

УДК 316.485.6

Саидов А. Н.

магистрант

ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

Россия, Тольятти

Saidov A. N.

undergraduate student

Tolyatti State University

Tolyatti, Russia

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ: НА ПРИМЕРЕ
АДМИНИСТРАЦИИ КУЙБЫШЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Аннотация. В статье приведены результаты совершенствования системы управления конфликтами в органах власти. Представлены рекомендации по разрешению конфликтов и улучшению качества обслуживания граждан в государственных и муниципальных учреждениях.

Ключевые слова: конфликт, органы власти, управление конфликтами

**IMPROVING THE CONFLICT MANAGEMENT SYSTEM IN
GOVERNMENT BODIES: ON THE EXAMPLE OF THE
ADMINISTRATION OF THE KUIBYSHEV MUNICIPAL DISTRICT OF
THE NOVOSIBIRSK REGION**

Annotation. The article presents the results of improving the conflict management system in government. Recommendations on conflict resolution and

improvement of the quality of public services in state and municipal institutions are presented.

Keywords: *conflict, authorities, conflict management.*

В современном мире взаимодействие между государственными органами и различными заинтересованными сторонами становится все более тесным и сложным. Это приводит к усилению конфликтов, возникающих в системе государственного и муниципального управления. Причиной конфликтов часто становится противоречие между общественными интересами и личными интересами отдельных лиц или групп.

Изучение и урегулирование таких конфликтов имеет огромное значение, поскольку неразрешенные конфликты могут породить целый ряд серьезных проблем. Они могут снизить эффективность работы государственных органов, нарушить стабильность в обществе, подорвать доверие граждан к властям и даже привести к социальным потрясениям.

Поэтому совершенствование системы управления конфликтами в органах власти является актуальной задачей. Необходимо разрабатывать и внедрять современные методы предупреждения, разрешения и минимизации последствий конфликтов. Это может включать создание специализированных подразделений по урегулированию конфликтов, обучение государственных служащих техникам медиации и переговоров, совершенствование законодательства в этой области.

Важно также повышать уровень прозрачности и подотчетности государственных органов, совершенствовать механизмы общественного контроля и обратной связи с гражданами. Это позволит своевременно выявлять зарождающиеся конфликты и принимать превентивные меры для их урегулирования.

Кроме того, необходимо поддерживать атмосферу доверия, взаимопонимания и конструктивного сотрудничества между различными заинтересованными сторонами, вовлеченными в процесс государственного управления. Это может быть достигнуто путем налаживания эффективных каналов коммуникации, проведения регулярных консультаций и создания площадок для открытого диалога.

Конфликты в государственной службе являются серьезной проблемой, которая может негативно сказаться на ее эффективности и репутации. Существует ряд факторов, способствующих возникновению таких конфликтов, среди которых:

1. Бюрократия и обилие законодательства. Государственная служба часто связана с бюрократией и многочисленными законодательными актами, которые могут создавать препятствия и оставлять простор для субъективных толкований. Это может привести к недопониманию, несогласованности действий и спорам между сотрудниками¹.

2. Отсутствие стандартизированных процедур. Разрозненные и непонятные процедуры, нестандартизированные для всех административных дел, могут стать причиной путаницы и разногласий. Сотрудники могут по-разному интерпретировать правила, что приводит к неравенству в принятии решений и конфликтам².

3. Нехватка ресурсов. Ограниченность финансовых, материальных или кадровых ресурсов может создать среду напряжения и конкуренции между подразделениями и сотрудниками. Недостаток расходных материалов, программного обеспечения, оборудования и других необходимых ресурсов

¹ Наумов, С. Ю. Основы организации муниципального управления / С. Ю. Наумов, Е. С. Ведяева, А. А. Гребенникова. - 2-е издание, переработанное и дополненное. - Москва: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2020. - 375 с.

² Быкова, А. В. Управление конфликтами: учебное пособие / А. В. Быкова. — Москва: РТУ МИРЭА, 2020. — 69 с.

может вызвать столкновения между сотрудниками, которые борются за доступ к этим средствам.

4. Различия в льготах и условиях труда внутри государственной службы существуют различные категории сотрудников, которые могут иметь разные условия труда, льготы и компенсации. Это может привести к появлению чувства несправедливости и напряженности, особенно когда сотрудники выполняют сходные или одинаковые задачи³.

5. Давление со стороны граждан. Сотрудники государственной службы часто подвергаются давлению со стороны граждан, особенно в сфере муниципальных услуг с высоким уровнем пользователей/посетителей. Своевременное и качественное предоставление услуг может быть стрессовой задачей, которая увеличивает вероятность конфликтов и столкновений.

Для эффективного управления конфликтами в государственной службе необходимо принимать комплексные меры, направленные на устранение основных причин и развитие позитивной рабочей культуры. Это может включать упрощение бюрократии, стандартизацию процедур, обеспечение адекватных ресурсов, устранение различий в льготах и содействие открытому общению и сотрудничеству.

Предотвращение конфликтов в органах государственного (муниципального) управления, в частности в Администрации Куйбышевского муниципального района Новосибирской области, является важной задачей для обеспечения эффективной работы и создания благоприятного рабочего климата. Вот некоторые методы, которые могут быть использованы для достижения этой цели:

1. Установить общие цели и задачи для всех управлений и отделов Администрации. Это позволит сконцентрировать усилия сотрудников на

³ Акмалова, А. А. Система государственного и муниципального управления: учебник / А. А. Акмалова, В. М. Капицын. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 414 с.

достижении общих результатов и избежать разногласий, возникающих из-за различных приоритетов.

