

ДУМАЙ!

#010

17.07.2014

<http://e-ideya.com> <http://facebook.com/eideyadumaj/>

«Самое лучшее оружие — у вас между ушей, под скальпом. Разумеется, если оно заряжено!»

Р.Хайнлайн

Государственное управление и аутсорсинг

Как мы с вами знаем, в большинстве случаев государственные предприятия — одни из самых неэффективных, государственные процессы — одни из самых медленных и не оптимальных. Государственные служащие (зачастую) — одни из самых не профессиональных управленцев. Почему так происходит, что стоит изменить, чтобы система вышла из пике, как можно добиться максимальной эффективности от имеющихся государственных процессов и структур? Об этом мы и поговорим ниже

« Организации должны следить за тем, чтобы их сотрудники не стали пленниками процедур. Инструкций становится все больше, а идей — все меньше. Почти в каждой серьезной организации существует целый корпус архаичных процедур, установленных для достижения давно забытых целей »

Джон Гарднер

Для начала поясним, что мы понимаем под аутсорсингом и почему он вообще выгоден.

Аутсорсинг — это передача части задач или процессов организации или государства на подрядчика, причем начальная организация полностью перестает заниматься у себя внутри переданными процессами и/или задачами.

Почему это выгодно? Аутсорсинг позволяет организациям экономить деньги путем использования инфраструктуры и ресурсов за меньшую стоимость, а также позволяет повышать надежность и качество работ за счет заказа таких работ в специализированных компаниях-подрядчиках, у которых внутренние процессы построены

четко под такие услуги, что дает лучшее качество, быстроту исполнения и дешевизну, относительно компании/государства заказчика. Также эффективность аутсорсеров будет расти в том числе и за счет конкуренции между ними.

Для понимания масштабов и успешности этого направления:



затраты на услуги IT-аутсорсинга в мире в 2013 году превысили 280 миллиардов долларов

Пример: у вас есть офис. Его каждый день убирает уборщица. Она обходится вам в некую сумму. Также имеются некоторые сопровождающие расходы (закупка моющих средств и тому подобное). Проанализировав свои расходы на уборку офиса вы пришли к выводу, что вам дешевле будет нанять внешнюю клининговую компанию, которая полностью закроет вопрос уборки, закупки моющих средств и прочих расходов (вам уже не нужно в бухгалтерии проводить уборщицу как сотрудника и т.п.). Вот такая замена и называется аутсорсом. Если же вы нанимаете клининговую компанию для уборки только одного крыла вашего офиса, а вторым крылом продолжает заниматься уборщица, то нанятая вами компания - это просто подрядчик, а не аутсорсер.

Подрядчик — это частный случай аутсорсинга — полной передачи выполнения функции наружу. И если использовать внешнего подрядчика, да еще и оставлять функцию у государства, то мы просто зря тратим ресурсы гос-ва на функцию, которая государством выполняется дороже для бюджета, медленнее по времени, хуже по качеству и более неудобно для граждан, в то время как ее уже выполняет подрядчик превосходя по всем параметрам. Таким образом в пределе нет смысла использовать подряд и оставлять дублирующую функцию у государства, растрачивая на нее ресурсы. Есть смысл полностью отдавать задачи и функции на аутсорс.

Какие же функции, процессы и задачи могло бы делегировать государство на внешние компании? Разберемся в общих чертах, а какие же функции вообще должно выполнять государство? Большинство ученых придерживается наиболее разработанной теории, согласно которой функции государства подразделяют на внешние (обеспечить независимость государства вовне) и внутренние (обеспечить верховенство власти внутри страны и заведование общими делами).

Внешние функции государства:

» отстаивание национальных интересов на международном уровне — обеспечение взаимовыгодного международного сотрудничества, координация усилий в решении глобальных проблем человечества, обеспечение работы ряда над государственных организаций — ООН, Совета Европы и т.д.;

» организация обороны и охрана государственной безопасности — защита государственного суверенитета, осуществление военных действий против других государств и т.п.

Внутренние функции государства:

» хозяйственная - организация и регулирование экономической жизни;

» стабилизационная — поддержание стабильности и мира в обществе; координационная - обеспечение общественного согласия и единства;

» социальная - социальное обеспечение, справедливое распределение благ;

» культурно-воспитательная — поддержка культуры и духовных ценностей;

» правовая - нормотворчество, защита конституционного строя, прав, законности;

» экологическая - охрана природы, обеспечение здоровой окружающей среды.

