

УДК 331.108.2 EDN: ATNQEO
DOI: 10.24412/1995-042X-2022-2-101-111

РЕЗНИКОВА Ольга Сергеевна

*Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского (Симферополь, Респ. Крым, РФ)
доктор экономических наук, доцент, профессор; e-mail: os@crimea.com*

ЦЫГАНКОВА Инга Владимировна

*Российская академия народного хозяйства и государственной службы,
Северо-Западный институт управления (С.-Петербург, РФ)
доктор экономических наук, профессор; e-mail: icygankova@list.ru*

ШАПОВАЛОВА Ирина Михайловна

*Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского (Симферополь, Респ. Крым, РФ)
кандидат экономических наук, доцент; e-mail: shapovalovaim@gmail.com*

ТРАНСФОРМАЦИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Переход к расширению сервисных функций в деятельности органов власти Республики Крым начиная с 2014 года сопровождался соответствующими институциональными преобразованиями, способствующими более качественному обслуживанию населения в сфере предоставления государственных услуг. Сегодня у власти расширяются функции сервисного обслуживания физических и юридических лиц в условиях цифровой экономики. Современная, динамично развивающаяся среда ставит перед организациями новые вызовы. Развитие технологий, автоматизация и многократное ускорение процессов, протекающих во внешней среде, создают необходимость изменения традиционных подходов к организации их деятельности. Одним из современных направлений развития мировой и отечественной экономики является её цифровизация, предоставляющая широкий спектр новых возможностей для неё с точки зрения применения новых технологий. В связи с этим в Российской Федерации в соответствии с Указом Президента России от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» принята и утверждена 24 декабря 2018 года Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» – платформа, на которой создается новая модель взаимодействия между бизнесом, властью, экспертным и научными сообществами для повышения конкурентоспособности России на глобальном уровне. Добиться успехов в сфере предоставления государственных услуг – можно только с измененным сознанием и новыми профессиональными качествами развития трудовых ресурсов в условиях цифровизации. Учитывая, что именно трудовые ресурсы обеспечивают воплощение реформ, достижение требуемых показателей, то именно профессиональная эффективность трудовых ресурсов имеет важное значение для сферы предоставления государственных услуг в условиях цифровизации. Целью статьи является реализация практических подходов к развитию трудовых ресурсов в сфере предоставления государственных услуг в области функционирования органа управления и сил единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Республики Крым.

Ключевые слова: трудовые ресурсы, трансформация процессов, сфера предоставления государственных услуг, условия цифровизации, цифровая экономика



Для цитирования: Резникова О.С., Цыганкова И.В., Шаповалова И.М. Трансформация трудовых ресурсов в сфере предоставления государственных услуг в условиях цифровизации // Сервис в России и за рубежом. 2022. Т.16. №2. С. 101–111. DOI: 10.24412/1995-042X-2022-2-101-111.

Дата поступления в редакцию: 16 марта 2022 г.

Дата утверждения в печать: 11 апреля 2022 г.

Olga S. REZNIKOVA

*V. I. Vernadsky Crimean Federal University (Simferopol, Rep. of Crimea, Russia)
PhD (Dr.Sc.) in Economics, Professor; e-mail: os@crimea.com*

Inga V. TSYGANKOVA

*Russian Academy of National Economy and Public Administration,
North-Western Institute of Management (St. Petersburg, Russia)
PhD (Dr.Sc.) in Economics, Professor; e-mail: icygankova@list.ru*

Irina M. SHAPOVALOVA

*V. I. Vernadsky Crimean Federal University (Simferopol, Rep. of Crimea, Russia)
PhD in Economics, Associate Professor; e-mail: shapovalovaim@gmail.com*

