

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/glava-diploma/402908>

Тип работы: Глава диплома

Предмет: Государственное и муниципальное управление (ГМУ)

Содержание

Введение 2

Глава 1. Теоретические аспекты образования и работы многофункциональных центров 7

1.1 Анализ роли и места государственных и муниципальных услуг в системе электронного правительства 7

1.2 Многофункциональные центры как инструмент оказания государственных и муниципальных услуг 17

1.3 Особенности предоставления электронных услуг в системе государственного и муниципального управления Российской Федерации 30

Выводы по первой главе 40

Введение

Актуальность исследования. В настоящее время развитие сферы услуг является одним из важнейших направлений государственной политики. При этом постоянно возрастают требования к качеству и доступности услуг, предоставляемых гражданам, индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам. А это значит, что перед наукой и практикой стоит задача поиска путей решения проблем выработки новых организационно-технологических форм и технологий оказания услуг, позволяющих удовлетворить потребности получателей этих услуг.

На сегодняшний день взаимоотношения государства и общества играют важнейшую роль. Именно поэтому высокий уровень развития общества предполагает понятные и открытые механизмы, которые помогут населению в комфортных условиях решать насущные проблемы, а государству – качественно предоставлять услуги гражданам.

Государственные услуги можно рассматривать как услуги, оказываемые населению через государственные учреждения, деятельность которых осуществляется в рамках их компетенций, при исполнении функций, определенных Конституцией РФ, федеральными законами и иными нормативными и правовыми актами. Другими словами, государственные услуги – это форма взаимодействия граждан с государственными органами для решения своих вопросов и проблем.

Многофункциональные центры (МФЦ) учреждены Правительством для оказания государственных и муниципальных услуг гражданам. В настоящее время ведутся активные работы по совершенствованию взаимодействия населения с органами власти, которые в свою очередь способствуют формированию и расширению многофункциональных центров, предоставляющих различные государственные и муниципальные услуги.

Также следует отметить тот факт, что все сказанное выше не может означать отсутствия целого ряда проблем в работе многофункциональных центров, которые в свою очередь, касаются взаимодействия этих самых многофункциональных центров с органами государственной и муниципальной власти.

Актуальность бакалаврской работы состоит в том, что система предоставления государственных услуг ориентирована на удовлетворение потребностей граждан, поэтому появилась необходимость в совершенствовании деятельности многофункциональных центров по предоставлению государственных услуг, так как не все граждане удовлетворены работой и предоставлением услуг многофункциональных центров.

Степень разработанности проблемы. Исследованием теоретических аспектов предоставления государственных и муниципальных услуг в последнее время активно занимались такие отечественные ученые, как Байдаков С.Л., Бойков В.А., Большаков А.С., Большаков С.Н., Гладская И.Г., Добролюбова Е.И., Згонник Л.В., Зыбуновская Н.В., Иванов С.А., Калинин А.М., Кирсанов С.А., Лавренченко С.А., Мау В.А., Малышева Н.А., Мироненко Н.В., Неделько С.И., Ничипоренко В.П., Носко Б.П., Огнева В.В., Озеров Г.М.,

Покида А.Н., Савельев О.Ю., Саломатин Д.Ю., Харитонов И.Н., Храмцов А.Б., Чуев А.В., Южаков В.Н. и другие. Тем не менее, при наличии теоретических исследований некоторых аспектов управления предоставлением государственных и муниципальных услуг, в России до сих пор не существует единого подхода к теории организации предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры. Поэтому выбор объекта и предмета исследования, формулирование проблемы, цели и задач настоящего исследования обусловлены необходимостью дальнейшего развития теории управления государственными и муниципальными услугами.

Объект исследования – многофункциональные центры города Барнаул.

Предмет исследования – организация предоставления государственных услуг населению через многофункциональные центры города Барнаул.

Цель исследования – определение путей улучшения качества предоставления государственных услуг населению через многофункциональные центры города Барнаул.

Достижение цели бакалаврской работы определено постановкой и решением следующих задач:

- раскрыть значение и роль многофункциональных центров предоставления государственных услуг;
- рассмотреть деятельность электронного правительства в системе государственного управления и ее влияние на процесс совершенствования государственного управления;
- определить основные направления сбалансированного развития многофункциональных центров предоставления государственных услуг в системе электронного правительства;
- проанализировать ключевые проблемы повышения качества оказания государственных услуг на базе многофункциональных центров города Барнаул;
- сформулировать предложения и рекомендации по совершенствованию системы управления многофункциональными центрами города Барнаул.

Основной информационной базой исследования выступает Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» под многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, а также нормативно-правовые документы, регламентирующие систему работы многофункциональных центров города Барнаул.

При написании работы использовались следующие методы исследования: анализ документов, социологический, статистический, и описательный.

Теоретическая значимость работы заключается в том, что она содержит положения, методические рекомендации и выводы, которые позволяют расширить представление о деятельности МФЦ как центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Структура исследования. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложения.

Глава 1. Теоретические аспекты образования и работы многофункциональных центров

1.1 Анализ роли и места государственных и муниципальных услуг в системе электронного правительства

В России долгое время не было единой стандартизации в сфере государственных и муниципальных услуг (далее также - госуслуги) .

