совершенствования понятийного аппарата, относящегося к управлению сферой муниципальных услуг применительно к инновационному организационно-экономическому механизму муниципальных образований. Термины "инновационный потенциал подразделений по оказанию муниципальных услуг", "инновационный потен-

* Гармашов Владимир Сергеевич, соискатель, Институт исследования товародвижения и конъюнктуры оптового рынка (ИТКОР), г. Москва. E-mail: SSL40@mail.ru, av44301@comtv.ru.

циал персонала управления муниципальными оргструктурами”, “жизненный цикл инноваций муниципальной услуги”, “синергетический организационно-управленческий инновационный потенциал” позволяют расширить и упорядочить понятийную основу определений по данному направлению исследований. В этой связи автором на базе аналитической оценки научных трудов ведущих отечественных и зарубежных ученых¹ уточнено и дано определение следующих терминов:

Инновационный потенциал организации (муниципальных образований) - степень готовности организации к инновационному обновлению с учетом оценки синергетического инновационного потенциала - организационной структуры и персонала управления - на основе оценки инновационных показателей, обеспечивающих долгосрочные перспективы развития муниципальной структуры.

Инновационный персонал муниципальной структуры - это коллектив работников муниципальной структуры (департамент муниципальных услуг, организации и др.), включающий в себя административно-управленческий, обслуживающий и рабочий персонал, способный обеспечить реализацию инновационной муниципальной услуги на прогнозируемый период - краткосрочный, среднесрочный, долгосрочный.

Синергетический инновационный потенциал муниципальной организации представляет собой совокупный инновационный

потенциал персонала управления и экономико-организационной муниципальной структуры.

Инновационная стратегия управления персоналом муниципалитета - эффективный инструмент инновационного менеджмента для реализации поставленной цели - обеспечить население региона востребованными и качественными муниципальными услугами.

Жизненный цикл инноваций в управлении персоналом представляет собой прогнозируемый период времени, в течение которого инновационный процесс является эффективным инструментом современного инновационного менеджмента.

Важным этапом исследования, на наш взгляд, является анализ динамики развития основных видов всего комплекса коммунальных услуг по всем департаментам, ответственным за оказание муниципальных услуг, на примере Архангельского субъекта РФ (департаменты социальной защиты, имущественно-земельных отношений, ЖКХ, образования и науки и в сфере культуры). Сложившаяся структура всего комплекса муниципальных услуг по их видам по г. Архангельску на 2012-214 гг. представлена в виде диаграммы на рис. 1.

Из диаграммы видно, что самые низкие показатели в процентном отношении муниципальных услуг в сфере культуры (7,5%), а самые высокие - в сфере социальной защиты (33,3%), на долю услуг сферы культуры приходится всего лишь 7,5%, а в сфере со-

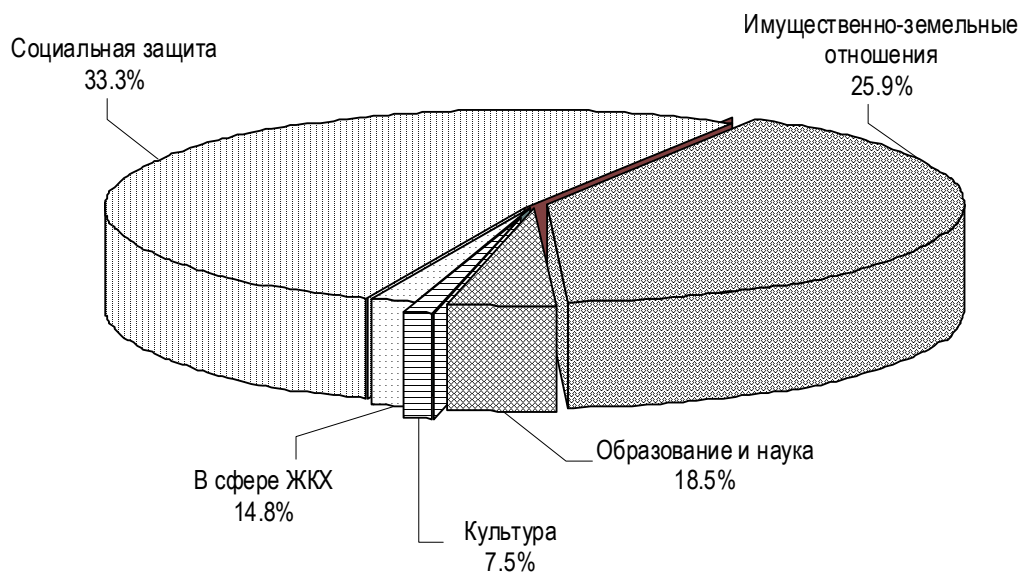


Рис. 1. Современная структура видов муниципальных услуг в г. Архангельске на 2012 г.

