



ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА

УДК 351(470.325):[070:004]

В.М. ЗАХАРОВ, к.соц.н., доцент кафедры социальных технологий,
директор Института управления
ФГАОУ ВПО «Белгородский национальный исследовательский
университет», г. Белгород, ул. Победы, 85
Электронный адрес: zakharov@bsu.edu.ru

Г.А. ФИЛИМОНОВА, аспирант
ФГАОУ ВПО «Белгородский национальный исследовательский
университет», г. Белгород, ул. Победы, 85
Электронный адрес: filimonovaga29@mail.ru

ОЦЕНКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ

Статья посвящена вопросу организации внедрения социальных сетей в работу органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области с целью повышения эффективности оценки профессиональной деятельности государственных гражданских служащих региона.

Ключевые слова: государственный гражданский служащий; оценка профессиональной деятельности; социальные сети; показатели результативности деятельности

В современных условиях функционирования института государственной гражданской службы Российской Федерации формирование эффективного кадрового состава – одно из приоритетных направлений реализации государственной кадровой политики. Преобразование и совершенствование кадровых технологий, направленных на оценку заслуг и достижений государственных

гражданских служащих, являются одним из основных условий повышения эффективности государственного управления [4].

Вместе с тем в настоящее время требования, предъявляемые к государственной службе со стороны общества, постоянно повышаются: она должна быть более эффективной, открытой и конкурентоспособной. Поэтому особое внимание уделяется совершенствованию технологий оценки служебной деятельности гражданских служащих.

В соответствии с указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», для внедрения новых принципов кадровой политики в системе государственной гражданской службы необходимо применение комплексной оценки деятельности государственных гражданских служащих с использованием ключевых показателей эффективности и общественной оценки их деятельности, в том числе на базе социальных сетей и с учетом мнения сетевых сообществ [9].

В этой связи актуальным становится рассмотрение использования технологий социальных сетей в деятельности органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области, направленных на повышение объективности оценки результатов профессиональной деятельности государственных гражданских служащих.

Порядок проведения оценки профессиональной деятельности гражданских служащих определен в федеральном законе от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» [6], указе Президента РФ от 01 февраля 2005 г. № 110 «О проведении аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации» [7], а также в распоряжении губернатора Белгородской области от 7 ноября 2006 г. № 936-р «О проведении аттестации государственных гражданских служащих» [8].

В рамках реализации указа Президента РФ № 601 в оценку профессиональной деятельности гражданских служащих, наряду с традиционными методами оценки (аттестацией и квалификационным экзаменом), необходимо внедрение технологий социальных сетей, которые представляют собой наиболее распространенное и удобное средство общения и передачи информации.

Для дальнейшего рассмотрения вопроса внедрения социальных сетей в систему оценки гражданских служащих необходимо определить, что собой представляет социальная сеть.

Социальная сеть (англ. *social network*) – социальная структура, состоящая из группы узлов, которыми являются социальные объекты (люди или организации), и связей между ними (социальных взаимоотношений). Социальная сеть представляет собой объединение трех составляющих: совокупности позиций, отношений между позициями, потоков ресурсов.

Социальной сетью (от англ. *social networking service* – «социально-сетевая услуга») также может называться услуга, способствующая образованию и поддержанию социальных кругов и сетей и работающая посредством всемирной сети. Социальные сети могут быть неспециализированными (не имеющими определенной тематики и ограничений в допуске к информации) и специализированными, преследующими практические цели и объединяющие в себе сообщества практиков, а также корпоративными, направленными на обеспечение взаимодействия различных филиалов и персонала компаний [1].

В настоящее время в ряде коммерческих предприятий Англии и США порядка 30% компаний используют социальные сети для подбора сотрудников. Около 70% организаций применяют данный инструмент для проверки данных о работниках. Для России внедрение социальных сетей является новым инструментом работы кадровых служб. Социальные сети в России используют

менее 10% компаний. И практически нет предприятий, для которых социальные сети стали ключевым инструментом в поиске и оценке персонала [2].

Необходимо отметить, что в рамках использования технологий социальных сетей предприятиям открываются новые возможности для корпоративной коммуникации, внутреннего PR, в культуру привносится публичность, вырабатывается стереотип открытого взаимодействия, а также предоставляется возможность оценки ряда компетенций по тому, как сотрудник ведет себя в сети. Наряду с этим обеспечивается прослеживание процесса выполнения работ и проектов сотрудниками, а также определяется сфера интересов сотрудников. С помощью социальных сетей легко получать обратную связь, осуществлять поиск «проблемных» сотрудников, лидеров, оценку важности проблемы, а также обеспечивать организацию on-line трансляций проведения форумов, конференций и деловых встреч [3].

