

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://stuservis.ru/otchet-po-praktike/17057>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Общая социология

Оглавление

Введение 2

1. Понятие и показатели качества государственных (муниципальных) услуг 3

2. Методы и приемы оценки качества государственных и муниципальных услуг 4

3. Оценка отдельных аспектов качества государственной (муниципальной) услуги на примере региона 11

Заключение 16

Список литературы 19

Введение

В настоящее время одной из главных тенденций социальной политики в сфере социальной защиты населения является повышение эффективности и качества государственных услуг. В соответствии с указами Президента РФ, к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%.

Качество государственной (муниципальной) услуги находится в постоянном фокусе общественного внимания. В контексте российской действительности данная проблема особенно актуальна. Стратегические интересы России требуют срочного пересмотра концепции социально-экономического развития, улучшения качественных показателей жизни населения, которые, согласно статистике, имеют тенденции к снижению. Решить данную проблему не представляется возможным без понимания активной роли государства, без поиска, разработки и внедрения инновационных механизмов в систему государственного экономического регулирования отраслей социальной сферы.

Целью работы является оценка отдельных аспектов качества государственной (муниципальной) услуги.

Для достижения поставленной цели в диссертации были определены следующие задачи:

1. Проанализировать ключевые теоретические подходы к оценке качества государственной (муниципальной) услуги.

2. Опробовать методику оценки качества государственной (муниципальной) услуги на примере региона.

Объектом исследования выступают показатели качества государственной (муниципальной) услуги.

Предметом исследования является методы оценки качества государственной (муниципальной) услуги.

Теоретической и методологической основой исследования стали работы отечественных и зарубежных авторов, посвященные измерению удовлетворенности различных групп потребителей в государственном управлении, оценке качества государственных услуг, определению влияния удовлетворенности клиентов на эффективность государственных реформ.

В исследовании был использован ряд методов, включая метод научной классификации, систематизации.

1. Понятие и показатели качества государственных (муниципальных) услуг

Качество - одна из наиболее употребляемых и вместе с тем неоднозначных категорий в современной науке. Разнообразие ее определений обусловлено сложностью его оценки и трудностью охвата одним определением всего его содержания. Качество понимается как совокупность свойств продукции, призванных удовлетворять потребность в соответствии с назначением продукции, в нашем случае - потребность населения в услугах государства.

В целом, качество оказания государственных и муниципальных услуг - конкретный результат, полученный физическим или юридическим лицом вследствие взаимодействия с определенным органом власти или местного самоуправления и представляющий собой реализацию соответствующим органом власти или местного самоуправления своих функций.

По нашему мнению, качество государственных и муниципальных услуг следует рассматривать как показатель, носящий не количественный характер и вербально описывающий и характеризующий степень соответствия существующих свойств (характеристик) процесса непосредственного или опосредованного обслуживания органами государственной власти населения, требуемым или желаемым свойствам (характеристикам), позволяющий говорить о степени удовлетворения требованиям последних. Именно причинная обусловленность составляет главную особенность качества госуслуг, когда каждая из

взаимодействующих сторон выступает как причина другой и как следствие одновременного обратного влияния противоположной стороны, что определяет развитие объектов и их структур.

Показатели качества услуг в зависимости от характера предоставляемой услуги могут включать: показатели точности обработки данных, правильность оформления документов, качество процесса обслуживания.

Состав общих показателей. % (доля) потребителей удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги.

Показатель определяется как отношение количества потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги (количество оценок хорошо и очень хорошо), к общему количеству обслуженных по конкретной услуге клиентов $X/100\%$.

% (доля) случаев правильно оформленных документов (правильно произведенных начислений, расчетов и т.д.). Показатель определяется как отношение количества случаев правильно оформленных документов, к общему количеству выданных по конкретной услуге документов $X/100$.

Примеры конкретных показателей, используемых в мировой практике: 1) % (доля) случаев точного расчета пенсионных начислений; 2) % (доля) правильно оформленных паспортов; 3) % (доля) потребителей, удовлетворенных условиями ожидания; 4) % (доля) соблюдения нормативов санитарных требований.

2. Методы и приемы оценки качества государственных и муниципальных услуг

Оценивать качество государственных и муниципальных услуг призвана система мониторинга, представляющая собой отслеживание степени удовлетворения потребителям требованиям потребителей по основным параметрам. В целом, в течение последних десятилетий оценка эффективности функционирования органов власти, а также качества государственного и муниципального управления проводится различными организациями.

При этом фактически сложилось два основных методологических подхода к оценке качества государственного и муниципального управления. Первый подход предполагает оценку конечного результата управленческой деятельности через анализ эффективности воздействия на социально-экономическое развитие государства в целом или отдельных регионов. Практическим воплощением такого экономического подхода к оценке качества государственного управления можно считать так называемый «новый государственный менеджмент».

Современные ученые отмечают, что реализация данного подхода на практике весьма затруднительна в силу влияния на конечный результат многих других, не связанных с самим процессом государственного и муниципального управления факторов и условий. Второй подход предполагает оценку качества через эффективность организации государственного и муниципального управления, процесса предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг.

Именно этот подход можно считать более целесообразным и продуктивным, поскольку он позволяет получать информацию о тех направлениях в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, которые нуждаются в реформировании.

Для определения качества государственных и муниципальных услуг рассмотрим формы межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти, позволяющие стандартизировать и формализовать систему управления качеством госуслуг, выявить основные субъекты (орган исполнительной власти, отвечающий за результат перед потребителем) и объекты управления (совокупность форм, видов и участников взаимодействия) на стадиях оценки качества предоставления результатов потребителю и процесса взаимодействия.

Список литературы

1. Федеральный закон от 28.07.2012 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» // Российская газета. - № 172. - 2012. - 30 июля.
2. Постановление Правительства РФ от 30.03.2013 № 286
3. «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» // Собрание законодательства РФ. - № 14. - ст. 1703. - 2013. - 8 апреля.
4. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 534-ст «Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» // М.: Стандартинформ, 2006.
5. Распоряжение Правительства РФ от 30.03.2013 № 487-р «План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015

годы» // Собрание законодательства РФ. - № 14. - ст. 1722. - 2013. - 8 апреля.

6. Распоряжение Правительства Пензенской области от 20.08.2013 №177-рп «О системе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Пензенской области» // Южноуральская панорама. - № 139. - спецвыпуск № 31. - 2013.- 18 сентября.

7. Федеральный закон от 28.07.2012 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» // Российская газета. - № 172. - 2012. - 30 июля.

8. Гехт, И.А. Мнение населения о совершенствовании системы предоставления социальных услуг в учреждениях социальной защиты населения Пензенской области / И.А. Гехт // Помощь инвалидам и пожилым людям. - 2011. - №7.- С. 10-11.

9. Романенко, А.В. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг / А.В. Романенко // Отечественный журнал социальной работы. - 2007. - № 3. - С. 27-32.

10. Белобородов С.В. Качество межсубъектного взаимодействия как основа совершенствования системы взаимодействия органов исполнительной власти // Интеграл. 2011. № 4. С. 102-103.

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://stuservis.ru/otchet-po-praktike/17057>