Повышение эффективности государтсвенных и муниципальных услуг за счет внедрения инновационных форм управления процессом

Буря Елена Алексеевна

Актуальность работы состоит в том, что с учетом развития общества растет социальный запрос граждан России к рынку социальных услуг. Создание эффективной системы государственного и муниципального управления, оптимизация функций государственных органов тесно связаны с необходимостью повышения качества государственных услуг. Процесс предоставления государственных услуг населению, являясь ключевым содержательным компонентом модернизации России, существенно затруднен факторами усложнения происходящих социальных изменений в государстве, обществе, социальной сфере. Становится необходимым изучение администрирования, стандартизации и контроллинга сферы государственных услуг как проблемы управления социально-инновационными изменениями на российском рынке социальных услуг.

До недавнего времени процесс оказания услуг представлял собой сбор заявителем пакета необходимых документов и справок, а затем на их основе формирование пакета документов, необходимых для подготовки итогового документа, который выдается заявителю в результате предоставления услуги. Прием и количество промежуточных документов, входящих в состав пакета, мог быть очень большим, насчитывать десятки документов в зависимости от того или иного вида предоставляемой услуги. Весь груз по сбору документов ложился на заявителя. Он должен был посещать многочисленные организации и ведомства. В настоящее время государственная услуга стала более доступной для населения благодаря развитию деятельности государственных и муниципальных учреждений, а точнее созданию Многофункциональных центров. Создание МФЦ направленно на повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг, а также преодоления административных барьеров на пути их предоставления.

Проблеме взаимодействия власти и общества уделяют пристальное внимание как отечественные, так и зарубежные специалисты. Глубокому научному анализу подвергаются глобальные теоретические вопросы, в первую очередь, о природе рассматриваемых явлений, о противоречиях государства и общества, о взаимодействии политических партий и общественных организаций с органами государственной власти и другие. При этом вопросы создания эффективной управленческой системы, направленной на удовлетворение постоянно возрастающих человеческих потребностей, нередко отходят на второй план. Между тем люди оценивают работу властных структур по элементарным показателям — есть ли вода и тепло в доме, как работает транспорт, сколько времени оформляются документы, поданные в официальные учреждения и т.д. Решение подобных житейских вопросов в местах локального проживания граждан формирует имидж власти в целом, определяет отношение к ней населения, степень поддержки или неподдержки политических лидеров, проводимых в стране реформ. Эффективное решение подобных вопросов и служит, в конечном счете, залогом политической стабильности в стране.

Эффективность работы государственных и муниципальных учреждений можно обеспечить посредством реализации и контроля исполнения принятых долгосрочных программ развития, способствующих достижению стратегических целей развития, внедрения системы ключевых показателей эффективности и обеспечения увязки мотивации менеджмента с достижением поставленных перед организацией стратегических целей.