

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/diplomnaya-rabota/22721>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Государственное и муниципальное управление (ГМУ)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

Глава 1. ЗАГС как орган исполнительной государственной власти в Российской Федерации 6

1.1. Сущность органов записи актов гражданского состояния 6

1.2. Направления деятельности органов записи актов гражданского состояния 11

1.3. Нормативно-правовая база деятельности органов записи актов гражданского состояния 14

Глава 2. Исследование качества предоставления государственных услуг населению на примере Северо-Енисейского территориального отдела агентства записи актов гражданского состояния Красноярского края 19

2.1. Общая характеристика Северо-Енисейского территориального отдела агентства записи актов гражданского состояния Красноярского края 19

2.2. Анализ качества предоставления государственных услуг населению Северо-Енисейским территориальным отделом агентства записи актов гражданского состояния Красноярского края 31

2.3. Проблемы качества предоставления государственных услуг населению 40

Глава 3. Повышение качества предоставления государственных услуг населению на примере Северо-Енисейского территориального отдела агентства записи актов гражданского состояния Красноярского края 43

3.1. Разработка критериев оценки деятельности учреждения 43

3.2. Мероприятия по улучшению процесса оказания государственной регистрации актов гражданского состояния и взаимодействию с населением 47

3.3. Совершенствование материально – технической базы учреждения 50

Заключение 52

Список литературы 57

Приложения

Введение

Актуальность исследования. В последние годы в России повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг служит приоритетным направлением деятельности правительства. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» определил, что в 2018 г. уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%. Данное внимание к такому вопросу определено тем, что отношение общества к органам власти создается, в основном, исходя из того, как успешно и комфортно было общение с чиновниками в той или иной ситуации, в какой степени предоставленная услуга отвечала ожиданиям.

Оценка качества предоставления услуг - важнейший компонент системы управления качеством. Она помогает производить контроль качества обслуживания, предоставляет некую основу для анализа и принятия управленческих решений, обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

В то же время, отсутствует единая методология оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг, которая включала бы в себя все аспекты - начиная с оценки реакции потребителя при помощи анкетирования и заканчивая налаживанием системы статистического учета и анализа параметров оценки.

Цель выпускной квалификационной работы – провести оценку качества предоставления услуг населению в Северо-Енисейском территориальном отделе агентства записи актов гражданского состояния Красноярского края и разработать рекомендации по его повышению.

Достижение поставленной цели потребовало решение ее приоритетных задач:

- 1) Раскрыть понятие и сущность органов записи актов гражданского состояния;
- 2) Выявить направления деятельности органов записи актов гражданского состояния;
- 3) Рассмотреть нормативно - правовую базу деятельности органов записи актов гражданского состояния;
- 4) Провести общую характеристику Северо-Енисейского территориального отдела агентства записи актов гражданского состояния Красноярского края;
- 5) Проанализировать качество предоставления государственных услуг населению Северо-Енисейским территориальным отделом агентства записи актов гражданского состояния Красноярского края;
- 6) Определить проблемы качества предоставления государственных услуг населению;
- 7) Разработать критерии оценки деятельности учреждения;
- 8) Предложить рекомендации по улучшению процесса оказания государственной регистрации актов гражданского состояния и взаимодействию с населением и совершенствованию материально – технической базы учреждения.

Объект исследования - Северо-Енисейский территориальный отдел агентства записи актов гражданского состояния Красноярского края.

Предмет исследования – качество предоставления услуг населению в Северо-Енисейском территориальном отделе агентства записи актов гражданского состояния Красноярского края.

При написании выпускной работы применялись такие общенаучные методы исследования, как анализ, синтез, социологические методы (анкетирование), системный, логический, формально-юридический, статистический.

Теоретическую основу исследования составили научные труды российских экономистов, правоведов: В.Н. Тюшнякова, А.Б. Хашаева, О.М. Чикова, О.К. Чиркина, О.М. Рой, Т.А. Пономарева, А.В. Нестерова, С.И. Неделько, М.Н. Максимова и пр.

Помимо всего прочего, акцентировалось внимание на нормативно – правовых актах, в частности, кодексах, федеральных законах, периодических изданиях и на Интернет – источниках.

