

- кабря 2023 года, Тверь / под общ. ред. И.В. Вякиной, Г.Г. Скворцовой. Тверь: ТвГТУ, 2024. С. 107–110.
5. Мешалкин В.П., Сакович Д.А., Саркисов П.Д. Особенности управления качеством продукции в логистических системах химических предприятий // Российское предпринимательство. 2002. Т. 3. № 9. С. 58–64.
 6. Скворцова Г.Г., Федоров С.М., Булгак М.Р. Упаковка как фактор обеспечения качества пищевых продуктов // Теоретические исследования и экспериментальные разработки студентов и аспирантов: материалы Всероссийской (национальной) научно-практической конференции, 16 февраля 2023 года, Тверь: в 2 ч. / под ред. Т.Б. Новишенковой. Ч. 1. Тверь: ТвГТУ, 2023. С. 92–97.
 7. Чапаева В.В., Скворцова Г.Г. Обеспечение качества пищевой продукции на основе внедрения антибактериальной упаковки // Современное состояние экономических систем: управление, развитие, безопасность: сборник научных трудов III Международной научно-практической конференции, 20 декабря 2022 года, Тверь. / под общ. ред. И.В. Вякиной, Г.Г. Скворцовой. Тверь: ТвГТУ, 2023. С. 125–131.

УДК 35.08

ФОРМИРОВАНИЕ МОДЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

*Бартельтова Алена Викторовна,
магистрант, e-mail: shalagina.alenka@yandex.ru
Скворцова Галина Геннадьевна,
кандидат экономических наук, доцент,
e-mail: gala-skvertsova@yandex.ru
Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия*

© Бартельтова А.В., Скворцова Г.Г., 2025

Аннотация: в статье предложен инструмент для поддержания высокого качества и эффективности работы сотрудников государственного аппарата на основе модели оценки качества деятельности государственных гражданских служащих. Обосновано, что практическое применение модели позволит органам государственной власти не только создать систему оценки качества деятельности государственного гражданского служащего, но и определить их развитие в соответствии с требованиями и целями организации.

Ключевые слова: качество, государственные служащие, модель, деятельность.

FORMATION OF A MODEL FOR ASSESSING THE QUALITY OF PUBLIC CIVIL SERVANTS' ACTIVITIES

*Barteltova A.V., Skvertsova G.G.
Tver State Technical University*

Abstract: the article proposes a tool for maintaining the high quality and efficiency of the work of employees of the state apparatus based on a model for assessing the quality of public civil servants. The practical application of the model will allow public authorities not

only to create a system for evaluating the quality of public civil servants, but also to determine their development in accordance with the requirements and goals of the organization.

Keywords: quality, civil servants, model, activity.

В условиях современного общества, где государственные органы играют ключевую роль в обеспечении стабильности и развития страны, вопрос о качестве работы государственных гражданских служащих становится особенно актуальным.

Государственный гражданский служащий – это гражданин Российской Федерации, взявший на себя обязательства по прохождению гражданской службы. Гражданский служащий осуществляет профессиональную служебную деятельность на должности гражданской службы в соответствии с актом о назначении на должность и со служебным контрактом и получает денежное содержание за счет средств федерального бюджета или бюджета субъекта Российской Федерации [1].

Согласно сущности этого понятия, государственный служащий должен качественно выполнять свои трудовые обязанности, уровень его компетенции, образования и развития должен соответствовать занимаемой должности государственной службы по обеспечению полномочий органов государственной власти; он также должен владеть определенными профессиональными навыками, знаниями и опытом и постоянно их совершенствовать.

Согласно данным, предоставленным Федеральной службой государственной статистики Российской Федерации [7], численность работников, замещающих должности государственной гражданской службы в органах государственной власти Российской Федерации, по состоянию на конец 2022 года составила 669 819 чел., из них в органах законодательной власти – 12 401 чел., в органах исполнительной власти – 517 144 чел., в органах судебной власти и прокуратуры – 124 947 чел., в других государственных органах – 12 760 чел.

Это довольно многочисленная социальная группа «управленцев», наделенных государственными полномочиями и играющих важную роль в социально-экономическом развитии нашего общества.

Многие современные ученые выделяют проблему отсутствия единой системы оценки качества деятельности государственных гражданских служащих. Анализ научной литературы показал, что в настоящее время не существует единой методики оценки эффективности работы государственных гражданских служащих, что затрудняет контроль за их деятельностью и выявление проблем в работе.

Так, ученые РЭУ им. Г.В. Плеханова [5, с. 38] говорят о фундаменте, необходимом для создания системы этих критериев: «Система оценки работы государственных служащих должна быть основана на объективных

критериях, таких как достижение поставленных целей, качество работы, соблюдение законодательства и этических норм».

М.Я. Волынский полагает, что для создания эффективной системы оценки должны быть разработаны четкие критерии и показатели, которые будут учитывать специфику работы различных категорий государственных служащих [4, с. 458].