DIAGNOSTIC AND PERSONNEL ASSESSMENT TECHNOLOGY IN THE ACTIVITIES OF ENTERPRISES IN THE FIELD OF HEAT SUPPLY

Abstract. *The transition to the expansion of service functions in the activities of the authorities of the Republic of Crimea since 2014 has been accompanied by appropriate institutional transformations that contribute to better public services in the provision of public services. Today, the authorities are expanding the functions of servicing individuals and legal entities in the digital economy. The modern, dynamically developing environment poses new challenges to organizations. The development of technologies, automation and multiple acceleration of processes occurring in the external environment create the need to change traditional approaches to the organization of their activities. One of the modern directions of development of the world and domestic economy is its digitalization, which provides a wide range of new opportunities for it in terms of the use of new technologies. In this regard, in the Russian Federation, in accordance with the Decree of the President of Russia dated May 7, 2018 No. 204 "On national goals and strategic objectives of the development of the Russian Federation for the period up to 2024", the National Program "Digital Economy of the Russian Federation" was adopted and approved on December 24, 2018 – a platform on which a new model of interaction is being created between business, government, expert and scientific communities to increase Russia's competitiveness at the global level. It is possible to achieve success in the provision of public services only with a changed consciousness and new professional qualities of the development of labor resources in the conditions of digitalization. Considering that it is the labor resources that ensure the implementation of reforms and the achievement of the required indicators, it is the professional efficiency of labor resources that is important for the provision of public services in the context of digitalization. The purpose of the article is to implement practical approaches to the development of human resources in the provision of public services in the field of functioning of the management body and forces of the unified state system of prevention and liquidation of emergency situations of the Republic of Crimea.*

Keywords: *human resources, transformation of processes, the scope of public services, conditions of digitalization, digital economy*



Citation: Reznikova, O. S., Tsygankova, I. V., & Shapovalova, I. M. (2022). Diagnostic and personnel assessment technology in the activities of enterprises in the field of heat supply. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 16(2), 101–111. doi: 10.24412/1995-042X-2022-2-101-111. (In Russ.).

Article History

Received 16 March 2022
Accepted 11 April 2022

Disclosure statement

No potential conflict of interest was reported by the author(s).



© 2022 the Author(s)

This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Введение. Последние годы, начиная с 18 марта 2014 г., в Республике Крым происходит активное становление, реформирование и развитие всех сфер деятельности, в том числе в сферы предоставления государственных услуг, также появляется понимание новых целей и перспектив развития общества полуострова. Республика в целом движется в направлении модернизации в условиях цифровой экономики.

В современных условиях, когда сменяется парадигма общественного развития (от командно-административной, рыночной к сервисной), а социальная динамика достигает высоких темпов (развитие информационных технологий и др.), изменяется характер деятельности государственной службы. Государственная служба начинает все больше исполнять ранее не свойственные ей (в таких масштабах) функции по обслуживанию юридических и физических лиц (сервисные функции). Это и породило повышенные и жесткие требования к кадровому составу органов государственной власти в условиях цифровизации.

Качество предоставляемых услуг зависит от эффективности функционирования организационно-экономического механизма сферы государственных услуг, которая в свою очередь стоит в зависимости от кадрового состава реализующего полномочия по предоставлению государственных услуг. Отсутствие профессионально подготовленных кадров, нацеленных на результат, сведет на нет проводимые реформы и преобразования. Именно от компетенций трудовых ресурсов существенным образом зависит развитие новых форм организации цифровой экономики, связанных с переходом к новому укладу современного общества.

Таким образом, определение текущего состояния сферы предоставления государственных услуг позволит дать оценку успешности функционирования, рационального использования трудовых ресурсов и выявить направления их развития для обеспечения

сферы предоставления государственных услуг, что в свою очередь является целью общественного развития. Выявление резервов роста эффективности труда, основанных на рациональном использовании рабочего времени при использовании достижений цифровизации. В результате проведенного исследования выявлены резервы роста эффективности использования рабочего времени, а также определены направления улучшения баланса рабочего времени в условиях цифровизации [8]. Поэтому развитие трудовых ресурсов обеспечения отрасли требует совершенствование управления в условиях цифровизации.

Оно основано на подборе и подготовке высококвалифицированных специалистов, знающих реалии современных тенденций, способных продуктивно трудиться в условиях цифровизации экономики. Становлении и развитии новой системы управления трудовыми ресурсами, четком определении стратегии и тактики ее формирования и качественного обновления, стимулировании служебного роста и профессионального развития служащих.