Согласно этой теории внутренние функции государства дополнительно делятся на основные и неосновные. Основными называют функции, которые может осуществлять только государство. Неосновные — зачастую передаются государством на различные организации.

Со своей стороны мы считаем, что до 80% внутренних функций государства и до 20% внешних функций гарантированно могут быть переданы на негосударственные организации и компании.

Таким образом основная концепция и идея выглядит следующим образом: задачей государства является создание единых, понятных и работающих правил (законов), в рамках которых все остальные организации и даже отдельные граждане могут осуществлять вышеперечисленные функции государства. То есть государство строит самоподдерживающуюся систему с работающей обратной связью от своих граждан, тем самым позволяя такой системе непрерывно развиваться и улучшаться. Государство оставляет себе только функцию контроля.

Например, регулирование экономической жизни. Что на самом деле требуется государству? Сбирать налоги на государственные программы (кстати, о государственных налогах читайте в одном из наших следующих выпусков). Все остальное регулирование экономики — делает жизнь, рынок и конкуренция. В общем виде регулирование со стороны государства должно выглядеть как установление понятной ставки налога и соблюдение, чтобы этот налог был оплачен.

Хорошо реализованный пример аутсорса - это ведение счетов частных лиц и компаний. Их ведут частные компании — банки, а потом централизованно отдают все данные центробанку на проверку.

Теперь рассмотрим другую область - равное распределение благ. Отличный пример такому распределению и почему оно не работает, можно найти в эксперименте профессора экономики Техасского университета.

Реклама

в выпуске

050-608-88-96



Раздача флаеров:

- у метро
- в пробках
- у вашего магазина

Расклейка объявлений и афиш, полиграфия
050-608-88-96

Однажды во время очередного преподавательского семинара один старый и уважаемый профессор экономики из Техасского технического университета поведал слушателям любопытную историю из своей практики. Он рассказал, что раньше никогда не заваливал своих студентов по одному, но однажды ему пришлось завалить целую группу.

И случилось это так.

Во время его лекции, посвященной теме несостоятельности экономической системы социализма, группа студентов стала решительно возражать преподавателю. Студенты настоятельно утверждали, что социализм «работает», и что при социализме никто не бывает бедным и никто - богатым. Мол, социализм - это великое выравнивание! А значит, это более идеальная система, чем капитализм.

- Хорошо! Тогда давайте поставим в вашей группе эксперимент на предмет социализма. Все ваши оценки будут выравниваться - то есть, усредняться. И каждый получит одинаковую, «среднюю» оценку. Таким образом, никто не провалится и никто не получит «отлично». Согласны?

- Согласны! Согласны! - закричали студенты, и захлопали от радости в ладоши.

Через неделю эта группа пришла сдавать первую контрольную. Все ее оценки, как и было договорено, были усреднены и все студенты получили «хорошо».

После этого преподаватель заметил такую картину: студенты, учившиеся упорно, были явно расстроены, а те, кто учился мало, - наоборот, счастливы.

Далее случилось вот что. Ко времени второй контрольной студенты, которые учились мало, стали заниматься еще меньше, а те, кто до эксперимента учились хорошо и упорно, решили, что тоже хотят халявы, поэтому теперь занимались не так много, как раньше... Вторая контрольная в среднем дала оценку «удовлетворительно». Никто не радовался...

Когда же прошла третья контрольная, усредненной получилась оценка «неудовлетворительно». И теперь недовольными были все - и недавние отличники, и «вечные троечники».

Дружный коллектив разваливался на глазах. Каждый винил другого в плохой оценке, но при этом никто не собирался учиться за других. Взаимные упреки привели к ссорам и враждебным отношениям. Когда же преподаватель предложил вернуться к прежней, «капиталистической» системе оценок, все студенты, облегченно вздохнув, активно его поддержали.

Таким образом очевидно, что эту функцию либо вообще стоит упразднить, либо очень сильно ограничить (рамками четко определяемых категорий граждан, которым действительно требуется помощь). Но мы же про другое говорим! Можно ли такую функцию отдать на субподряд внешней организации? А государству оставить только контроль этой активности? Не просто можно, а нужно! Специалисты в соответствующей организации умеют выполнять такие работы, у них все для этого есть, а у государства остается всего несколько человек с компьютерами, которые регулярно мониторят ситуацию и активно реагируют на изменения.