В рамках управления на государственной гражданской службе внедрение и использование социальных сетей позволит повысить эффективность оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих, основанной на использовании опросов в режиме on-line; обеспечить получение обратной связи при размещении и обсуждении социальных проектов органов исполнительной власти, государственных органов, а также определить степень изменения мнений и настроений населения по интересующим их вопросам.

Для того чтобы обеспечить эффективное использование технологий социальных сетей для оценки профессиональной деятельности гражданских служащих, необходимо обратить внимание на проблемы и трудности, которые могут возникнуть в процессе внедрения данной технологии в деятельность кадровых служб.

В рамках использования технологий социальных сетей при оценке служебной деятельности гражданских служащих появляется дополнительный субъект оценки – представители общественности. Таким образом, может возникнуть некоторое противоречие: психологическая неготовность гражданского служащего к оценке его профессиональной деятельности со стороны общественности и отсутствие необходимых знаний у общественности – как именно в социальных сетях оценить труд гражданских служащих. Для решения данного вопроса необходимо подготавливать гражданских служащих к общественному контролю их деятельности, а также информировать общественность об источниках получения информации о результатах деятельности гражданских служащих и способах оценки их деятельности.

Объектом оценки могут выступать:

- деятельность государственного органа, органа исполнительной власти в части реализации своих функций и задач;
- достижение показателей реализации запланированных государственным органом, органом исполнительной власти проектов и программ;
- деятельность государственного органа, органа исполнительной власти в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- деятельность государственного органа, органа исполнительной власти в части работы с обращениями граждан и организаций [5].

В связи с этим целесообразно, чтобы показатели оценки деятельности гражданских служащих включали в себя критерии, обеспечивающие реализацию функций всей организации, собственного структурного подразделения, а также выполнения определенного «функционала» по реализации государственной функции или услуги. Поэтому необходимо стремиться к тому, чтобы они были максимально формализованными, для чего каждый качественный показатель необходимо перевести в количественный.

На процессе внедрения социальных сетей негативно будет сказываться отсутствие механизма работы с рынком предоставления услуг в сфере проведения оценки результатов профессиональной деятельности отдельного гражданского служащего за различные промежутки времени на всей территории Белгородской области, защиты информации от ее искажения и неправомерного доступа к ней. Для изменения ситуации необходимы успешные примеры лидеров рынка и компаний, внедривших данный «продукт».

Кроме этого, следует определить: как защитить авторов информации о деятельности государственных гражданских служащих, а также тех, кто высказывает мнение по информации такого рода. Население должно безбоязненно комментировать работу и идеи гражданских служащих, так как это является важным компонентом процесса их оценки. При этом очень важно предупреждать анонимную клевету, отрицательные или уничижительные комментарии, что весьма распространено сегодня на Интернет-форумах и в Интернет-сообществах. Разумный подход к вопросам анонимности и контроля является наилучшим. Необходимо открыто говорить о том, кому будет дано право давать комментарии, какая информация будет отслеживаться и как будут составляться рейтинги [11].

В Белгородской области получение информации от населения о деятельности государственных, муниципальных и коммерческих структур, а также наличие обратной связи между населением и работниками данных структур обеспечивает «Черный список» (далее – ЧС), размещенный на сайте информационного агентства «Бел.РУ». Основная цель портала – получение информации от ответственного лица по действиям или бездействиям подчиненного лица, а также нарушениям предоставления определенных видов услуг. На данном портале жители Белгородской области оставляют свои мнения, замечания, обращения, жалобы по интересующим их вопросам. В течение 30 дней со дня обращения в ЧС организации и службы, которые были указаны в обращении, обязаны дать соответствующую справку – информацию по затрагиваемым вопросам. Необходимо отметить, что создание ЧС было направлено на выявление недобросовестных поставщиков, оказывающих различные услуги населению, а не на оценку результатов их деятельности.

Оценить деятельность различных белгородских государственных и муниципальных структур, организаций и предприятий на основе социальных сетей населению позволяет портал «Оценка населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований области, предприятий и учреждений, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований области», ссылка на который размещена на официальном сайте Губернатора и Правительства Белгородской области.