Анализ публикаций по проблематике исследования. Вопросами развития трудовых ресурсов сферы предоставления государственных услуг стал принимать более существенную форму относительно недавно в условиях цифровизации. К основным ученым, работающим по данной тематике, можно отнести В.П. Бычкова [2], Е.И. Данилину [9], Е.А. Кипервар [8], Д.В. Круглова [3], О.И. Марченко [5], Л.К. Фоканов [7] и других.

Методы и методология. Методы, применяемые для изучения трансформации трудовых ресурсов использовались такие как: индексный, графический и другие статистические методы, а также анализа степени риска.

Результаты. В современных условиях, когда сменяется парадигма общественного развития (от командно-административной, рыночной к сервисной), а социальная динамика достигает высоких темпов (развитие информационных технологий и др.), изменяется харак-

тер деятельности государственной службы. Государственная служба начинает все больше исполнять ранее не свойственные ей (в таких масштабах) функции по обслуживанию юридических и физических лиц (сервисные функции). Это и породило повышенные и жесткие требования к кадровому составу органов государственной власти в условиях цифровизации.

Основными причинами возрастания значимости для населения государственных услуг следует отнести [7]:

- общие процессы демократизации общества, способствующие максимально более полному удовлетворению потребностей населения;

- влияние процессов информатизации общества, в том числе обеспечивающих реализацию концепции «электронного правительства», оптимизирующую процессы предоставления государственных услуг.

Организационно-экономический механизм выступает инструментом реализации целей развития региона.



Рис. 1 – Организационно-экономический механизм предоставления государственных услуг

Государственные услуги на полуострове предоставляются сетью уполномоченных организаций, в которую входят: исполнительные органы государственной власти Республики

Крым и созданные на базе государственного имущества многофункциональные центры Республики Крым.

Предоставление определенного нормативными правовыми актами Республики Крым перечня государственных услуг осуществляется, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» с целью упрощения процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых общественно значимых государственных услуг, сокращения сроков их предоставления, ликвидации рынка посреднических услуг при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, повышения информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных услуг¹.

Таблица 1 – Характеристика параметров государственных услуг, предоставляемых Главным управлением МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым»

Параметры госуслуг	Характеристика параметров государственных услуг
Тип потребления услуг	- общественное потребление; - коллективное потребление; - индивидуальное потребление
Форма исполнения	- Главным управлением МЧС России по Республике Крым; - ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым»; - многофункциональные центры; - Единый портал госуслуг
Затраты (себестоимость)	- федеральный бюджет; - бюджет Республики Крым;
Возмещение затрат (доход)	- федеральный бюджет; - бюджет Республики Крым; - платежи заявителей (физических и юридических лиц)
Потребление «процесса» или «продукта»	- потребляется продукт предоставления услуги
Периодичность потребления	- время от времени; - постоянное
Связь с потребителем	- непосредственное взаимодействие; - отсутствие прямого контакта

¹ Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 №210-ФЗ (посл. ред.). URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (Дата обращения: 14.03.2022).

Портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации» (Единый портал гос. услуг) обеспечивает доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных услугах в Российской Федерации, об услугах государственных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, а также предоставление в электронной форме государственных услуг. Государственные услуги, предоставляемые организациями Республики Крым, представлены на настоящем портале.

Государственные услуги предоставляются для физических и юридических лиц. Основанием оказания государственной услуги служит заявление потенциального потребителя, договор.

Перечень государственных услуг, предоставляемых Главным управлением МЧС Рос-

сии по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым»:

- 1) лицензирование деятельности по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений;
- 2) лицензирование деятельности по тушению пожаров в населенных пунктах, на производственных объектах и объектах инфраструктуры;
- 3) прием копий заключений о независимой оценке пожарного риска;
- 4) согласование специальных технических условий, для объектов, в отношении которых отсутствуют требования пожарной безопасности, установленные нормативными правовыми актами РФ и нормативными документами по пожарной безопасности, отражающих специфику обеспечения их

Таблица 2 – Перечень государственных услуг, оказанных Главным управлением МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым» за 2016–2020 гг.