циальной защиты - 33,3%. Но это ни в коей мере не говорит о том, что кажущийся на первый взгляд незначительным сегмент муниципальных услуг, приходящийся на эту сферу услуг, не играет существенной роли в общегородской стратегии развития муниципальных услуг. В процессе практического внедрения перечень услуг по их видам по необходимости может быть откорректирован. Особенностью предложенного подхода является развитие экономических и наращивание инновационных орструктур и административно-управленческого персонала, адекватного современным вызовам. В этих условиях параллельно происходят формирование субъекта и реализация собственно управленческих

функций. В настоящее время нами ведутся исследования по возможному применению одного из методов экспертной оценки инновационного потенциала муниципальных образований с целью реализации современных более качественных, эффективных и востребованных услуг с минимальными финансовыми затратами. Для оценки инновационности муниципального субъекта автором исследованы и выявлены типовые признаки (рис. 2). Исследования показали, что любой хозяйствующий субъект может заниматься инновациями только в том случае, если у него достигнут адекватный инновационный потенциал, позволяющий обеспечить инновационное стратегическое управление персоналом. В этой свя-



Рис. 2. Оценочные показатели инновационного потенциала организационно-функциональной структуры предприятия

зи автором исследованы и систематизированы базовые показатели оценки инновационного потенциала муниципального субъекта. Оценку степени их проявления в деятельности организации предлагается осуществлять с помощью одного из методов экспертной оценки - метода Дельфи.

При этом в процессе оценки в качестве экспертов целесообразнее использовать менеджеров различных муниципальных структур своего департамента и заинтересованных в совместном сотрудничестве организаций с целью обеспечения конфиденциальности участников экспертизы. Такой подход способствует минимизации финансовых затрат, времени и ресурсов, необходимых для привлечения сторонних специалистов. Для оценки готовности организации к работе в условиях инновационного управления персоналом менеджерам нужно оценить с помощью балльных оценок степень проявления каждого показателя в деятельности муниципальных организаций. При этом бал "5" - если данный показатель полностью проявляется на предприятии; "4" - если данный показатель проявляется не полностью; "3" - если данный показатель проявляется слабо; "2" - если данный показатель не проявляется вообще. После этого проводится итоговая оценка по всем показателям. По результатам полученной оценки степени готовности экспертируемой организации к инновациям делается заключение: если она оценивается как высокая, то можно приступать к выработке инновационной стратегии управления персоналом муниципальной структуры и перспективному планированию. В противном случае сначала необходимо провести работу по подготовке организации к введению стратегического уп-

равления. При этом на подготовку потребуется тем больше времени и ресурсов, чем ниже оценивается степень готовности к инновациям. На примере реально функционирующих организационных структур муниципального департамента автором диссертационного исследования была апробирована универсальная методика экспертной оценки по дифференциальному критерию инновационности. Данная методика оценки позволяет сделать экспертную оценку инновационной подготовленности, как всего департамента, так и структурных подразделений (муниципальных образований, различных функциональных муниципальных оргструктур муниципальных субъектов), а также и оценку инновационности персонала управления. Представленная система оценки действующей организации в конечном итоге призвана повысить эффективность и качество оказываемых населению муниципальных услуг.

¹ См.: *Манапов Р.Г., Ахтариева Л.Г.* Организационно-экономический механизм управления регионом: формирование, функционирование, развитие : монография. М., 2008; *Федорович В.О.* Состав и структура организационно-экономического механизма управления собственностью крупных промышленных корпоративных образований // Сибир. фин. шк. Новосибирск, 2006. □ 2. С. 45-54; Вопросы оптимизации предоставления муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникативных технологий: учеб.-метод. материалы. М., 2010; *Кирсанов С.А.* Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2008. □ 4. С. 30-36; *Повный Д.А.* Понятие "государственная услуга" в контексте административной реформы, проводимой в Российской Федерации // Вестн. Челяб. гос. ун-та. 2009. □ 7 (145). Право. Вып. 18. С. 66-68.

Поступила в редакцию 11.06.2012 г.