Портал направлен на формирование объективной картины об уровне удовлетворенности населения деятельностью органов МСУ, предприятий и учреждений, осуществляющих оказание услуг населению региона на основе системы электронного учета мнений граждан [10]. Пользователями портала могут быть: население региона, органы исполнительной власти, государственные органы, органы МСУ, предприятия и учреждения, осуществляющие оказание услуг населению региона. Портал содержит инструкцию по работе с опросными листами.

При голосовании на портале в части оценки деятельности руководителей пользователям предлагается выбрать критерий оценки в зависимости от сфер жизнедеятельности населения определенного муниципального образования. При выборе критерия можно ознакомиться с набором показателей и шкалой оценивания. После голосования по конкретному критерию можно выбрать следующий либо завершить оценку. Однако после голосования в данной электронной системе не предоставляется возможность проследить его результат, только просмотреть общие результаты оценки, а не отдельно взятых показателей, что отрицательно характеризует работу портала. Чтобы увидеть результаты голосования, необходимо выбрать рейтинги, критерии оценки, период голосования, муниципальное образование. Пользователям представляются: оценка выбранного критерия в зависимости от оценочной шкалы, уровень удовлетворенности среди других критериев и муниципальных образований, количество полученных оценок. Те сведения, которые представляются по итогам голосования, не показывают рейтинг каждого отдельного показателя среди выбранного критерия, а также не предоставляют возможность повторного голосования по выбранному критерию.

Необходимо отметить положительную сторону данной системы оценки, которая заключается в блокировке голосования одним и тем же пользователем по одному и тому же критерию дважды за день. Работа портала направлена на получение информации о результатах деятельности целой группы гражданских служащих (всего департамента, управления или отдела), поэтому немаловажным является размещение в сети критериев оценки отдельных сотрудников государственных органов, органов исполнительной власти, местного самоуправления.

На сегодняшний день указанный портал является единственным примером в Белгородской области оценки деятельности чиновников различных уровней населением региона с использованием технологии социальных сетей.

Для решения трудностей вокруг использования социальных сетей при оценке профессиональной деятельности государственных гражданских служащих необходимо разработать нормативно-правовую базу, регулирующую внедрение и использование Интернет-ресурсов и социальных сетей. Для этого должны быть определены основные категории групп должностей государственных гражданских служащих, работу которых будет оценивать население, требуемые ресурсы при внедрении социальных сетей, а также основные задачи, стоящие перед кадровыми службами.

Главной задачей является обеспечение получения объективной и своевременной информации о результатах профессиональной деятельности служащих

за определенный промежуток времени. Обращаем внимание, что необходимо официальное закрепление способов получения информации от населения. К таковым относятся:

1. Социологический опрос с обозначением количественных и качественных параметров на основе заданной шкалы оценивания, созданный на базе единого информационного портала. В соответствии с количеством проголосовавших респондентов будет определяться рейтинг каждого гражданского служащего.

2. Включенное наблюдение по типу «тайный покупатель», основанное на параметрах и критериях оцениваемой работы гражданских служащих населением, заранее инструктированным о правилах проведения данного наблюдения.

Технология оценки качества работы или продукта «тайный покупатель» позволяет проверить и оценить качество работы персонала организации с помощью мнений и оценок экспертов (специально приглашенных для этого), выступающих в роли обычных клиентов. Основная цель данной технологии – сопоставление заявленного качества продукта или работы с тем качеством, которое есть на самом деле. При организации проведения данной оценки необходимо разработать «оценочный бланк», в котором должны быть определены стандарты поведения, влияющие на качество работы.

Социологический опрос и наблюдение за качеством работы государственных гражданских служащих позволит собрать и провести анализ оценочных суждений населения об эффективности работы гражданских служащих, а также о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг. Опрос сможет показать изменения мнений населения за определенные промежутки времени, степень информированности о работе чиновников, а также определить основные проблемы во взаимодействии населения с гражданскими служащими.

Возможно, что наилучшей системой рейтингования было бы использование обоих способов, так как в сочетании с традиционными оценочными технологиями (оценка со стороны коллег и руководства или оценка достигнутых показателей) можно получить более полную картину о государственном гражданском служащем и его профессиональных достижениях.