Подразделение, оказывающее государственную услугу	Вид государственной услуги	Предоставлено государственных услуг по годам, ед.					Соотношение кол-ва предоставленных государственных услуг (год к году), %				
		2016	2017	2018	2019	2020	2017 / 2016	2018 / 2017	2019 / 2018	2020 / 2019	2020 / 2016
Отдел организации тушения пожаров управления организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ Главного управления МЧС России по Республике Крым	1. Лицензирование деятельности по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений	88	62	57	51	43	70,4	91,9	89,4	84,3	48,9
	2. Лицензирование деятельности по тушению пожаров в населенных пунктах, на производственных объектах и объектах инфраструктуры	0	0	0	0	0	–	–	–	–	–
Отдел нормативно-технического, лицензирования и сертификации управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Республике Крым	1. Прием копий заключений о независимой оценке пожарного риска	15	2	12	10	7	13,3	600	83,3	70	46,7
	2. Согласование специальных технических условий, для объектов, в отношении которых отсутствуют требования пожарной безопасности, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами по пожарной безопасности, отражающих специфику обеспечения их пожарной безопасности и содержащих комплекс необходимых инженерно-технических и организационных мероприятий по обеспечению их пожарной безопасности	0	8	12	15	10	–	150	1,25	66,7	–
	Итого:	103	72	81	76	60	69,9	112,5	93,8	78,9	58,3
ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым»	1. Аттестация на право управления маломерными судами, поднадзорными Государственной инспекции по маломерным судам	1624	1092	503	447	328	67,2	46,1	88,9	73,4	20,2
	2. Государственная регистрация маломерных судов, поднадзорных Государственной инспекции по маломерным судам	1560	837	583	381	262	53,7	69,7	65,3	68,8	16,8
	3. Освидетельствование маломерных судов, поднадзорных Государственной инспекции по маломерным судам	2223	1351	773	461	256	60,8	57,2	59,7	55,5	11,5
	Итого:	5407	3280	1859	1289	846	60,7	56,7	69,3	65,6	15,6
Всего:		5510	3352	1940	1365	906	60,8	57,9	70,4	66,4	16,4

- пожарной безопасности и содержащих комплекс необходимых инженерно-технических и организационных мероприятий по обеспечению их пожарной безопасности;
- 5) аттестация на право управления маломерными судами, поднадзорными Государственной инспекции по маломерным судам;
 - 6) государственная регистрация маломерных судов, поднадзорных Государственной инспекции по маломерным судам;
 - 7) освидетельствование маломерных судов, поднадзорных Государственной инспекции по маломерным судам.

Процесс создания государственных услуг, предоставляемых Главным управлением МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике

Крым», во многом оторван от процесса предоставления – это специфика исследуемой сферы, накладывающая требования на составление регламентов предоставления государственных услуг.

Классификация государственных услуг, предоставляемых Главным управлением, предусматривает распределение их по параметрам, представленным в табл. 1.

Предоставление государственных услуг осуществляется непосредственно органами исполнительной власти либо через подведомственные им государственные учреждения, либо иные организации безвозмездно или по регулируемым органами государственной власти ценам услуг гражданам и организациям в различных областях, установленных федераль-

Таблица 3 – Величина дохода, полученная в бюджет Республики Крым в связи оказанием Главным управлением МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым» государственных услуг за 2016 – 2020 гг.

