

АННОТАЦИЯ

Выпускная квалификационная работа на тему:
«Конфликты в сфере предоставления государственных
и муниципальных услуг (на примере МФЦ г. Ессентуки)»

Автор: Громов Н.А.

Научный руководитель: Миллер Ирина Сергеевна

Стр.: 64, прил. 9, библиограф. назв. 57

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, многофункциональный центр, конфликты в сфере предоставления услуг, исполнительная власть, повышение качества предоставляемых услуг, принцип «одного окна», «электронное Правительство Российской Федерации», общественный совет, конфликтная комиссия, специалист в сфере конфликтов (конфликтолог).

Актуальность темы. Проблема создания в государстве эффективной системы экономического развития и эффективной системы социальной структуры, основанной на принципах законности и справедливости, является одной из основных задач для современного государства. Именно государство как основной институт функционирования социальной жизни общества призвано решать эту задачу. И оно решает ее в том числе через механизм реализации системы государственных и муниципальных закупок. Проблема создания прозрачной, эффективной и свободной от коррупционной составляющей системы государственных и муниципальных закупок является приоритетной для Российской Федерации как страны, находящейся на этапе формирования капиталистической системы экономических отношений и страдающей от различных проявлений коррупции в самых разных областях социальной и экономической жизни общества.

Актуальность темы обусловлена также и тем, что в Российской Федерации происходит административная реформа, сосредоточенная на оптимизации исполнения функций органами исполнительной власти. Для увеличения продуктивности взаимодействия заявителей с государственными органами ведется работа по реализации многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, которые предоставляют комплекс взаимосвязанных между собой государственных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти

субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления по принципу «одного окна». Для повышения качества предоставляемых населению государственных услуг создаются официальные Интернет порталы. Благодаря этим проектам диалог органов государственной власти с жителями регионов стал более мобильным, экономичным и эффективным.

Таким образом, **целью работы** является исследование конфликтов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональным центром и выработка рекомендаций их профилактики.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

-провести анализ отечественного и зарубежного опыта предоставления государственных и муниципальных услуг населению;

-исследовать нормативные правовые документы, регулирующие сферу государственных и муниципальных услуг;

-проанализировать деятельность «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Ставропольского края в г. Ессентуки»;

-выработать комплекс мер, направленный на профилактику конфликтов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ.

Теоретическая значимость работы заключается в том, что в рамках работы дается определение понятию муниципальные и государственные услуги, исследуется феномен предоставления государственных и муниципальных услуг, как в западных государствах, так и в Российской Федерации. Результаты исследований могут быть использованы в дальнейшей разработке проблем взаимодействия государства и населения, предоставления государственных и муниципальных услуг, а так же возможностей «Электронного Правительства Российской Федерации».

Практическая значимость исследования состоит в том, что данные могут использоваться в учебно-познавательной деятельности в процессе чтения лекций по курсам «Конфликтология», «Государственное и муниципальное управление», «Юриспруденция» и т.д. Полученные результаты могут представлять интерес для специалистов системы «Электронного Правительства Российской Федерации», государственных и муниципальных служащих, работников многофункциональных центров и т.д.

Результатом нашего исследования стало изучение понятий «государственные услуги», «муниципальные услуги», анализ деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, исследованы нормативно-

правовые документы, отвечающие за сферу предоставления таких услуг. Так же были предложены рекомендации для МФЦ Ставропольского края в г. Ессентуки.

Рекомендации, направленные на профилактику конфликтов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ:

1. Заимствование МФЦ опыта из пограничных организаций для увеличения качества обслуживания клиентов в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг;
2. Создание общественного совета для контроля качества работы МФЦ;
3. Создание конфликтной комиссии для организации внутреннего контроля;
4. Включение в штат МФЦ специалиста в сфере конфликтов (конфликтолог).