Поддерживать высокое качество и эффективность работы сотрудников государственного аппарата без инструмента, которым можно его оценить, непросто. Отсутствие такого инструмента связано в первую очередь со сложностью и разнообразием функций, выполняемых работниками государственных органов. Государственные служащие выполняют широкий спектр задач, которые могут быть трудноизмеримыми и не всегда поддающимися количественной оценке. Это затрудняет разработку универсальных критериев для оценки эффективности и качества их работы.

Стоит подчеркнуть, что специфика работы каждого государственного органа уникальна, и от этого напрямую зависит, какие критерии нужно применять для оценки эффективности и качества деятельности государственных служащих.

Поскольку государственный аппарат представляет собой сложную структуру, охватывающую все аспекты общественной жизни, применять только одну группу критериев для оценки качества его работы не целесообразно. Следовательно, оценка качества работы государственных гражданских служащих предполагает использование комплексного подхода, сочетающего качественные и количественные критерии. Это позволит получить более полное представление о работе государственных служащих и принять взвешенные решения.

Качественные критерии помогут оценить производительность труда и объем выполненной работы. К ним можно отнести:

- количество обработанных документов;*
- число проведенных встреч или консультаций;*
- процент выполненных в установленный срок задач;*
- среднее время ответа на запросы граждан.*

Все вышеперечисленные данные можно будет получить из ежеквартального отчета, представляемого каждым отделом и управлением за анализируемый период. Эти показатели позволяют объективно оценить эффективность работы и сравнить результаты разных сотрудников и отделов.

Качественные критерии дадут возможность оценить удовлетворенность граждан работой государственных служащих. Среди них могут быть: *отзывы граждан о качестве обслуживания; оценка профессио-*

нальных навыков и компетенций; анализ личных качеств и коммуникативных способностей; наблюдение за работой сотрудника.

С позиции качественных критериев провести оценку качества служебной деятельности государственных гражданских служащих проще, но оптимальным является комплексное использование качественных и количественных критериев, которое поможет создать объективную картину работы сотрудников государственных органов и разработать меры по повышению ее эффективности.

Из всего вышесказанного следует, что модель управления качеством служебной деятельности государственных гражданских служащих должна быть универсальной, сбалансированной и должна включать в себя как качественные, так и количественные критерии оценки. Это позволит сделать систему более адаптивной и способной оценивать эффективность работы служащих из различных министерств и ведомств.

Цель исследования заключается в формировании модели оценки качества деятельности государственных гражданских служащих, на основе которой могут быть разработаны программы обучения и развития для поддержки их непрерывного роста и повышения компетентности.

Конкретные показатели и критерии, используемые в процессе оценивания, могут быть подобраны в зависимости от специфики органа власти, на базе которого работает сотрудник, проходящий процедуру оценки качества служебной деятельности

Существуют и универсальные критерии. В связи с актуальностью внедрения новых цифровых технологий (так как к 2030 году все государственные услуги должны стать на 100 % электронными [6]), универсальными критериями, применяемыми при оценке качества работы государственных служащих, могут стать наличие цифровых компетенций и степень владения электронной системой управления документооборотом.

При разработке модели оценки качества деятельности государственных гражданских служащих (рисунок) использовались:

модель компетентности государственного гражданского служащего, разработанная С.В. Анисимовой и Н.В. Пилипчук [2, с. 138];

подходы к формированию модели оценки качества дополнительного профессионального образования государственных гражданских служащих, предложенные авторами данной статьи (подробнее см. [3, с. 151]).



Модель оценки качества деятельности государственных гражданских служащих (ГГС) (авторская разработка)

Рассмотрим этапы оценки качества деятельности государственных гражданских служащих.

1. Определение критериев оценки качества деятельности государственного гражданского служащего. Может включать следующие элементы:

Индивидуальный паспорт оценки компетенций. Формируется из качественных показателей, влияющих на эффективность его работы. Например: удовлетворенность граждан государственными услугами и наличие или отсутствие у государственного гражданского служащего цифровых компетенций; опыт работы и функции, выполняемые государственным служащим.

Результативность деятельности. Включает в себя количественные показатели деятельности государственных служащих: количество обработанных документов, число проведенных встреч или консультаций, процент

выполненных в установленный срок задач, среднее время ответа на запросы граждан.

Самооценка работника. Этот элемент необходим для определения государственным служащим своих профессиональных качеств и компетенций, а также для определения направлений дальнейшего развития и улучшения работы самим сотрудником.

Поэтапно процесс оценки качества работы государственных служащих, с помощью разработанной модели, представлен на рисунке.

2. Сравнение качественных и количественных критериев оценки качества деятельности государственного служащего с квалификационными требованиями, предъявляемыми к текущей должности.

Согласно ст. 12 Федерального закона № 79-ФЗ от 27 июля 2004 года «О государственной гражданской службе Российской Федерации» [1], квалификационные требования устанавливаются в соответствии с категориями и группами должностей гражданской службы, областью и видом профессиональной служебной деятельности гражданского служащего.

Квалификационные требования к государственным гражданским служащим включают в себя:

требования к уровню образования;

требования к стажу и опыту работы по специальности;

профессиональные знания и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей;

дополнительные требования (знание определенных компьютерных программ, иностранных языков и др.).