Подразделение, оказывающее государственную услугу	Вид государственной услуги	Доход бюджета за оказание государственных услуг, тыс. руб.					Соотношение величины дохода бюджета за оказание государственных услуг (год к году), %				
		2016	2017	2018	2019	2020	2017 / 2016	2018 / 2017	2019 / 2018	2020 / 2019	2020 / 2016
Отдел организации тушения пожаров управления организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ Главного управления МЧС России по Республике Крым	1. Лицензирование деятельности по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений	623,0	479,25	339,0	31,4	25,2	76,9	70,7	9,3	80,3	4,0
	2. Лицензирование деятельности по тушению пожаров в населенных пунктах, на производственных объектах и объектах инфраструктуры	7,5	15,0	11,75			200	78			157
Отдел нормативно-технического, лицензирования и сертификации управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Республике Крым	1. Прием копий заключений о независимой оценке пожарного риска	Плата не взимается					–	–	–	–	–
	2. Согласование специальных технических условий, для объектов, в отношении которых отсутствуют требования пожарной безопасности, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами по пожарной безопасности, отражающих специфику обеспечения их пожарной безопасности и содержащих комплекс необходимых инженерно-технических и организационных мероприятий по обеспечению их пожарной безопасности	Плата не взимается					–	–	–	–	–
	Итого по ГУ МЧС России по Республике Крым:	630,5	494,25	350,75	31,4	25,2	78,4	71	9	80,3	4
ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым»	1. Аттестация на право управления маломерными судами, поднадзорными Государственной инспекции по маломерным судам	326,0	171,6	119,4	91,6	67,2	52,6	69,6	76,7	73,4	20,6
	2. Государственная регистрация маломерных судов, поднадзорных Государственной инспекции по маломерным судам	1560	837	583	381	262	53,7	69,7	65,3	68,8	16,8
	3. Освидетельствование маломерных судов, поднадзорных Государственной инспекции по маломерным судам	Плата не взимается					–	–	–	–	–
	Итого:	1388,1	1470,95	448,3	341,6	238,6	106	30,5	76,2	69,8	17,2
Всего:		2011,1	1950,2	787,3	373,0	263,8	97	40,4	47,4	70,7	13,1

Таблица 4 – Показатели использования фонда рабочего времени персонала Главного управления МЧС России по Республике Крым, оказывающего государственные услуги, в 2016–2020 гг.

Показатели		Годы					Горизонтальный анализ (абсолютные отклоне- ния по показателям, год к году)					Трендовый анализ (относительные отклоне- ния по показателям)				
												2016	2017	2018	2019	2020
		2016	2017	2018	2019	2020	2017 / 2016	2018 / 2017	2019 / 2018	2020 / 2019	2020 / 2016	2017 / 2016	2018 / 2017	2019 / 2018	2020 / 2019	2020 / 2016
Среднесписочная численность служащих, чел.		2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	100	100	100	100	100
Кол-во отработанных одним служащим за год	дней	195	199	189	205	212	4	-10	16	7	17	102,1	95	108,5	103	109
	часов	1555	1590	1509	1634	1690	35	-81	125	56	135	102,3	94,9	108,3	103	109
Средняя продолжительность служебного дня, час.		6,3	6,4	6,1	6,6	6,8	0,1	-0,3	0,5	0,2	0,5	101,6	95,3	108,2	103	108
Фонд служебного времени за год. тыс. чел.-час.		3,11	3,18	3,02	3,27	3,38	0,07	-0,16	0,25	0,11	0,27	102,3	95	108,3	103	109

Таблица 5 – Основные методы обучения, применяемые в Главном управлении МЧС России по Республике Крым, в отношении служащих, оказывающих государственные услуги

Метод обучения		Наставничество	Инструктаж	Курсы повышения квалификации	
Численность обученного персонала, оказывающих государственные услуги, чел.	2016	0	2	1	
	2017	1	2	1	
	2018	0	2	1	
	2019	0	2	0	
	2020	0	2	1	
Удельный вес численность персонала, оказывающих государственные услуги и прошедших обучение, в общей численности персонала, оказывающих государственные услуги, %	2017 / 2016	0	100	50	
	2018 / 2017	50	100	50	
	2019 / 2018	0	100	50	
	2020 / 2019	0	100	0	
	2020 / 2016	0	100	50	
Значение показателя изменения численности обученного персонала, оказывающих государственные услуги, тыс. руб.	Абсолютное	2017 / 2016	1	0	0
		2018 / 2017	-1	0	0
		2019 / 2018	0	0	-1
		2020 / 2019	0	0	1
		2020 / 2016	0	-2	-1
	Относительное	2016	–	100	100
		2017	0	100	100
		2018	–	100	0
		2019	–	100	–
		2020	–	0	0

ными законами².

В целом возрастание сферы сервиса в экономике и жизнедеятельности общества является глобальной тенденцией.