Структура выпускной работы: Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений. Она изложена на 72-х страницах компьютерного текста. Список используемой литературы включает в себя 50 наименований.

Глава 1. ЗАГС – как орган исполнительной государственной власти в Российской Федерации

1.1. Сущность органов записи актов гражданского состояния

Гражданское состояние гражданина - комплекс его прав и обязанностей. Оно может выделить одного человека в общественной среде через указание на его имя, гражданство, пол, возраст [25. с. 18]. Акты

гражданского состояния имеют важное юридическое значение [23, с. 84].

Регистрация актов гражданского состояния - информация о гражданах, которые сотрудники ЗАГС тщательно проверяют и заносят в специальную актовую книгу [27].

В зависимости от регистрации акта для каждой процедуры регистрации имеются многообразные особенности, своя специфика.

На основании Федерального закона «Об актах гражданского состояния» № 143-ФЗ от 15 ноября 1997г. (изм. от 29 декабря 2017 г.) государственная регистрация актов гражданского состояния производится [5]:

- органами записи актов гражданского состояния, образованными органами государственной власти субъектов Российской Федерации;
- консульскими учреждениями Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.

Органы записи актов гражданского состояния (далее – ЗАГС) представляют собой учреждения Министерства юстиции, что подчеркивается их важной, в правовом смысле, ролью в жизни общества.

Данные учреждения составляют записи актов - рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени, смерть [27].

Деятельность органов ЗАГС по регистрации актов гражданского состояния производится на базе специфических принципов правовых услуг.

Компетенцию органов ЗАГС определяют Гражданский Кодекс РФ (далее – ГК РФ), Семейный Кодекс РФ, закон об актах гражданского состояния, положения об органах ЗАГС и иные нормативные акты. ГК РФ включает в себя перечень видов регистрации актов гражданского состояния [2].

На сегодняшний день система органов ЗАГС включает в свой состав районные, городские, областные, краевые органы ЗАГС. Данный порядок полностью соответствует интересам граждан, так как он делает легче регистрацию актов гражданского состояния [27].

Если же в некоторых субъектах страны отсутствуют органы ЗАГС, то их функцию по регистрации актов гражданского состояния исполняют органы местного самоуправления в поселениях. Их полномочия закрепляются законом соответствующего субъекта.

Орган ЗАГС, который имеет обособленное помещение для торжественной регистрации брака, именуется Дворцом бракосочетания.

В РФ органы ЗАГС учреждаются исполнительными органами власти регионов страны в форме самостоятельных органов или в форме структурных подразделений иных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления [28].

Согласно Конституции РФ, все граждане равны, но также не следует забывать о субъективных правах и обязанностях каждого гражданина [1]. Такие права и обязанности могут случайно возникать и исчезать в жизни человека и всегда они должны регистрироваться в органах ЗАГС. Например, люди будут семьей в том случае, если они юридически узаконят свои отношения в органе ЗАГС или супруги будут родителями тогда, когда у них появится ребенок и в органах ЗАГС на ребенка выдадут свидетельство о рождении [22, с. 59].

Итак, органы ЗАГС выполняют весомую и значительную роль, обеспечивая защиту и охрану прав и интересов граждан.

Следует выделить два вида регистрации в органах ЗАГС: правообразующая и удостоверяющая [28].

Первая регистрация изменяет права и обязанности граждан до или после регистрации в органах ЗАГС. Например, права и обязанности супругов имеют свою точку отсчета после официальной регистрации брака. Удостоверяющий же характер носит такая регистрация, при которой права и обязанности граждан не изменяются. Например, при получении свидетельства о рождении, права и обязанности родителей не меняются так, как родители обязаны исполнять свои обязанности вне зависимости от тех или иных обстоятельств.

Органы ЗАГС в своей деятельности исправляют, а также дополняют определенные данные о гражданах. Например, если указана неверная фамилия супруга в свидетельстве о браке, то сотрудники органа обязуются внести исправления. Данное касается и того, если в документации отсутствуют какие-либо сведения, сотрудники также обязаны их внести. Сотрудники органа также обязаны восстанавливать и аннулировать документы [19, с. 142].

