

Summary

Автор: Бухурова Сатаней Хасановна

Научный руководитель: преподаватель кафедры креативно-инновационного управления и права А.В. Горкуша

Тема: Качество обслуживания клиентов (на примере Управления Росреестра по Кабардино-Балкарской Республике)

Организация заказчик: Управление Росреестра по Кабардино-Балкарской Республике

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в течение последних двух десятилетий границы требований к специалистам, владеющим теорией и методологией управления качеством, а также умеющим эффективно применять их на практике, существенно расширились. Это вызвано значительными изменениями, происходящими в мировом сообществе в целом, а также в социально-экономических и политических сферах отдельных регионов и стран. В 21 веке качество стало главным фактором конкурентной борьбы на мировом рынке, символом процветания отдельных организаций, регионов и целых государств. Поэтому повышение уровня качества предоставления услуг в органах государственной власти, формирование в них целесообразных установок и норм является важным условием эффективного их функционирования на благо общества.

Цель работы: обобщить принципы, направления и формы качества обслуживания в сфере государственного управления и предложить направления его повышения.

Задачи:

- уточнить содержание понятия и цели «качество обслуживания»;
- изучить систему качества обслуживания;
- проанализировать особенности оказания государственных услуг и их качества;
- проанализировать нормативно-правовую базу деятельности Управления Росреестра по Кабардино-Балкарской Республике;

- провести анализ качества услуг, предоставляемых Управлением Росреестра по Кабардино-Балкарской Республике;

- определить пути совершенствования качества обслуживания клиентов в Управлении Росреестра по Кабардино-Балкарской Республике.

Объектом данного исследования выступает содержание качества обслуживания в Управлении Росреестра по Кабардино-Балкарской Республике.

Предметом исследования является качество обслуживания в сфере государственного управления.

Основные результаты: в данном исследовании были изучены, тщательно проанализированы и обобщены теоретические и практические материалы. Все это позволило сделать соответствующие выводы и сформулировать пути совершенствования качества обслуживания в конкретном органе государственной власти. Комплексная реализация предложенных путей, по мнению автора, позволит систематизировать качество и оперативность предоставления услуг в территориальных подразделениях Росреестра.

Рекомендации:

- 1.реализация плана «дорожной карты»;
- 2.организация и расширение сети многофункциональных центров;
- 3.организация «электронной очереди»;
- 4.улучшение инфраструктуры предоставления услуг в целом;
- 5.расширение перечня услуг, предоставляемых в электронном виде;
- 6.внедрение услуги по SMS-информированию клиентов.
- 7.создание благоприятных условий для клиентов.