Аналогично по всем остальным внутренним функциям государства. Большую часть этих функций нужно отдавать на субподряд, оставляя за государством только контролирующую функцию. Тем самым мы в сотни раз повышаем эффективность всех направлений деятельности государства, значительно сокращаем гос-аппарат и уменьшаем стоимость его содержания (как в зарплате, так и в обеспечении). Ведь сторонние организации могут делать все то же самое, с более высоким качеством услуг и значительно дешевле.

Очевидно, что множеству гос-чиновников такая идея не нравится. И здесь есть только один выбор: или мы говорим про «эффективность», или про «нравится».

Выбирать вам!

Вопросы для обдумывания

1. Какая функция государства сейчас реализована наиболее неудобно для граждан? Почему именно эта?
2. Как вы считаете, сколько необходимо времени, чтобы передать хотя бы одну из функций государства на аутсорс? Почему столько?
3. В каком порядке вы бы передавали внутренние функции

государства на аутсорс, если бы это зависело от вас?

4. Можно ли на ваш взгляд передавать на аутсорс несколько функций государства сразу? Почему?

5. Какие условия должны выполняться, чтобы такая одновременная передача нескольких функций государства была успешной?

Присылайте свои ответы к нам в редакцию на адрес ans@e-ideya.com. В теме письма, пожалуйста, добавьте «[Think-010]» (без кавычек). Лучшие ответы (по мнению редакции) будут опубликованы с указанием авторства в следующем номере. Спасибо!

Цитаты

«Успех англичан, заставивших свободу работать, я уверена, в значительной мере объясняется тем, что нация вырастила и воспитала немало несгибаемых, неуживчивых индивидуалистов. Мы все знаем, кто они. Это люди, которых называют «один из тех» или «штучка», временами и не так доброжелательно — «трудный клиент», а иногда — «чертова заноза». Их нельзя отнести к какой-то определенной социальной группе, они не укладываются

ни в какие планы и не встраиваются ни в какие схемы. Они доводят социалистов до бешенства. Такие индивидуалисты нужны нам на каждом шагу. Они необходимы нам, как устрице необходима песчинка. Нет песчинки — нет жемчужины »

Маргарет Тетчер

«Организации существуют лишь по одной причине: чтобы помочь людям сделать то, что в одиночку каждому было бы не под силу »

Р.Уотермен

«Оставьте мне мои фабрики, но заберите моих людей, и скоро полы заводов зарастут травой. Заберите мои фа-

брики, но оставьте мне моих людей — и скоро у нас будут новые заводы, гораздо лучшие прежних »

Эндрю Карнеги

«Простыми решениями устлана дорога в ад »

Владимир Бутков

«Когда секретари бездельничают и занимаются болтовнёй — это явный признак того, что учреждение находится в состоянии загнивания »

Ли Яккока

«Какое правительство лучше? То, которое учит нас управлять собою »

Гёте

Уважаемые читатели!

Мы, авторы идеи издания «Думай», решили запустить газету для умных. Мы считаем, что большинство наших читателей — умные, образованные и толковые люди. А раз так, подумали мы, то, возможно, умным и толковым людям будет интересна подборка статей как раз для подумать и обсудить в кругу друзей, а также в отзывах на нашем сайте.

Да, как и многим другим, нам необходимо поддерживать сервер для электронной версии издательства, а также за какие-то средства печатать данные материалы на бумаге. Из-за того, что все это не бесплатно, мы вынуждены размещать рекламу. В то же время есть и хорошая новость: на интернет-сайте рекламы не будет.

В газете НЕ будет печататься реклама:

- » Гадалок и прочих подобных деятелей
 - » Банковских организаций, ипотек, кредитов и т.п.
 - » Финансовых пирамид и сетевого маркетинга
 - » Партий и любых других организаций, кроме тех, с политикой которых согласна редакция газеты
 - » Религиозных организаций
- Договориться о размещении своего рекламного объявления (не противоречащего пяти пунктам выше) вы можете позвонив по телефону +38 (050) 608-8896 или написав по адресу red@e-ideya.com. Существуют и другие варианты сотрудничества. Также вы можете помочь проекту деньгами, перечислив любую сумму по вашему усмотрению на карту Приватбанка 5168 — 7553 — 9296 — 3365 (гривна).

Наш коллектив старается внимательно вычитывать статьи, которые выходят в свет. Однако все мы люди и не идеальны, поэтому, если вы заметите ошибку, опечатку или нелогичность — пожалуйста, напишите нам на адрес red@e-ideya.com. Спасибо!

*С уважением,
коллектив газеты 'Думай'*

Ищите нас в Интернете:

