

*Воскобоева Ксения Николаевна, студентка 2 курса магистратуры,
факультет управления, Нижегородский институт управления – филиал
Российской академии народного хозяйства и государственной службы, Россия,
г. Нижний Новгород*

E-mail: rimma-zvl@mail.ru

*Трофимова Татьяна Витальевна, доцент, кандидат экономических наук,
кафедра государственного управления и менеджмента, Нижегородский
институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и
государственной службы, Россия, г. Нижний Новгород*

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Аннотация: В данной статье рассмотрена взаимосвязь между организационной культурой и эффективностью деятельности компании. Особое внимание уделено многофункциональным центрам предоставления государственных и муниципальных услуг Нижегородской области, так как они выступают отражением государства.

Ключевые слова: культура, организация, организационная культура, многофункциональный центр, предоставление услуг, государство.

Annotation: This article examines the relationship between organizational culture and the effectiveness of the company. Special attention is paid to multifunctional centers for the provision of state and municipal services in the Nizhny Novgorod region, as they act as a reflection of the state.

Keywords: culture, organization, organizational culture, multifunctional center, provision of services, state.

В современном мире исследователи в области управления всё чаще рассуждают о культуре организации и её значении для развития компании. Изучению организационной культуры посвящено значительное количество литературы как специализированной, необходимой для представителей определенных профессий, так и публицистической, которой интересуется общественность. Необходимо отметить, что данная проблема имеет богатую историю, поэтому стоит выделить труды представителей трёх школ изучения культуры организации: Р.М. Сайерт и Дж.Г. Марч, Д. Хэмптон («поведенческая школа») отталкивались от поиска и анализа закономерностей создания общих ценностей, понятий, правил и норм поведения персонала в процессе своей деятельности в организации; Т. Дил и А. Кеннеди, Т. Дж. Питерс и Р. Уотерман («школа эффективности») акцентировали внимание на влиянии организационной культуры на эффективность деятельности организаций; Э. Шейн и Ч. Хэнди, («школа моделирования») воспринимали культуру организации как самостоятельный объект исследования.

Для того, чтобы понять, насколько важно изучение организационной культуры и какова её роль для конкретной компании, необходимо подробнее рассмотреть само понятие.

Термин «организационная культура» включает две составляющих: культура и организация. Понятие «культура» может быть описано в нескольких смыслах, однако в данной области целесообразно выбрать следующее определение: культура — это общепризнанные материальные, социальные и духовные ценности, созданные людьми, а также сам процесс их создания и преумножения.

Понятие «организация» также может быть рассмотрено в нескольких аспектах, но для вышеобозначенной сферы подойдет формулировка подобного типа: организация — это структура, в рамках которой проводятся сознательно координируемые мероприятия, направленные на достижение общих целей [4, с. 15].

Следовательно, организационная культура — это система принятых в организации и разделяемых ее работниками ценностей, убеждений, принципов, норм поведения, которые руководят их деятельностью [5, с. 10].

Таким образом, проанализировав указанные понятия, можно сделать вывод, что созданные ценности позволяют компании достигать поставленных целей, то есть культура выступает одним из способов управления организацией, методов решения важнейших вопросов регуляции жизнедеятельности персонала организации. В этом и заключается значение организационной культуры для компании.

В Нижегородской области в настоящее время существует огромное количество организаций, предоставляющих различные товары и услуги, выполняющих определенные функции и ориентированных на достижение конкретных целей. В их число входят и государственные бюджетные учреждения. Как было отмечено ранее, основой жизнедеятельности этих сложных организмов является организационная культура, которая развивается вместе с ними - эффективность деятельности организации во многом зависит от принципов, которых она придерживается. То есть организационная культура является одним из ключевых параметров любой компании.

На всех уровнях управления одной из важнейших функций государства является предоставление различных услуг населению. Следует отметить, что на данный момент существует несколько способов получения государственной или муниципальной услуги: если ранее необходимую помощь оказывали соответствующие органы государственной или муниципальной власти, государственные внебюджетные фонды и их территориальные органы, то в настоящее время, наряду с вышеописанным способом, существуют и другие. Конечно, предоставление услуг в электронном виде, не выходя из дома, в XXI веке стремительно развивается, однако не все граждане имеют навыки пользования сетью Интернет или же предпочитают взаимодействовать с человеком напрямую. Именно поэтому на сегодняшний день наиболее популярный способ получения государственных и муниципальных услуг —

обращение в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

МФЦ – это организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным законодательством, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» [6]. МФЦ представляет собой организацию, целью которой является удобное и комфортное предоставление государственных, муниципальных и иных услуг для физических и юридических лиц. Данное учреждение является своеобразным посредником между органами исполнительной власти и населением страны.