Таким образом, ЗАГС выполняет большую роль, как для государства, так и для личных интересов граждан. Органы ЗАГС обязаны [12]:

- соблюдать законность при регистрации актов гражданского состояния;
- формировать четкую организацию работы отдела, а также надлежащим образом обслуживать население;
- совершенствовать гражданские обряды, связанные с вступлением в брак и рождением детей;

- своевременно выдавать гражданам повторные свидетельства о регистрации актов гражданского состояния.

Органы ЗАГС вправе [12]:

- создавать и обеспечивать проведение конкурсов, выставок, конференций, семинаров, форумов, круглых столов и иных мероприятий в рамках установленных задач, формировать информационную и организационную поддержку при их проведении;
- применять государственные информационные ресурсы муниципального образования и сведения, которые находятся в распоряжении аппарата высшего исполнительного органа муниципального образования и органов государственной власти региона;
- осуществлять запросы в органы власти региона и муниципальных образований, хозяйствующие субъекты в целях получения материалов и сведений, важных для принятия решений по вопросам, решение которых имеет тесную связь с задачами управления;
- принимать участие в аттестации сотрудников органа, а также осуществлять выдачу заключений о соответствии их замещаемой должности;
- давать ходатайство о награждении какими-либо наградами, и поощрении сотрудников органов ЗАГС;
- реализовывать другие права в соответствии с нормативно – правовыми актами РФ.

Как правило, возглавляет ЗАГС руководитель, который осуществляет функции по разработке и осуществлении государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области государственной регистрации актов гражданского состояния [13, с. 48].

Руководитель в своей деятельности [18]:

- осуществляет общее руководство управлением, организацией и контролем учреждением;
- обеспечивает согласование государственных контрактов, договоров, соглашений, иных документов в рамках установленных задач;
- несет персональную ответственность за исполнение задач, которые поставлены перед управлением, и достижение показателей деятельности управления, в частности, показателей осуществления в практической деятельности государственных программ муниципального образования и ключевых мероприятий государственных программ, по которым орган - ответственный исполнитель;
- обеспечивает выполнение поручений, которые связаны с решением установленных задач, производит контроль их выполнения;
- осуществляет контроль обеспечения доступа к сведениям о деятельности учреждения;
- осуществляет антикоррупционные мероприятия;
- обеспечивает согласование положения об органах ЗАГС.

Средства на реализацию передаваемых полномочий на государственную регистрацию актов гражданского состояния предусматриваются в составе Федерального фонда компенсаций, образованного в федеральном бюджете, в виде субвенций. Субвенции зачисляются в установленном для исполнения федерального бюджета порядке на счета бюджетов субъектов Российской Федерации [5].

Учреждениям для реализации своих функций предоставляется необходимое для этого имущество.

Итак, органы ЗАГС выполняют свои ключевые функции по регистрации актов гражданского состояния, обеспечивая защиту и охрану прав и интересов граждан.

1.2. Направления деятельности органов записи актов гражданского состояния

Как было отмечено выше, органы ЗАГС в своей деятельности регистрируют основные события, которые происходят в жизни каждого человека.

К основным направлениям деятельности органов ЗАГС относятся [14]:

- обеспечение и реализация функций, направленных на государственную регистрацию актов гражданского состояния;
- восстановление утраченных по каким-либо причинам актовых записей;
- осуществление изменений в актах гражданского состояния;
- обеспечение охраны государственных и общественных интересов, имущественных и иных прав граждан посредством государственной регистрации актов гражданского состояния наряду с нормативно – правовыми актами;
- формирование в рамках своей компетенции государственной информационной системы, в частности, системы для сохранности записей актов гражданского состояния, которые составлены в виде электронной документации;