Таким образом, анализ табл. 5 показывает нацеленность руководства Главного управления МЧС России по Республике Крым

на поддержание достаточного уровня осведомленности служащих, оказывающего государственные услуги, об имеющихся наработках и новшествах сферы государственных услуг. Так, основные методы обучения, а именно: наставничество, инструктаж, курсы повышения квалификации, применены в

² Указ Президента РФ от 9.03.2004 №314 (ред. от 22.06.2010) «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_46892/ (Дата обращения: 14.03.2022).

отношении 100% гражданских служащих, оказывающих государственные услуги.

Обеспеченность Главного управления МЧС России по Республике Крым и ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым» трудовыми ресурсами – важнейший фактор своевременности и качества выполнения возложенных государственных задач.

Общая штатная численность служащих и работников Главного управления МЧС России по Республике Крым на 1.01.2020 г. составила 285 ед., из них обязанности по предоставлению государственных услуг возложено на 2 ед. Фактическая численность служащих, оказывающих государственные услуги, на 1.01.2020 г. составила 2 чел. (100%).

Аналогичные показатели общей штатной численности служащих и работников, численности служащих, на которых возложены обязанности по предоставлению государственных услуг, а также фактической численности служащих, оказывающих государственные услуги, просматриваются и по состоянию на 1 янв. 2016–2020 гг., что связано с достаточным уровнем нагрузки по оказанию государственных услуг на специалистов.

Общая штатная численность работников ФКУ «Центр ГИМС МЧС России по Республике Крым» на 1.01.2020 г. составила 53 ед., из них обязанности по предоставлению государственных услуг возложены на 33 ед. Фактическая численность работников, оказывающих государственные услуги, по состоянию на 1.01.2020 г. составила 33 чел. (100%).

На 1.01.2016 г. штатная численность работников составляла 67 чел., из них обязанности по предоставлению государственных услуг возложены на 41 ед. Фактическая численность работников, оказывающих государственные услуги, по состоянию на 1.01.2016 г. составила 41 чел. (100%).

Снижение фактической численности работников, оказывающих государственные услуги, по состоянию на 1.01.2020 г. в сравнении с 1.01.2016 г. (на 8 чел. или 25%) произошло, во-первых, в связи с ужесточением

требований к кандидатам на замещение должностей, отнесенных к категории государственных инспекторов по маломерным судам, и необходимостью прохождения обязательной аттестации при назначении на должность; во-вторых, в связи с ежегодным уменьшением количества предоставляемых государственных услуг.

В результате проведенного анализа, представленного в табл. 4 выявлено следующее. Количество дней, отработанных одним служащим Главного управления МЧС России по Республике Крым, оказывающего государственные услуги, на протяжении исследуемого периода, менялось незначительно. Так, число дней, отработанных одним служащим, в 2020 г. увеличилось в сравнении с 2016 г. на 17 дней или 9% и составило 212 дней.

В анализируемом периоде средняя продолжительность служебного дня также изменялась незначительно. В 2020 г. его продолжительность составляла 6,8 час., что на 0,5 часа или 8% больше этого показателя в 2016 г. С учетом изменения продолжительности служебного дня одним служащим организации отработано за 2016 г. – 1555 час., в 2020 г. – 1690 час. Абсолютный прирост количества отработанных часов в 2020 г. в сравнении с базисным периодом составил 135 часов, темп прироста – 9%.

Фонд служебного времени организации за исследуемый период имеет тенденцию к ежегодному увеличению, за исключением 2018 г., когда произошло снижение показателя на 0,16 тыс. час. или 5%. Так, в 2020 г. фонд служебного времени увеличился в сравнении с 2019 г. на 0,11 тыс. час. или 3%, а по сравнению с 2016 г. – на 0,27 тыс. час. или 9%.

Таким образом, в Главном управлении МЧС России по Республике Крым в анализируемом периоде служащими, оказывающими государственные услуги, достаточно эффективно использовался фонд рабочего времени.

Проектная (программная) инициатива исполнительных органов государственной власти разрабатывается в рамках приоритетных

направлений проектной деятельности органов исполнительной власти административной территории.