2. Обеспечить прозрачность и справедливость системы премирования и мотивации сотрудников. Четкие и понятные критерии оценки труда, а также объективное распределение вознаграждений помогут предотвратить конфликты, связанные с неравенством или несправедливостью.

3. Четко определить должностные обязанности и распределить нагрузку между специалистами Администрации. Это позволит избежать дублирования функций, а также перегрузки или недогрузки отдельных сотрудников, что может стать причиной конфликтов.

4. Разработать и внедрить процедуры и требования для управлений и отделов по разрешению конфликтных ситуаций. Наличие четких алгоритмов действий поможет структурировать процесс и снизить вероятность эскалации конфликтов.

5. Поощрять сотрудников, которые предлагают эффективные пути разрешения конфликтов, в том числе с помощью материального стимулирования. Это будет мотивировать персонал к конструктивному подходу в решении проблемных ситуаций.

6. Использовать механизм координации и контроля со стороны главы Администрации Куйбышевского муниципального района. Личное участие руководителя в урегулировании конфликтов и принятии решений по спорным вопросам может способствовать их более быстрому и эффективному разрешению.

7. Проводить регулярные тренинги и обучающие семинары для сотрудников по эффективной коммуникации, управлению конфликтами и командной работе. Это повысит компетентность персонала в данной области и поможет предотвратить возникновение конфликтных ситуаций.

8. Создать атмосферу открытости и доверия в коллективе, где сотрудники могут свободно обсуждать проблемы и высказывать свое мнение без опасений. Такая среда способствует своевременному выявлению и разрешению потенциальных конфликтов.

Применение комплексного подхода, включающего в себя различные методы предотвращения конфликтов, позволит Администрации Куйбышевского муниципального района Новосибирской области поддерживать конструктивные рабочие отношения и обеспечить эффективное функционирование органов государственного (муниципального) управления.

Практические рекомендации по разрешению конфликтов и улучшению качества обслуживания граждан в государственных и муниципальных учреждениях:

1. Регулярно обновлять информацию на информационных стендах и официальных сайтах учреждений. Размещать актуальные сведения о режиме работы, платежных реквизитах для оплаты государственных пошлин и других услуг, порядке подачи документов и сроках их рассмотрения.

2. Рассмотреть возможность изменения графика работы для увеличения времени приема граждан. Это может снизить очереди и сократить время ожидания.

3. Информировать население об альтернативных источниках информации: интернет-порталах, публикациях в СМИ, включая электронные ресурсы, горячих линиях и кол-центрах. Это позволит снизить консультационную нагрузку на специалистов учреждений.

4. Организовать дистанционное консультирование граждан по телефону и через мессенджеры (WhatsApp, Telegram, Viber). Это повысит

доступность услуг для маломобильных групп населения и жителей отдаленных районов.

5. Провести анализ официального сайта учреждения на предмет доступности и понятности информации. При необходимости внести изменения для улучшения юзабилити и удобства пользования.

6. Разработать информационные материалы (буклеты, памятки, видеоинструкции) с разъяснениями основных правил подачи документов, перечнем типичных ошибок заявителей и способами их решения. Это поможет гражданам лучше подготовиться и избежать ошибок.

7. Организовать информирование заявителей о стадии рассмотрения их заявления и готовности оказания услуги (например, по SMS или электронной почте). Это повысит прозрачность процесса и сократит количество повторных обращений граждан.

8. Рассмотреть возможность внедрения системы предварительной записи на прием, чтобы избежать очередей и сократить время ожидания. Это может быть сделано через официальный сайт, мобильное приложение или терминалы в учреждении.

9. Провести обучение сотрудников учреждений навыкам эффективной коммуникации и разрешения конфликтных ситуаций. Это поможет повысить качество обслуживания и снизить количество жалоб со стороны граждан.

10. Организовать регулярный мониторинг качества обслуживания, например, с помощью анкетирования или «тайных покупателей». На основе полученных данных вносить необходимые коррективы в работу учреждения.

Реализация этих рекомендаций позволит повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг, сократить количество конфликтных ситуаций и жалоб, а также улучшить имидж и репутацию учреждений в глазах граждан.

Таким образом, эффект от совершенствования системы управления конфликтами в Администрации Куйбышевского района будет выражен в потенциальном сокращении количества конфликтов между сотрудниками на 100% и в снижении жалоб от граждан на сотрудников администрации на 84%.

Можно сделать вывод, что Администрации Куйбышевского района необходимо работать по предотвращению конфликтов в трех направлениях:

- во-первых, это предотвращение конфликтов с населением за счет повышения качества оказания муниципальных услуг сотрудниками Администрации Куйбышевского района;
- во-вторых, это работа по снижению вероятности конфликтов внутри Администрации Куйбышевского района, то есть снижение напряженности между сотрудниками за счет регламентации функций и выстраивания прозрачной системы мотивации;
- в-третьих, это работа по предотвращению возникновения конфликтов интересов согласно федеральным и региональным нормативным актам.

Таким образом, совершенствование системы управления конфликтами в органах государственной власти является комплексной задачей, требующей системного подхода и объединения усилий всех заинтересованных сторон. Ее успешное решение позволит повысить эффективность государственного управления, укрепить стабильность и доверие в обществе, а также предотвратить негативные последствия конфликтов.

Список литературы:

1. Акмалова, А. А. Система государственного и муниципального управления: учебник / А. А. Акмалова, В. М. Капицын. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 414 с.

2. Быкова, А. В. Управление конфликтами: учебное пособие / А. В. Быкова. — Москва: РТУ МИРЭА, 2020. — 69 с.
3. Наумов, С. Ю. Основы организации муниципального управления / С. Ю. Наумов, Е. С. Ведяева, А. А. Гребенникова. - 2-е издание, переработанное и дополненное. - Москва: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2020. - 375 с.