- проставление апостиля на официальной документации, подлежащей вывозу за границу, подтверждающей факт государственной регистрации акта;
- организывает и проводит работу по обеспечению выполнения международных обязательств РФ в области истребования документации, подтверждающей государственную регистрацию актов гражданского состояния, с территории иностранных государств;
- производит хранение книг государственной регистрации актов гражданского состояния (то есть актовых книг), формирование необходимых условий их хранения;
- передача на постоянное хранение актовых книг, собранных из первых экземпляров записей актов гражданского состояния, согласно действующим нормативно – правовым актам;
- производит обработку и систематизацию записей актов гражданского состояния, которые составлены в виде электронной документации, в информационных системах органов ЗАГС;
- передача информации о государственной регистрации актов гражданского состояния в случаях и порядке, которые установлены нормативно - правовой документации;
- принимает участие в реализации мероприятий в сфере семейной политики, в оказании методической помощи в создании торжественной обстановки при государственной регистрации заключения браков и рождений и иных событий;
- координирует деятельность структурных подразделений управления и организует их взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, органами региона и местного самоуправления, хозяйствующими субъектами;
- обеспечивает рост качества предоставляемых государственных услуг по государственной регистрации актов гражданского состояния;
- осуществление иных направлений деятельности в соответствии с действующим законодательством.

На сегодняшний день нормативно – правовая база РФ достаточно четко устанавливает порядок регистрации актов гражданского состояния, и даже незначительное отклонение от такого порядка может привести к необратимым последствиям. Специалисты органов ЗАГС, которые осуществляют регистрацию, несут полную ответственность за нарушение порядка.

Органы ЗАГС обязаны проводить квалифицированную консультацию, где более подробно можно разъяснить гражданам порядок и правила реализации регистрации. Данное необходимо для того, чтобы защитить права и интересы, как отдельных граждан, так и интересы общества [12].

Верное оформление органами ЗАГС актовых записей играет большую роль. Все записи актов гражданского состояния и свидетельства о регистрации обязаны заполняться в соответствии с действующими нормативно – правовыми актами, с соблюдением всех требований. Именно в данном случае они отражают материальную истину записи и несут юридический характер [12].

В случаях рождения, судебных разводов и смерти ЗАГС осуществляет только функцию официальной фиксации факта, выдавая определенные свидетельства государственного образца только на основе представляемых документов (медицинских свидетельствах о рождении или смерти, или копий решения суда о расторжении брака).

В случае заключения брака, а также некоторых разводов супругов ЗАГС осуществляет, кроме собственно регистрации, функцию перевода граждан из одного гражданского состояния в иное [17, с. 55].

Итак, ЗАГС в своей деятельности регистрируют основные события, которые происходят в жизни каждого человека – рождение, брака и развода, смену фамилии (имени) и пр. Направления деятельности данных органов разносторонние.

1.3. Нормативно-правовая база деятельности органов записи актов гражданского состояния

Ключевой источник многообразных отраслей всей правовой системы - Конституция РФ. Конституция обладает высшей юридической силой, прямым действием и распространяет свое влияние на всю территорию России. Конституция РФ – главный закон государства, обладающий наивысшей юридической силой в отношении всех иных семейно-правовых актов [1].

Наибольшую роль в регулировке семейных отношений выполняют конституционные нормы, которые посвящены правам и свободам граждан.

Семейный кодекс РФ - основной акт, вокруг которого создается и происходит развитие отрасли семейного права. Данный кодекс имеет кодификационный характер, который регулирует семейные отношения. В Семейном кодексе РФ отражены важные положения, которые, в свою очередь, регулируют семейные

отношения и гарантируют защиту прав и интересов членов семьи [4].

Семейное законодательство – комплекс нормативно - правовых и иных нормативных актов, регулирующих [4]:

- порядок и условия вступления в брак, прекращения брака, признание его недействительным;
- личные и имущественные отношения, которые появляются в семье между членами семьи, а также другими родственниками и иными лицами;
- виды и порядок устройства в семью детей, которые остались без попечения родителей.

На уровне федерации семейные отношения могут регулироваться указами Президента РФ. Правительство страны имеет право также принимать нормативные акты, которые регулируют семейные отношения на основании кодексов, федеральных законов, указов Президента РФ.

Многочисленные нормы Семейного кодекса РФ сформулированы, учитывая Конвенцию о правах ребенка, принятой Генеральной Ассамблеей ООН (20 ноября 1989 г.). Согласно Конвенции, все государства-участники уважают права каждого ребенка без какой-либо дискриминации.

Иным нормативно-правовым актом, регулирующим деятельность органов ЗАГС, является Федеральный Закон «Об актах гражданского состояния» от 15 ноября 1997 года № 143-ФЗ. Данный закон регламентирует отношения, которые возникают по вопросам государственной регистрации актов, с наиболее общих позиций, то есть устанавливает комплекс фактов, которые рассматривают гражданина в качестве субъекта гражданского права [33, с. 210].