Также при использовании социальных сетей в оценке профессиональной деятельности необходимо учитывать личностные характеристики гражданских служащих, затраченное время на поиск решения проблемной ситуации, выбор вариантов решения отдельного вопроса или всей проблемы. Таким образом будет создана система показателей и критериев, позволяющих оценить профессионально-деловые, личностные качества служащего и результаты его работы общественностью, а также варианты выборки респондентов и сроки проведения опросов для минимизации рисков двойственности критериев и навязывания мнений. Отметим, что после завершения оценивания или «голосования» необходима обработка и интерпретация полученных результатов.

На основе разработанных показателей, обоснованных критериев и системы оценки возможно создание единого информационного сайта или портала с целью получения качественной оценки служебной деятельности государственных гражданских служащих Белгородской области.

Необходимо принять во внимание тот факт, что указом Президента РФ № 601 предусмотрено «установление особого порядка оплаты труда государственных гражданских служащих в зависимости от достижения показателей результативности профессиональной служебной деятельности». В связи с этим показатели и рейтинги результатов служебной деятельности гражданских служащих, полученные в результате анализа данных социальных сетей и сетевых сообществ, нужно учитывать при разработке должностных регламентов определенных групп и категорий должностей государственной гражданской службы, а также заранее информировать поступающих на государственную службу о возможной оценке их профессиональной деятельности общественностью и предусматривать введение данного пункта в служебный контракт.

Таким образом, внедрение технологий социальных сетей в практику работы государственных органов, органов исполнительной власти с целью обеспечения объективной оценки профессиональной деятельности гражданских служащих предполагает финансовые, технические и психологические методы поддержки. Для повышения результативности внедрения и использования социальных сетей необходимо:

1. Разработать нормативно-правовую базу, регламентирующую вопросы внедрения и использования в работе кадровых служб государственных органов, органов исполнительной власти общественной оценки на основе социальных сетей, в том числе внести изменения в существующие должностные регламенты, связанные с особым порядком оплаты труда на основе показателей эффективности деятельности и общественной оценки на основе социальных сетей.

2. Определить основные способы получения информации от населения. Ими могут выступать: социологический on-line опрос, а также технология «тайный посетитель» на основе разработанных показателей и критериев оценки с обозначением «квоты» респондентов, имеющих право на голосование.

3. Для минимизации психологических трудностей как у государственных гражданских служащих, так и у населения следует предусмотреть проведение консультаций в режиме реального времени для подготовки к внедрению технологий социальных сетей в рамках оценивания деятельности чиновников. Речь идет о пресс-конференциях, совещаниях, на которых каждый участник социальной сети сможет подготовить и задать вопрос, а чиновник – дать на него ответ.

Считаем необходимым публиковать полученные результаты оценки на разработанном для этих целей информационном портале или на существующем портале «Оценка населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований области, предприятий и учреждений, осуществляющих оказание услуг населению муниципальных образований области».

Список литературы

1. *Бондаренко Е.* Социальные сети как инструмент развития: виды и возможности [Электронный ресурс]. URL: <http://www.trainings.ru/library/articles/?id=10067> (дата обращения: 23.03.2014).

2. *Валинуров И.* Подбор сотрудников через социальные сети [Электронный ресурс]. URL: <http://hr-portal.ru> (дата обращения: 11.04.2014).
3. *Климентьев В.* Социальные сети: от реальности к веб-сервису [Электронный ресурс]. URL: <http://lmatrix.ru> (дата обращения: 11.04.2014).
4. *Концепция* реформирования системы государственной службы Российской Федерации [Электронный ресурс]: утв. Президентом Рос. Федерации от 15 авг. 2001 г. № Пр-1496. URL: <http://iv.garant.ru/SESSION/PILOT/main.htm> (дата обращения: 25.04.2014).
5. *Методический* инструментарий по внедрению системы комплексной оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих (включая общественную оценку) [Электронный ресурс]: материалы М-ва труда и соц. защиты населения Рос. Федерации. URL: <http://rosmintrud.ru.ru> (дата обращения: 09.03.2014).
6. *О государственной* гражданской службе Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=161253> (дата обращения: 30.04.2014).
7. *О проведении* аттестации государственных гражданских служащих Российской Федерации [Электронный ресурс]: указ Президента Рос. Федерации от 01 февр. 2005 г. № 110. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=160474> (дата обращения: 30.04.2014).
8. *О проведении* аттестации государственных гражданских служащих [Электронный ресурс]: распоряжение губернатора Белгор. обл. от 7 нояб. 2006 г. № 936-р. URL: <http://base.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW404;n=35029> (дата обращения: 02.03.2014).
9. *Об основных* направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс]: указ Президента Рос. Федерации от 07 мая 2012 г. № 601. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129336/ (дата обращения: 30.04.2014).
10. *Оценка* населением эффективности деятельности руководителей [Электронный ресурс]: офиц. сайт губернатора и правительства Белгор. обл. URL: <http://ocenka.belregion.ru> (дата обращения: 05.03.2014).
11. *Тонкин С.* Корпоративные социальные сети как инструмент для поиска талантливых сотрудников [Электронный ресурс]. URL: <http://www.hr-portal.ru/comment/46745> (дата обращения: 19.05.2014).