Проектная (программная) инициатива должна соответствовать одновременно следующим критериям:

1) возможность получения конкретных результатов от реализации проекта (программы) административной территории в определенный срок;

2) вклад результатов проекта (программы) административной территории в стратегическое развитие административной территории;

3) возможность получения уникальных и (или) инновационных результатов проекта (программы) административной территории, достижение которых невозможно в ходе текущей деятельности органов исполнительной власти административной территории;

4) межведомственный характер мероприятий проекта (программы) административной территории;

5) ограниченность временных, финансовых и других ресурсов, обеспечивающих реализацию проекта (программы) административной территории.

При определении бюджета проекта (программы) осуществляется общая оценка затрат на реализацию проекта (программы), а также по годам. Определяются возможные источники финансирования (федеральный бюджет, бюджеты субъектов Российской Федерации, институты развития, частные инвестиции и др.).

«Дорожная карта» проекта (программы) представляет собой план реализации проекта (программы) для достижения цели, с указанием основных этапов, ограничением по времени и с заданным коридором целевых показателей.

Заключение

Человек в сфере государственных услуг является ее основным трудовым ресурсом. Это связано с тем, что служащий (работник) является частью услуги, и все производственные процессы зависят от человека, который ее

предоставляет. Вместе с тем, человек, предоставляющий государственную услугу – это в первую очередь личность с присущими ей интересами, мотивацией, психологией, ценностями, предприимчивостью и т.п. Развитие трудовых ресурсов – это его возможности в будущем что-то сделать, реализовать свои интересы, достигнуть своих целей.

Социальное и профессиональное качество трудовых ресурсов как сущностная характеристика возможностей служащих есть своего рода мера его профита для общества. Наиболее полно потенциал способностей проявляется в социальном качестве и профессионализме служащих. При этом возможно широкое и интегрированное понимание трудовых ресурсов как совокупности определенных качеств, способствующих более полному и эффективному исполнению своих служебных обязанностей. Это касается не только учета возраста, образования или профессионального опыта работы, что само по себе, несомненно, имеет значение, но и компетенций в условиях цифровизации. Для государственных служащих, чья деятельность должна измеряться по социальным эффектам, профессионально значимы все качества потенциала: интеллектуальные, организаторские, коммуникативные, личностные, духовно-нравственные. Отсутствие одного или нескольких базовых качеств или их неразвитость, невостребованность, ограниченность может свести на нет и другие характеристики и в целом результативность реализации профессиональных ресурсов служащих в служебной деятельности. Интеграторами этих качеств в трудовые ресурсы органов власти служат процессы социализации и профессионализации [5, с. 19-20].

В то же время вряд ли вызывает сомнение тот факт, что давать оценку состава должностных лиц государственной службы только по отдельным качествам или свойствам личности ошибочно. В реальной практике государственной службы наличие одних или отсутствие других качеств недостаточно для эффективной служебной деятельности. Поэтому

важно выявить ресурсы и возможности как слагаемые личностно-профессионального развития потенциала служащих, составляющих ядро государственных органов власти [5, с. 20]. Вместе с тем, важно понимание того, что в организации главное – ее трудовые ресурсы.

Важно, чтобы в ходе предоставления государственных услуг достигался социальный эффект, позволяющий улучшить как качество жизни населения, как потребителей услуг, так и качество жизни служащих (работников), данные услуги предоставляющие. Удовлетворённость обеих сторон ведет к процветанию и прогрессивному развитию общества.

Ключевым результатом должно стать развитие трудовых ресурсов, в условиях цифровизации, который станет площадкой для эффективного взаимодействия, будет способствовать вовлечению в процесс цифровизации и развитию трудовых ресурсов в сфере, предоставления государственных услуг на территории Республики Крым.

Сегодня на рынке труда требуется не обладание качеством, а профессиональная эффективность. Важно, чтобы, помимо обладания качествами, способностями, умениями и навыками, человек умел направить их на решение задач, стоящих перед организацией.