Данный закон связывает с актами гражданского состояния появление, изменение и завершения действия, как семейных, так и широкого круга гражданских и других правоотношений, установление гражданского состояния человека, его правового статуса. В связи с этим, ключевые положения, которые связаны с регистрацией актов гражданского состояния, содержатся в первой части ГК РФ [2].

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием от 12 декабря 1993 года (изм. от 29.12.2017 г.) // Правовая справочно-информационная система «Консультант плюс»
2. Гражданский кодекс РФ. Часть 1 от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (изм. от 29.12.2017)// Правовая справочно-информационная система «Гарант»
3. Налоговый кодекс РФ. Часть 1 от 31 июля 1998 г. № 146-ФЗ// Правовая справочно-информационная система «Консультант плюс»
4. Семейный кодекс РФ от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ (изм. от 29.12.2017)// Правовая справочно-информационная система «Консультант плюс»
5. Федеральный закон от 15.11.1997 № 143-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «Об актах гражданского состояния»//Правовая справочно-информационная система «Консультант плюс»
6. Федеральный Закон от 27 июля 2004г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»//Правовая справочно-информационная система «Консультант плюс»
7. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 №152 – ФЗ «О персональных данных»// Правовая справочно-информационная система «Гарант»
8. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»// Правовая справочно-информационная система «Консультант плюс»
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 №33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»// Правовая справочно-информационная система «Консультант плюс»
10. Постановление Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»/ Правовая справочно-информационная система «Гарант»
11. Приказ Министерства юстиции от 30 июня 2016 г. № 155 «Об утверждении порядка заполнения бланков записей актов гражданского состояния и бланков свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния»//Гарант
12. Приказ Минюста Российской Федерации от 29.11.2011 № 412 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на

территории Российской Федерации»// Правовая справочно-информационная система «Гарант»

13. Приказ агентства записи актов гражданского состояния Красноярского края от 31.12.2008 № 67 «Об утверждении Положения о Северо-Енисейском территориальном отделе агентства записи актов гражданского состояния Красноярского края».

14. Агентство записи актов гражданского состояния Красноярского края. Режим доступа:

https://www.gosuslugi.krskstate.ru/agency_cat?agencyId=1725 (дата обращения: 06.02.2018).

15. Гареева Н.А. Основные принципы оценки персонала // Управление персоналом. - Казань: Изд-во КФЭИ, 2017. - С. 104.

16. Деятельность органов ЗАГС. Режим доступа: http://deyatelnost_organov_zags_25487_65847 (дата обращения: 05.02.2018).

17. ЗАГС: нормативно – правовой аспект. Режим доступа: http://zags_normativno_pravovoi_aspect_54872_254989 (дата обращения: 06.02.2018).

18. Кедотт Д., Типология элементов обслуживания клиентов: Пер. с англ. / Д. Кедотт, М. Тержен. - М.: Триада, 2015. – 222 с.

19. Критерии результативности труда. Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru/article/kriterii-rezultativnosti-truda> (дата обращения: 05.02.2018).

20. Ленёва О.Б. Качество обслуживания клиента / О.Б. Ленёва. - М.: ИНФРА - М, 2014. – 318 с.

21. Магура М.И. Оценка работы персонала. - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2015. – 225 с.

22. Макаревич М.И. Государственное и муниципальное управление: методология, практика и возможности компьютерного моделирования структур, функций, процессов органов власти / М.И. Макаревич. - СПб: ИТМО, 2016. – 87 с.

23. Максимова М.Н. Формирование и эффективное использование ресурсов в социальном обслуживании населения / М.Н. Максимова // Социальное обслуживание. - 2016. № 5. - С. 90-118.

24. Методика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Режим доступа:

http://Metodika_monitoringa_kachestva_predostavlniya_gosydarstvennih_i_mynicipalnih_yslyg_359874_26562 (дата обращения: 04.02.2018)

25. Методы и цели оценки персонала. Режим доступа: <https://www.kp.ru/guide/otsenka-personala.html> (дата обращения: 04.02.2018).

