

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/53887>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Государственное и муниципальное управление

Введение 3

Глава 1. Понятие качества государственных и муниципальных услуг 5

1.1. Понятие государственных и муниципальных услуг 5

1.2. Понятие качества государственных и муниципальных услуг 7

Глава 2. Методики оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг 12

2.1. Социологические исследования как критерий оценки качества государственных и муниципальных услуг 12

2.2. Оценка качества государственных и муниципальных услуг на примере субъектов Российской Федерации 15

Заключение 34

Список использованной литературы 35

Приложения 37

Введение

Актуальность темы данной работы обусловлена тем, что от качества предоставляемых государственных услуг напрямую зависит уровень жизни населения.

Целью данной работы является анализ качества предоставления государственных и муниципальных услуг и разработка мероприятий, направленных на его повышение.

Для достижения поставленной цели в работе необходимо решить следующие задачи:

- ☐ рассмотреть понятие государственных и муниципальных услуг;
- ☐ рассмотреть методики оценки качества государственных и муниципальных услуг;
- ☐ провести оценку качества услуг, предоставляемых МФЦ;
- ☐ разработать мероприятия по повышению качества услуг, предоставляемых МФЦ;
- ☐ разработать мероприятия по организации обслуживания населения;
- ☐ определить затраты на мероприятия;
- ☐ определить экономическую эффективность мероприятий.

Объектом исследования в данной работе является Многофункциональный Центр г. Мытищи.

Предметом исследования в данной работе является деятельность МФЦ по оказанию государственных услуг.

Теоретическую основу исследования составили труды зарубежных и российских авторов в области управления качеством государственных услуг, таких как Шевчук Д.А., Квитко А.В., Окрепилов В.В., Мишин В.М., Амблер Т. и другие.

Методы исследования: анкетирование, опрос, логико-структурный подход.

Теоретическую основу исследования составляют: правовые акты, научные труды, монографии и статьи по вопросам оценки качества государственных услуг и эффективности деятельности государственных служащих.

Информационной базой исследования послужили труды таких авторов Неделько С.И., Павлова С.А., Проваленова Н.В., Прокофьев К.Ю., Попова С.Г. и др.

Работа состоит из введения, двух глав и заключения, списка литературы, приложений.

Глава 1. Понятие качества государственных и муниципальных услуг

1.1. Понятие государственных и муниципальных услуг

В настоящее время в экономической литературе представлено множество дифференцированных определений услуги, это объясняется многоликостью сферы услуг.

Л.К. Терещенко под услугой понимает форму экономических отношений по поводу конкретной трудовой

деятельности, в процессе которой создается специфическая потребительная стоимость .

Л.А. Воронина определяет услугу, как деятельность, направленную на удовлетворение потребности путем предоставления (производства) соответствующих этой потребности благ материального и нематериального характера .

Таким образом, можно отметить, что услуга – специфический продукт труда, который в основном не неосязаем и не приводит к завладению чем-либо, а стоимость его заключается в полезном эффекте труда. Муниципальные услуги представляют собой родственное понятие применительно к государственным услугам, предусматривая, одновременно не только предметное, но и территориальное ограничение сферы их деятельности, которое предполагает осуществление деятельности в пределах конкретного муниципального образования.

Государственные и муниципальные услуги в своей массе – неоднородны. В зависимости от особенных свойств и характеристик услуг их можно классифицировать по различным критериям:

1. Предоставляемые органом государственной власти, органом местного самоуправления, подведомственными организациями, внешним уполномоченным поставщиком.
2. Требующие однократного обращения к поставщику услуги для полного получения услуги, многократного обращения к поставщику услуги для полного получения услуги
3. По взаимодействию с ведомствами: ведомственные, межведомственные.
4. По распределению финансового бремени на получателя услуги: частично-платные, бесплатные
5. По результату жизнеобеспечивающие, правообеспечивающие, финансовые, информационные, консультационные

Для того чтобы «государственные услуги» были качественны и доступны необходима проработка административных регламентов оказания услуг, доступность (недостаточная информированность населения), контроль качества, оказываемых услуг с помощью стандартов и мониторингов, а также повышения уровня квалификации кадров и др. .