Кроме того, согласно ст. 16 и 17 Федерального закона № 79-ФЗ от 27 июля 2004 года «О государственной гражданской службе Российской Федерации» [1], государственные служащие, занимающие определенные должности, должны соответствовать не только квалификационным требованиям, но и ряду запретов и ограничений, обусловленных как осуществлением государственной гражданской службы в целом, так и спецификой выполняемых ими функций и задач по конкретной должности.

Основные запреты и ограничения для государственных гражданских служащих включают:

запрет на предпринимательскую деятельность, а также участие в управлении коммерческими и некоммерческими организациями;

запрет на использование служебного положения для оказания влияния на решения государственных органов и должностных лиц;

ограничение на получение подарков в связи с выполнением служебных обязанностей;

ограничения на выезд за границу в некоторых случаях.

3. Формирование (по результатам сравнения) оценки качества деятельности государственного гражданского служащего и определение недостающих или избыточных компетенций и факторов.

Недостающие компетенции – это навыки и знания, которых государственному служащему не хватает для эффективного и качественного выполнения своих обязанностей. Это могут быть пробелы в образовании, недостаток опыта или специфические умения, необходимые для работы на определенной должности.

Избыточные компетенции – это профессиональные качества, которые у государственного служащего имеются, но не требуются для его текущей работы. Они могут включать в себя навыки, полученные в прошлом, или знания, приобретенные в процессе обучения, которые сейчас не используются.

Недостающие компетенции могут быть при необходимости восполнены в зависимости от места конкретного государственного служащего в органе государственной власти. С помощью соответствующего обучения или института наставничества государственный гражданский служащий может овладеть недостающими компетенциями.

При наличии избыточных компетенций нужно предусмотреть варианты включения данного государственного гражданского служащего в иные виды деятельности в целях рационального использования потенциала работника.

4. Принятие одного из представленных на рисунке или иного управленческого решения на основании полученных результатов оценки качества деятельности государственного гражданского служащего.

В случае выявления недостающих компетенций в соответствии с занимаемой должностью государственной службы сотрудник либо может быть направлен на обучение в виде переподготовки или повышения квалификации, либо инициируется внеочередная процедура аттестации.

В случае выявления избыточных компетенций по результатам оценки качества сотрудник может быть добавлен в кадровый резерв по должностям более высокой группы или включен в дополнительные виды деятельности. Может быть также принято решение о присвоении нового классного чина сотруднику с наиболее высокими показателями.

Таким образом, разработанная модель поможет органам государственной власти не только создать систему оценки качества деятельности государственных гражданских служащих, но и определить их развитие в соответствии с требованиями и целями организации.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. О государственной гражданской службе Российской Федерации: Федеральный закон № 79-ФЗ от 27 июля 2004 г. // ЭПС «Система ГАРАНТ». URL: <https://base.garant.ru/12136354/> (дата обращения: 29.10.2024).
2. Анисимова С.В., Пилипчук Н.В. Особенности формирования модели компетентности государственного гражданского служащего // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2024. № 3. С. 132–141.
3. Бартельтова А.В., Скворцова Г.Г. Формирование модели оценки качества дополнительного профессионального образования государственных гражданских служащих // Современное состояние экономических систем: управление, развитие, безопасность: сборник научных трудов IV Международной научно-практической конференции, 08–11 декабря 2023 года, Тверь / под общ. ред. И.В. Вякиной, Г.Г. Скворцовой. Тверь: ТвГТУ, 2024. С. 148–153.
4. Волынский М.Я., Лымарева О.А. Проблема оценки эффективности деятельности государственных служащих в современной России // Аллея науки, 2018. № 10. С. 455–460.
5. Совершенствование государственного и муниципального управления в России: проблемы, поиски, решения / Е.В. Масленникова [и др.] // Известия Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова, 2015. № 4. С. 1–162.
6. Правительство Российской Федерации [сайт]: URL: <http://government.ru/news/43480/> (дата обращения: 23.10.2024).
7. Федеральная служба государственной статистики Российской Федерации [сайт]: URL: <https://rosstat.gov.ru/> (дата обращения: 17.10.2024).

УДК 378.1

НЕОБХОДИМОСТЬ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

*Гараникова Лидия Федоровна,
кандидат экономических наук, доцент,
e-mail: lidiagaranikova03@gmail.com*

*Сальникова Марина Сергеевна,
магистрант, e-mail: marina-kudryasho@bk.ru
Тверской государственный технический университет,
г. Тверь, Россия*

© Гараникова Л.Ф., Сальникова М.С., 2025

Аннотация: в современных условиях образование становится главной движущей силой развития общества, поэтому на всех уровнях подготовки профессиональных кадров как к преподавателям, так и к обучающимся предъявляются высокие требования. Проблемы качества высшего образования выявлены на основе анализа текущего состояния системы высшего образования в стране.

Ключевые слова: качество образования, высшее образование, подготовка профессиональных кадров.