26. Мирзоян Н.С. Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг / Н.С. Мирзоян // Известия Тульского государственного университета.- 2013. - № 2. - С. 34-45.

27. Нагимова А.М. Эффективность деятельности государственных органов управления как фактор повышения качества жизни в регионе: проблемы оценки и измерения / А.М. Нагимова // Государственная власть и местное самоуправление. 2014. - № 2. - С. 22.

28. Неделько С.И. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько, А.В. Осташков, В.В. Маркина.-М: Экслибрис Пресс, 2016. – 321 с.

29. Нестеров А.В. О качестве государственного и муниципального управления/ А.В. Нестеров // Государственная власть и местное самоуправление. 2016. - №3. - С. 12-19.

30. Нестеров А.В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной / А.В. Нестеров // Журнал российского права. 2014. - № 8. - С. 12.

31. Никитина Е.А. Оценка качества предоставления услуг/Е.А. Никитина//Государственное и муниципальное управление. – 2015. - № 1. – С. 10-13.

32. Огвоздин В.Ю. Управление качеством / под ред. В.Ю. Огвоздина. - М.: Издательство: Дело и Сервис, 2015. – 210 с.

33. Огнева В.В. Доступность и качество государственных услуг в регионе: состояние и пути повышения эффективности / В.В. Огнева // Среднерусский вестник общественных наук. 2016.- №2. - С. 68-74.

34. Органы ЗАГС: понятие, сущность, особенности. Режим доступа: http://organi_zags_ponyatie_sychnost_osobennosti_65847_254698 (дата обращения: 05.02.2018).

35. Органы ЗАГС: специфика деятельности. Режим доступа: http://organi_zags_specofika_deyatelnosti_325588_245627 (дата обращения: 06.02.2018).

36. Официальный сайт администрации Северо-Енисейского района <http://www.admse.ru/> (дата обращения: 06.02.2018).

37. Панин О. Н. ЗАГС: актуальность/О.Н. Панин//Социологические исследования. – 2016. - № 2. – С. 15.

38. Поворина Е. В. Современные подходы к трактовке доступности услуг (на примере высшего образования)

// Социально-политические науки. - 2014. - № 1. - С. 10.

39. Пономарева Т.А. Качество услуг: качественные параметры оценки / Т.А. Пономарева // Маркетинг в России и за рубежом. 2015. - №1. - С. 47-49.
40. Путин В.В. Демократия и качество государства/В.В. Путин// Коммерсантъ. - 2013. - № 34. - С. 1-2.
41. Рой О.М. Система государственного и муниципального управления. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2015. - 315 с.
42. Романенко А.В. Совершенствование системы управления качеством услуг // Отечественный журнал социальной работы. - 2015. - № 5.- С 2 - 4.
43. Савченко Е.Ю. Повышение качества государственных и муниципальных услуг: юридический аспект / Е. Ю. Савченко // Вопросы государственного и муниципального управления.-2015.-№ 4.-С. 110.
44. Северо - Енисейский территориальный отдел агентства ЗАГС Красноярского края. Режим доступа: <http://zagranguru.ru/zags/krasnojarskij-kraj/severo-enisejskij-territorialnyj-otdel-agentstva-zags-krasnojarskogo-kraja.html> (дата обращения: 04.02.2018)
45. Тихомиров Ю.А. Совершенствование организации управления и оказания публичных услуг / Ю.А. Тихомиров // Журнал российского права. 2015. - № 2. - С. 23-25.
46. Тюшняков В.Н. Повышение качества государственных и муниципальных услуг / В.Н. Тюшняков // Известия Южного Федерального института. - 2016. - № 11 - С. 224 - 232.
47. Хашаева А.Б. О качестве предоставления государственных услуг/А.Б. Хашаева//Вопросы экономики. - 2015. - № 4. - С. 51.
48. Цукарь С.С. Особенности оценки качества предоставления услуг/С.С. Цукарь//Экономист. - 2015. - № 3. - С. 12.
49. Чикова О.М. Социальная направленность сферы услуг / О.М. Чикова // Человеческий капитал. 2014. - №5.- С. 13-17.
50. Чиркин О.К. Критерии оценки качества/О.К. Чиркин//Вопросы управления. - 2016. - № 3. - С. 12.

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/diplomnaya-rabota/22721>