Получено 28.05.2014

References

1. Bondarenko, E. (2008), "Social networks as an instrument for development: types and opportunities", [Online], available at: <http://www.trainings.ru/library/articles/?id=10067> (Accessed 23 March 2014).
2. Valinurov, I. (2011), "Employee recruiting through social networks", [Online], available at: <http://hr-portal.ru> (Accessed 11 April 2014).
3. Klimentiev, V. (2011), "Social networks: from reality to a web service", [Online], available at: <http://lmatrix.ru> (Accessed 11 April 2014).

4. Garant (2001), *Koncepciya reformirovaniya sistemy gosudarstvennoj sluzhby Rossijskoj Federacii* [The concept of civil service system reform of the Russian Federation]: approved by President of Russia no. PR-1496 dated 15 August 2001, available at: <http://iv.garant.ru/SESSION/PILOT/main.htm> (Accessed 25 April 2014).

5. The official site of the Ministry of Labour and Social Protection of the Russian Federation (2013), *Metodicheskij instrumentarij po vnedreniyu sistemy kompleksnoj ocenki professional'noj sluzhebnogo deyatel'nosti gosudarstvennyx grazhdanskix sluzhashhix (vključaya obshhestvennyu ocenku)* [Methodological instruments for the implementation of a comprehensive assessment of professional activity of civil servants (including public assessment)], available at: <http://ros-mintrud.ru.ru> (Accessed 9 March 2014).

6. ConsultantPlus (2004), *O gosudarstvennoj grazhdanskoj sluzhbe Rossijskoj Federacii* [On civil service of the Russian Federation]: Federal Law no. 79-FZ dated 27 July 2004, available at: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=161253> (Accessed 30 April 2014).

7. ConsultantPlus (2004), *O provedenii attestacii gosudarstvennyx grazhdanskix sluzhashhix Rossijskoj Federacii* [On validation of civil servants of the Russian Federation]: Presidential Executive Order no. 110 dated 1 February 2005, available at: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=160474> (Accessed 30 April 2014).

8. ConsultantPlus (2006), *O provedenii attestacii gosudarstvennyx grazhdanskix sluzhashhix* [On validation of civil servants]: Order of Belgorod region governor no. 936-r dated 7 November 2006, available at: <http://base.consultant.ru/reg-base/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW404;n=35029> (Accessed 2 March 2014).

9. ConsultantPlus (2006), *Ob osnovnyx napravleniyax sovershenstvovaniya sistemy gosudarstvennogo upravleniya* [On main directions of improving governance]: Presidential Executive Order no. 610 dated 7 May 2012, available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129336/ (Accessed 30 April 2014).

10. The official site of the Governor and the Government of Belgorod region (2014), *Ocenka naseleniem e'ffektivnosti deyatel'nosti rukovoditelej* [Public assessment of public managers' effectiveness], available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129336/ (Accessed 5 March 2014).

11. Tonkin, S. (2013), "Corporate social networks as an instrument to search for talented employees", [Online], available at: <http://www.hr-portal.ru/comment/46745> (Accessed 19 May 2014).

ASSESSMENT OF PROFESSIONAL ACTIVITY OF CIVIL SERVANTS IN THE BELGOROD REGION BY MEANS OF SOCIAL NETWORKING SERVICES

Viktor M. Zakharov

Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Professional Education
"Belgorod National Research University", 85 Pobedy str., Belgorod, 308015, Russia
E-mail: zakharov@bsu.edu.ru

Galina A. Filimonova

*Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Professional Education
«Belgorod National Research University», 85 Pobedy str., Belgorod, 308015, Russia
E-mail: filimonovaga29@mail.ru*

The article is devoted to the issues of introducing social networking services into work of executive authorities, government bodies of the Belgorod region with the aim of increasing the efficiency of the regional civil servants' professional activity.

Key words: civil servant; assessment of professional activity; social networking services; performance indicators