Государственные услуги многообразны, поэтому необходимо предоставлять услуги на уровне административного управления таким образом, чтобы каждый услуг получатель был удовлетворен . Сегодня, как никогда раньше, перед государством стоит важнейшая задача по формированию механизмов реализации полномочий исполнительной власти. Причём эффективной реализации данных полномочий. В том числе надо учесть и давление на российскую государственность со стороны западных «друзей»: их санкционную и русофобскую позицию .

Государственный аппарат должен единой системой мобильно реагировать на все процессы, происходящие на современной геополитической арене. Только совершенствование административно-правовых институтов общества, развития гражданской активности, позиционирование и суверенность российских интересов помогут Российской Федерации занимать лидирующие позиции в мире.

1.2. Понятие качества государственных и муниципальных услуг

Движущей силой выступает качество, которое оказывает всестороннее влияние на многие стороны финансово-хозяйственной деятельности.

В современной экономической литературе представлено достаточно много трактовок определения управления качеством, однако, ни одно из них не может точно охарактеризовать данное определение. Качество продукции – важнейший показатель деятельности предприятия. Повышение качества продукции в значительной мере определяет выживаемость предприятия в условиях рынка, темпы научно-технического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии. Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.

В результате во всем мире стали разрабатываться системы качества продукции, которых на настоящий момент насчитывается уже несколько сотен. Их общей задачей является выпуск товаров, соответствующих требованиям потребителей по всем параметрам.

«Управление качеством базируется на применении и разработке стандартов, которые опережают достигнутый уровень, и позволяют подготавливать компоненты измерительных средств с новыми, наиболее высокими показателями качества. Одной из важнейших целей управления качеством является уменьшение затрат на качество. Затраты на качество формируются из затрат изготовителя и иных расходов. Расходы изготовителя состоят из расходов, которые связаны с планированием, созданием и внедрением систем качества, разработкой требований методик и производственных процессов; расходов на оценку качества;

издержек вследствие внешних и внутренних отказов, которые образуются из-за потерь качества», это мнение Е.П. Фролова.

На этапе основания предприятия, фундаментом для возникновения его неплохой конкурентоспособности является качество услуги, которое позволит образовать имидж предприятия, достаточный спрос на товар, возможность дальнейшего развития торгового предприятия.

На этапе интенсивного роста и стабилизации поддержание, либо улучшение качества обеспечит значительный уровень реализации услуг.

Качество, прежде всего, должно быть ориентировано на интересы потребителя. Чтобы можно было решить данную проблему, производителю необходимо провести маркетинговые исследования, сосредоточенные на :

- изучении потребностей клиентов;
- обнаружение конкретных критериев оценки услуг, которые используются потребителями;
- сформировать и реализовать маркетинговую стратегию, куда включаются мероприятия по улучшению качества услуг, прогнозирование объемов производства и продаж, созданию, стимулированию или сдерживанию спроса на товар и т. д.

Один из путей роста качества - это совершенствование процесса.

Качество неразделимо связано с имиджем предприятия, объемом производства услуг, занимаемой долей рынка сбыта, ценой и, в следствие, со способностью предприятия вести конкурентную борьбу с производителями аналогичных услуг. Качество – ключ к коммерческому успеху. В задачи руководителя торгового предприятия входит повышение уровня качества обслуживания, что необходимо для успешного функционирования .

Существует подход, в рамках которого понятие «качество» разделяется на две основные составляющие: качество реализации услуги и качество обслуживания потребителей. Первая составляющая совмещает в себе как требования нормативно-правового плана характера, так и мнение гражданского общества как главного потребителя. Качество же обслуживания представляет собой ряд технических требований, формирующих непосредственно условия для эффективного и комфортного получения услуги .

В целом следует отметить, что составляющие понятия «качество» зависят от субъекта оценки, поскольку зачастую данную процедуру осуществляют как специализированные органы, так и непосредственно потребители, а критерии качества для обеих групп могут различаться. При измерении оценки качества государственных услуг наиболее существенными элементами стандарта предоставления услуги являются следующие компоненты:

- сроки предоставления услуги;
- требования к местам приема граждан;
- информирование относительно порядка предоставления услуги;
- консультирование потребителей о предоставлении услуги;