Понятие «государственная услуга» было использовано впервые в Концепции реформирования межбюджетных отношений в Российской Федерации в 1999-2001 годах, а затем в Указе Президента РФ от 19.11.2002 года «О Федеральной программе «Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003-2005 годы)» . Официальная же интерпретация понятия была дана в указе Президента Российской Федерации от 8 марта 2004 г. №314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти». В данном Указе впервые было закреплено определение понятия «государственной услуги»: «предоставление федеральными органами исполнительной власти непосредственно или через подведомственные им федеральные государственные учреждения либо иные организации безвозмездно или по регулируемым органами государственной власти ценам услуг гражданам и организациям в области образования, здравоохранения, социальной защиты населения и в других областях, установленных федеральными законами».

Последующим правовым актом, направленным на повышение качества государственных услуг и совершенствование системы государственного управления в России - это Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006-2008 годах и утвержденный план по проведению соответствующих мероприятий. То есть на уровне правового акта Правительства качество и доступность государственных услуг впервые были признаны приоритетом государственной политики.

Первым практическим шагом по направлению повышения качества госуслуг было создание административных регламентов государственных органов и муниципальных органов власти (далее также – госорганы) – правовых актов, которые регулируют порядок и условия предоставления этих услуг, а также основные права и обязанности получателей услуг.

В целях повышения качества и стандартизации предоставления государственных услуг, с учетом опыта зарубежных стран, в России создаются многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (Центры «Мои документы», МФЦ, многофункциональные центры, многофункциональные центры госуслуг).

Первые МФЦ в Российской Федерации появились в 2007 году. В январе 2008 года Концепция административно-территориальной реформы была дополнена специальным разделом, посвященным организации МФЦ. В нем впервые было указано, что межведомственное взаимодействие должно осуществляться без участия заявителей: «...взаимодействие, необходимое для оказания государственной услуги (включая необходимые согласования, получение выписок, справок и т. п.), должно происходить без участия заявителя...».

Другим важным направлением также была разработка автоматизированной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)». Постановление Правительства РФ стало регламентировать структуру и правила заполнения электронных форм реестра. В соответствии с постановлением Правительства РФ от 15.12.2009 г. начал функционировать Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru, далее – Единый портал).

Важным шагом на пути становления системы госуслуг было принятие Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), определяющего основные принципы работы системы предоставления госуслуг.

Вместе с тем, получая услуги граждане имеют право на досудебное (внесудебное) обращение с претензиями (жалобами).

Следующими правовыми актами были Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 год и План мероприятий по ее реализации, который включал необходимый перечень работ, в том числе:

- создание административных регламентов и их утверждение;
- создание государственных и муниципальных реестров услуг (функций);
- оптимизацию предоставления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления платных услуг, включая оптимизацию предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления госуслуг;
- комплексную оптимизацию госуслуг;
- отслеживание доступности и качества госуслуг с помощью постоянного мониторинга;
- оказание госуслуг в электронном виде;
- применение системы межведомственного электронного взаимодействия;
- организацию предоставления госуслуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах.

В целом, регламентации подверглись функции, связанные с прямым взаимодействием граждан и предпринимателей с госорганами. По остальным функциям необходимость в разработке административных регламентов отсутствует, они регулируются внутренними нормативными документами органов власти. Этот подход остается неизменным и до сих пор.

Указ Президента Российской Федерации № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», утвержденный 07.05.2012, стал основным документом, определяющим основные цели и задачи совершенствования системы предоставления госуслуг в России на ближайшие пять лет, в нем, в частности, Правительству Российской Федерации было дано поручение по реализации 23 мероприятий, целью которых было развитие государственного и муниципального управления.

Постепенное снижение времени ожидания в очереди при обращении в госорганы за получением госуслуг: в 2012 году данный показатель по России составил 54,7 минуты, а в 2019 году – 21,9 минуты.

Показатель «доля граждан, использующих механизм получения госуслуг в электронной форме» оценивается с помощью мониторинга данных Росстата. Например, рост значения данного показателя выросло с 30,8 процентов в 2012 году до 51,3 процентов в 2019 году .

В результате проведенных мероприятий в России уровень обслуживания заявителей был значительно повышен и сопоставим по качеству со стандартами работы коммерческих структур, что позволяет утверждать о формировании инновационной системы взаимодействия граждан и государства.

Все государственные услуги были идентифицированы, регламентированы и систематизированы.

Взаимодействие граждан с органами власти постепенно переводится на электронные каналы и в МФЦ.

Организована работа взаимодействия ведомств в целях обмена информацией, требующейся для предоставления государственных услуг. Снижается количество документов и действий, которые должен выполнить гражданин при оказании государственной услуги. Проводится постоянный систематический мониторинг качества госуслуг, включающий в себя анализ результатов социологического опроса удовлетворенности граждан. Запущена в эксплуатацию система мониторинга качества государственных услуг, результаты которого могут быть учтены во время принятия кадровых решений.

Федеральный закон № 210-ФЗ закрепил требования к описанию услуг при включении их в соответствующие государственные и муниципальные реестры, которые формируются и ведутся исполнительными органами власти соответствующих уровней (федеральный, региональный, муниципальный) .

В свою очередь, Правительство РФ утвердило единый порядок фиксации информации о предоставляемых услугах в Федеральном реестре с необходимостью их дальнейшей публикации на Портале госуслуг.

Федеральный реестр включает в себя перечень госуслуг, функции по осуществлению государственного контроля (надзора) и муниципального

-

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/glava-diploma/402908>