Список источников

1. Армстронг М.М. Практика управления человеческими ресурсами. СПб.: Питер, 2015. 267 с.
2. Бычков В.П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере управленческих услуг. М.: ИНФРА-М, 2013. 394 с.
3. Круглов Д.В., Ключев С.А., Резникова О.С. Особенности первичной занятости молодежи на рынке труда // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2021. №2. С. 75-80.
4. Компетентностный подход в управлении персоналом: теория, методология, практика: Монография / Под ред. О.С. Резниковой. Симферополь: ИТ «АРИАЛ», 2018. 296 с.
5. Марченко О.И. Развитие кадрового потенциала государственной службы // Вестник ПАГС. 2003. №5. С. 19-20.
6. Резникова О.С., Черемисина, С.Г., Данилина, Е.И. Учебное пособие для подготовки к вступительным испытаниям по направлению подготовки 38.04.03 – «Управление персоналом». Симферополь: ДИАЙПИ. 2017. 248 с.
7. Фоканова Л.К. Развитие кадрового потенциала сферы предоставления населению государственных и муниципальных услуг // Корпоративное управление и инновационное развитие экономики Севера: Вестник научно-исследовательского центра корпоративного права, управления и венчурного инвестирования Сыктывкарского гос. ун-та. 2012. №1. С. 14.
8. Kipervar E.A., Kipervar Ek.A., Pobiyanskaya A.V. Implementation of Digital Technologies at Russian Enterprises as a Reserve for Increasing the Efficiency of Using Working Time // Advances in Economics, Business and Management Research. 2020. Vol.139. Pp. 318-322.
9. Danilina E.I., Reznikova O.S., Verna V.V., Ganieva A.K. Prospects for introducing the talent management concept into Russian companies // Espacios. 2017. Vol.38. №48. P.9.

References

1. Armstrong, M. M. (2015). *Praktika upravleniya chelovecheskimi resursami [Human Resource Management Practice]*. St. Petersburg: Piter. (In Russ.).
2. Bychkov, V. P. (2013). *Ekonomika predpriyatija i osnovy predprinimatel'stva v sfere upravlencheskih uslug [Economics of the enterprise and the basics of entrepreneurship in the field of management services]*. Moscow: INFRA-M. (In Russ.).
3. Kruglov, D. V., Kljuev, S. A., & Reznikova, O. S. (2021) Osobennosti pervichnoj zanjatosti molodezhi na rynke truda [Features of primary employment of young people in the labor market]. *Vestnik Altajskoj akademii ekonomiki i prava [Bulletin of the Altai Academy of Economics and Law]*, 2, 75-80. (In Russ.).
4. Reznikova, O. S. (Ed.). (2018). *Kompetentnostnyj podhod v upravlenii personalom: teoriya,*

- metodologiya, praktika [Competence approach in personnel management: The theory, methodology, practice]: A monograph. Simferopol: IT ARIAL. (In Russ.).*
5. Marchenko, O. I. (2003). Razvitie kadrovogo potentsiala gosudarstvennoj sluzhby [Development of personnel potential of the civil service]. *Vestnik PAGES*, 5, 19-20 (In Russ.).
 6. Reznikova, O. S., Cheremisina, S. G., & Danilina, E. I. (2017). *Uchebnoe posobie dlya podgotovki k v stupitel'nyim ispytaniyam po napravleniyu podgotovki 38.04.03 – «Upravlenie personalom» [Textbook for preparing for entrance examinations in the direction of training 38.04.03 - "Personnel Management »]. Simferopol: DIAPI. (In Russ.).*
 7. Fokanova, L. K. (2012) Razvitie kadrovogo potentsiala sfery predostavleniya naseleniju gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug [Development of human resources in the sphere of providing public and municipal services to the population]. *Korporativnoe upravlenie i innovacionnoe razvitie ekonomiki Severa: Vestnik nauchno-issledovatel'skogo centra korporativnogo prava, upravleniya i venchurnogo investirovaniya Syktyvkar'skogo gos. un-ta [Corporate governance and innovative development of the economy of the North: Bulletin of the Research Center for Corporate Law, Management and Venture Investment of the Syktyvkar State University. university], 1, 14. (In Russ.).*
 8. Kipervar, E. A., Kipervar, Ek. A., & Pobiyanskaya, A. V. (2020). Implementation of Digital Technologies at Russian Enterprises as a Reserve for Increasing the Efficiency of Using Working Time. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 139, 318-322.
 9. Danilina, E. I., Reznikova, O. S., Verna, V. V., & Ganieva, A. K. (2017). Prospects for introducing the talent management concept into Russian companies. *Espacios*, 38(48), 9.