1. Конституция Российской Федерации // Российская газета, № 25. – 2016. – С. 12.
2. Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 03.12.2017) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ, 02.08.2010. – №31. – Ст. 4179
3. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» – [Электронный ресурс] // URL: <http://base.garant.ru/12177515/> (обращение к документу: 16 декабря 2016 г.).
4. Указ Президента РФ от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» – [Электронный ресурс] // URL: <http://base.garant.ru/186816/> (обращение к документу: 16 декабря 2016 г.).
5. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» – [Электронный ресурс] // URL: docs.cntd.ru/document/1200102288 (обращение к документу: 16 декабря 2016 г.).
6. Беляев А.Н. Измерение эффективности и оценивание в государственном управлении: международный опыт / А.Н. Беляев, Е.С. Кузнецова, М.В. Смирнова [и др.]. – М.: ГУ ВШЭ, 2015. – 54 с.
7. Барциц И. Н. Реформа государственного управления в России: правовой аспект / И. Н. Барциц. – М.: Формула права, 2012. – 80 с.
8. Воронина Л.И. Эффективность и результативность государственных и муниципальных служащих. Методы оценки // Менеджмент в государственных структурах: Альманах. — 2015. — С. 47–65
9. Государственное и муниципальное управление. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 416 с.
10. Государственное и муниципальное управление. Шпаргалка. - М.: Окей-книга, 2009. - 32 с.

11. Государственные и муниципальные услуги. Динамика и проблемы удовлетворенности граждан. - М.: Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2014. - 336 с.
12. Государственные и муниципальные услуги. Методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворительности граждан. Часть 1. - М.: Издательский дом "Дело" РАНХиГС, 2012. - 186 с.
13. Демидов А. Ю. Эффективность и результативность деятельности органов исполнительной власти / А. Ю. Демидов // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. - 2014. - № 15 - С. 45
14. Данилин А.В. Стандарты и международный опыт построения порталов органов государственной власти. URL: <http://vniidad.termika.ru/doclad/doc6.html/> (дата обращения 02.01.2018).
15. Ермасова, Н.Б. Государственные и муниципальные финансы: теория и практика в России и в зарубежных странах / Н.Б. Ермасова. - М.: Высшее образование, 2014. - 516 с.
16. Ершов, В. А. Государственное и муниципальное управление / В.А. Ершов. - М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2014. - 256 с.
17. Институт государственных и муниципальных услуг в современном праве Российской Федерации: Монография / С.А. Васильев, Е.Ю. Грачева, Е.Н. Дорошенко [и др.]; отв. ред. В.И. Фадеев. М.: Норма, Инфра-М, 2016. - С. 46
18. Ивойлова О. Электронное правительство в формате российской действительности // Муниципальная власть. - 2017. - № 4. - С. 110-114.
19. История центрального федерального органа // Портал государственных органов Костромской области [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.region.kostroma.ru/authorities/central/index.aspx
20. Иващенко, И. А. English for Public Administration / Английский язык для сферы государственного и муниципального управления / И.А. Иващенко. - М.: Флинта, МПСИ, 2008. - 216 с.
21. Игнатов, В. Г. Государственная и муниципальная служба России. История и современность / В.Г. Игнатов. - М.: Феникс, МарТ, 2010. - 400 с.
22. Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг / С.А. Кирсанов // Управленческое консультирование. — 2014. — № 4. — С. 30—36.
23. Холопов, В. А. Государственное и муниципальное управление / В.А. Холопов. - М.: Феникс, 2010. - 368 с.
24. Шахмалов, Ф. И. Теория государственного управления / Ф. И. Шахмалов. - М.: Экономика, 2012. - 534 с.
25. Шебураков, И. Б. Методика разработки показателей результативности деятельности государственных гражданских и муниципальных служащих / И. Б. Шебураков, О. А. Васильев. - Вологда: Вологод. филиал Рос. акад. народно. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ, 2012. - с. 13 - 14
26. Шумпетер Й.А. Теория экономического развития: капитализм, социализм и демократия. - М.: Эксмо, 2014. - 864 с.
27. Шубенкова Е. Современные программы признания заслуг персонала в обеспечении высокого качества / Е. Шубенкова // Управление персоналом. - 2014. - №4. - С. 25-36.
28. Эмерсон Г. 12 принципов производительности. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.klex.ru/73>.
29. Яковлева Н.А., Калинин А.М. Создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России: результаты мониторинга // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2017. - № 2. - С. 182-189.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/53887>