

Секция «Государственное и муниципальное управление»

Анализ опыта управления человеческими ресурсами таможенных органов (на примере Приволжского таможенного управления)

Баранова Алина Владимировна

Аспирант

Российская таможенная академия, Экономический факультет, Люберцы, Россия

E-mail: alina.customs@gmail.com

Концепция управления человеческими ресурсами, более трех десятилетий являющаяся основой прогрессивных технологий кадрового менеджмента, исходит из признания персонала ключевым ресурсом организации.

Международные стандарты ИСО серии 9000 также рекомендуют относиться к персоналу как к самому ценному и важному ресурсу, провозглашая принцип вовлечения персонала одним из принципов менеджмента качества [1]. Обеспечить полное вовлечение персонала представляется возможным при условии, что личные цели и задачи персонала будут соответствовать стратегическим целям организации. Лишь тогда вовлечение персонала дает возможность эффективно использовать кадровый потенциал.

В целом, управление человеческими ресурсами предполагает создание высокоэффективной системы реализации кадрового потенциала. Так, существенно повлиять на результативность деятельности можно только тогда, когда различные функции, такие как отбор кадров, прием на работу, мотивация, аттестация, развитие карьеры и т.д. объединены в одну цельную программу, являющуюся частью стратегии.

На сегодняшний день в таможенных органах имеется положительный опыт освоения требований международных стандартов ИСО на базе Приволжского таможенного управления (ПТУ). «Управление человеческими ресурсами» в системе менеджмента качества ПТУ выделяется как обеспечивающий процесс в соответствии с принципом процессного подхода.

В 2011–2013 гг. в ПТУ реализовывается программа, направленная на совершенствование управления человеческими ресурсами таможенных органов. Цель Программы – формирование высококвалифицированного и лояльного персонала, максимально удовлетворенного условиями службы в таможенных органах, способного при меньшем количественном составе с более высоким качеством выполнять задачи по реализации таможенного дела на территории Приволжского федерального округа [2].

Достижение цели обеспечивается путем решения следующих задач:

1. Повышение профессионализма персонала.
2. Повышение лояльности персонала.
3. Оптимизация организационно-штатной структуры и численности персонала таможенных органов региона до уровня необходимого и достаточного для реализации таможенного дела с высокими параметрами качества.

Особая актуальность реализации Программы связана с сокращением штатной численности таможенных органов во исполнение Указа Президента РФ от 31.01.2010 № 1657 «Об оптимизации численности федеральных государственных гражданских служащих и работников федеральных государственных органов» и постановления Правительства Российской Федерации от 28.01.2011 № 39 «О предельной численности и фонде оплаты

труда федеральных государственных служащих и работников центральных аппаратов и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти».

Программа основывается на регулярном мониторинге эффективности работы с персоналом таможенных органов. Степень выполнения задач Программы определяется установленными контрольными показателями [2].

Показателями в области качества 1-го уровня, направленными на достижение целей процесса управления человеческими ресурсами являются:

- укомплектованность таможенных органов персоналом;
- уровень стабильности кадрового состава таможенных органов;
- доля должностных лиц, показавших высокий уровень профессиональных знаний по направлению деятельности при контроле со стороны ПТУ, от общего количества лиц, подлежащих контролю;
- коэффициент пораженности должностных лиц таможенных органов региона нарушениями служебной дисциплины;
- уровень удовлетворенности персонала факторами профессиональной деятельности.

На сегодняшний день успешно реализованы первые два этапа Программы, и в настоящее время ведется работа по всем приоритетным направлениям Программы и организован мониторинг качества работы.

Таким образом, с учетом положительного опыта Приволжского таможенного управления по улучшению результативности и качества процесса «Управление человеческими ресурсами» представляется целесообразным распространение опыта реализации Программы совершенствования управления человеческими ресурсами на таможенные органы всего государства.

Литература

1. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» (ISO 9004:2009 «Managing for the sustained success of an organization – A quality management approach»).
2. Программа «Совершенствования управления человеческими ресурсами в таможенных органах Приволжского таможенного управления на 2011-2013 годы».