

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/nauchno-issledovatel'skaya-rabota/50465>

**Тип работы:** Научно-исследовательская работа

**Предмет:** Государственное и муниципальное управление

Содержание

Введение 3

1. Организация деятельности и организационной структуры ФГУП «Паспортно-визовый сервис» 3
2. Проблемы реализации функций организации оценка экономических последствий выявленных проблем 6
3. Методики и подходы к оценке эффективности функционирования ФГУП «Паспортно-визовый сервис» 7
4. Описание результатов оценки эффективности функционирования ФГУП «Паспортно-визовый сервис» 11
5. Разработка направлений повышения эффективности функционирования ФГУП «Паспортно-визовый сервис» 13
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию методики оценки эффективности функционирования организации ФГУП «Паспортно-визовый сервис» 18

Заключение 21

Список использованной литературы 22

Регулярное обновление информации и размещение новостей о деятельности ФГУП «ПВС» на областном портале сети ФГУП «ПВС» новости и информация об ФГУП «ПВС» на областном портале сети ФГУП «ПВС» обновляется регулярно, устаревшей или не соответствующей действительности информации нет 4

Наличие информационных стендов, содержащих полную и подробную информацию о деятельности ФГУП «ПВС» информационные стенды соответствуют требованиям, определенных правилами организации деятельности 2

Оценка активности работы ФГУП «ПВС» со средствами массовой информации. ежемесячное освещение деятельности ФГУП «ПВС» в средствах массовой информации

2

Итого 8

Итак, в целом информирование получателей услуг о порядке предоставления услуг и организации деятельности ФГУП «ПВС» достаточно регулярное.

Таблица 4 - Качество организации предоставления государственных и муниципальных услуг и удобство работы ФГУП «ПВС»

Наименование критерия Характеристика Максимальный балл

Количество государственных услуг территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, предоставление которых организовано на базе ФГУП «ПВС» в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 на базе ФГУП «ПВС» предоставляется более 4 услуг 7

Количество оказанных услуг на базе ФГУП «ПВС» за отчетный период. определяется в форме рейтинговой оценки по формуле.

$$S = 27,5 - 0,5 \cdot 9 = 23,0$$

$$K = 5200 / 7500 \cdot 100 = 69,3$$

Рейтинг 63,9 соответствует 9 месту.

23

Соответствие работы ФГУП «ПВС» требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, предъявляемым к времени ожидания получателей услуг в очереди при получении услуги доля получателей услуг, ожидавших в очереди более 15 минут – 37,7%, к общему количеству получателей услуг ФГУП «ПВС» не превышает 5 %

5

Организация удобного для получателей услуг графика работы ФГУП «ПВС» прием получателей услуг в ФГУП «ПВС» осуществляется не менее 5 дней в неделю, режим работы ФГУП «ПВС» предусматривает

возможность обращения за получением услуги в вечернее время (до 20:00), и не менее чем в один из выходных дней – 2 баллов

2

Количество получателей услуг, оценивших качество работы ФГУП «ПВС» с помощью информационного киоска, областного портала сети ФГУП «ПВС» определяется в форме рейтинговой оценки по формуле.

$$E = 11,2 - 0,2 * 9 = 9$$

9

Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставления услуг на базе ФГУП «ПВС» Средняя оценка 4,5 балла

1

Наличие в ФГУП «ПВС» неиспользуемых окон 1-2 свободных окна

1

Качественное и своевременное исполнение поручений Правительства области и Уполномоченного ФГУП «ПВС» поручения исполняются качественно и в назначенный срок, но некоторые поручения исполнены с нарушением процедуры либо сроков исполнения

2

Итого 50

Итак, из максимальных 62, клиенты оценили качество организации предоставления государственных и муниципальных услуг и удобство работы ФГУП «ПВС» в 50 баллов – средний показатель. Оценка работы ФГУП «ПВС» в целом соответствует 79 баллам, что соответствует оценке «хорошо». У ФГУП «ПВС» есть проблемы в работе. Мониторинг выявил, что ФГУП «ПВС» в целом соответствуют установленным требованиям.

#### 5. Разработка направлений повышения эффективности функционирования ФГУП «Паспортно-визовый сервис»

В рамках мероприятия предлагаем внедрить в работу ФГУП «ПВС» «Положение о системе оценки эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг».

Положение предусматривает следующее:

Система оценки эффективности деятельности ФГУП «ПВС» проводится гражданами по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также дополнительных услуг, предоставление которых организовано на базе ФГУП «ПВС».

В целях проведения оценки эффективности деятельности ФГУП «ПВС» выявляется мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг (с оценкой по 5-балльной шкале), включая оценку по следующим основным критериям: а) время предоставления услуг; б) время ожидания в очереди при получении услуг; в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с получателями услуг при предоставлении услуг; г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены услуги; д) доступность информации о порядке предоставления услуг.

В качестве категорий оценки система предлагает для каждого вопроса 5 вариантов удовлетворенности гражданина, рис. 8.

#### Список использованной литературы

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](https://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](http://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.

*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/nauchno-issledovatel'skaya-rabota/50465>