К основным функциям многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг относятся:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями;
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления, а также выдача заявителям на основании такой информации документов, если иное не предусмотрено федеральным законом [2, с. 69].

Как и в деятельности любой организации, в работе МФЦ можно выделить достоинства и недостатки. Несомненным преимуществом является концентрация на максимально удобном для человека общении и предоставлении услуг, исключая бюрократию. Очевидный изъян функционирования МФЦ – проблемы, возникающие при оказании услуг.

Организационная культура — это индивидуальная, уникальная характеристика каждой организации, это то, что отличает её от всех остальных. В период активного развития частного предпринимательства наблюдается дефицит внимания к государственным и муниципальным организациям, к их улучшению. Если от поддержания и совершенствования организационной культуры частных компаний зависит их прибыль и конкурентоспособность, то в бюджетных организациях такая зависимость отсутствует, поэтому может сложиться мнение, что культура в таких компаниях не имеет значения. Однако, это не так: важность формирования, поддержания и развития организационной культуры в государственных бюджетных учреждениях очень высока, потому что они являются, своего рода, отражением самого государства и его органов.

Исходя из ранее сказанного, можно сделать вывод, что заниматься изучением организационной культуры, грамотным её формированием и развитием необходимо, потому что она тесно связана со всеми сторонами деятельности организации, отражает ее структуру, характеризует принципы работы и взаимодействие всех составляющих ее элементов.

В Нижегородской области многофункциональные центры находятся на балансе региона. Соответственно, то, насколько качественно и эффективно там оказываются услуги, как происходит взаимодействие между заявителем и сотрудником организации, в той или иной мере определяет мнение, отношение населения региона к власти, ведь именно органы государственного и муниципального управления разрабатывают акты, регламентирующие деятельность и порядок работы организации.

Директор МФЦ Нижегородской области Мусарская Светлана Романовна в одном из своих интервью отметила, что «наша задача - быть лицом

государства..., очень важно, чтобы это лицо было улыбающимся и приветливым» [1]. Действительно, то, с каким настроением сотрудники МФЦ принимают заявителей, как они общаются, насколько клиентоориентированы, то есть какие ценности, правила и нормы поведения приняты в организации, определяет, будут ли достигнуты поставленные цели: упрощение процесса получения услуг, повышение комфортности получения услуг и другие.

В настоящее время главной целью МФЦ является демонстрация гражданам того, что всё меняется и государство теперь совершенно по-другому относится к оказанию услуг. Это одна из причин создания МФЦ – показать населению процесс совершенствования органов власти и их подходов к управлению.

Учитывая развитие информационных технологий, в том числе и для предоставления государственных и муниципальных услуг, может возникнуть сомнение в востребованности МФЦ. Однако, даже несмотря на это, Портал «Госуслуги» является цифровым лицом государства, а МФЦ – человеческим, ведь человеку приятней и комфортней общаться с человеком, – отмечает Светлана Мусарская [1].

Таким образом, создание и развитие организационной культуры в государственных бюджетных учреждениях, в данном случае в МФЦ, имеет огромное значение для системы регионального управления, так как отношение к заявителям в данной организации оказывает влияние на формирование мнения населения о власти. К тому же, принимая во внимание тот факт, что, например, высшее должностное лицо Нижегородской области избирается гражданами [3], действующей власти необходимо обеспечить комфортное обслуживание населения в подобных учреждениях.

Библиографический список:

1. RGRU [сайт] . URL: <https://rg.ru/2022/11/29/reg-pfo/v-mfc-nizhegorodskoj-oblasti-rasskazali-o-vazhnosti-svoej-raboty.html>.
2. Дроздова В.А., Исопескуль О.Ю. Взаимосвязь уровней

когерентности организационной культуры многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и степени удовлетворенности его клиентов // *Ars Administrandi*. 2015. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimosvyaz-urovnevoy-kogerentnosti-organizatsionnoy-kultury-mnogofunktsionalnogo-tsentra-predostavleniya-gosudarstvennyh-i> (дата обращения: 19.02.2023).

3. Закон Нижегородской области от 28 июня 2012 года N 70-З «О выборах губернатора Нижегородской области»: Принят Законодательным Собранием 28 июня 2012 года.

4. Колосов, В. А. Организационная культура: учебное пособие для вузов / В. А. Колосов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 343 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14302-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 15 — URL: <https://urait.ru/bcode/520016/p.15> (дата обращения: 19.02.2023).

5. Организационная культура: учебник и практикум для вузов / В. Г. Смирнова [и др.]; под редакцией В. Г. Смирновой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 306 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01440-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 10 — URL: <https://urait.ru/bcode/511220/p.10> (дата обращения: 20.02.2023).

6. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года: Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года / Собрание законодательства РФ. — 2010. - N 31, ст. 4179.