

Секция 1  
**ПРОБЛЕМЫ СТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО  
И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

УДК 338.2

*Александрова-Собчук О. В.,  
Пономарев С. Н.  
магистранты направл. подг. «Менеджмент»  
ГОУ ВПО ЛНР «ДонГТУ», г. Алчевск, ЛНР*

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ  
ПРЕДПРИЯТИИ ЛНР**

*В тезисах рассматривается проблема повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг.*

*Ключевые слова: услуга, муниципальный, государственный, предприятие, качество.*

**Постановка проблемы.** В настоящее время среди наиболее значимых вопросов в муниципальном управлении выдвигается требование повышения качества государственных и муниципальных услуг. В процессе повышения качества муниципальных услуг в практику работы муниципальных учреждений и организаций вводятся стандартизация государственных (муниципальных) услуг.

**Анализ последних исследований и публикаций.** Исследованию социально-экономических особенностей сферы услуг в целом и совершенствованию процессов управления на государственных предприятиях посвящены работы Аверина А. В., Бабаевой З. К., Булгаковой К. Р., Валового Д. В., Жильцова Е. Н., Маяцкой И. Н., Новицкого А. Г. и др. [1–4].

**Цель и задачи.** Рассмотреть возможные направления совершенствования качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на предприятиях ЛНР.

**Изложение основного материала.** Для повышения качества предоставления услуг государственные и муниципальные органы власти применяют современные информационные технологии, в т. ч. и телекоммуникации, так как требования современных потребителей таких услуг всё более возрастают. Поэтому, предоставление государственных (муниципальных) услуг и исполнение государственных (муниципальных) функций в электронном виде является очень актуальной проблемой в ЛНР.

Кроме того, актуальным вопросом остаётся развитие инфраструктуры доступа к государственным и муниципальным услугам. Население должно иметь доступ к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Сегодня также остро стоит задача обеспечения возможности использования элементов электронного правительства и развития его инфраструктуры [1, 2].

Однако, из-за целого комплекса проблем, добиться эффективного использования информационных и телекоммуникационных технологий в работе органов местного самоуправления не так легко. Отдельные муниципальные учреждения не могут решить эти проблемы самостоятельно. В этом случае выходом может стать программно-целевой подход к обеспечению совместимости государственных информационных систем. Необходимо разработать стандарты и технологию их взаимодействия [1].

Для совершенствования системы предоставления государственных (муниципальных) услуг необходимо повысить уровень взаимодействия между потребителями услуг и организациями, их предоставляющими. Населению должна быть доступна информация о порядке и ходе исполнения государственной (муниципальной) функции на каждом её этапе, должен осуществляться контроль за её исполнением [1–3].

Система муниципальных услуг помогает реализовать функции муниципальных органов управления. С помощью неё обеспечиваются различные составляющие качества таких услуг. Совершенствование процессов управления оказанием муниципальных услуг находится в приоритете муниципального управления. Потребности населения удовлетворяются при помощи материальных и нематериальных благ и услуг. Понятие «муниципальные» в данном контексте означает не форму собственности производителя, а локальный характер, определяемый местом проживания человека [3].

В данном случае трактовка термина «муниципальные услуги» не подразумевает то, что сами услуги должны предоставляться именно органами местного самоуправления. Однако, указанные органы ответственны за то, чтобы потребители могли получать услуги муниципального характера на подконтрольной им муниципальной территории.

Среди потребителей муниципальных услуг могут быть не только местное население, но и предприятия, организации, обслуживающие потребности этих жителей. Поэтому, в приоритете для органов местного самоуправления - обеспечение удобного доступа к получению административных муниципальных услуг, что может быть обеспечено с помощью электронного формата предоставления услуги.

При переходе на предоставление услуги в электронном формате используют показатель, характеризующий долю и типы взаимодействий, которые при оказании услуги могут осуществляться в электронном виде. Поэтапный переход на предоставление услуг в учреждениях ЛНР в электронном виде подразумевает выполнение следующих мероприятий [3, 4]:

I этап — завершение размещения информации об услуге в сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) и на Государственном портале услуг;

II этап — завершение размещения на Государственном портале услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;

III этап — обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием Государственного портала услуг;

IV этап — обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Государственного портала услуг мониторинг хода предоставления услуги;

V этап — обеспечение возможности получения результатов предоставления услуги в электронном виде на Государственном портале услуг.

**Вывод.** Совершенствование процессов управления качеством муниципальных услуг в учреждениях ЛНР основывается на обособлении трех групп макропроцессов: процессы управления развитием территории; процессы предоставления административных услуг, урегулированных национальным и местным законодательством, индивидуальным и коллективным потребителям; вспомогательные процессы деятельности муниципальных органов ЛНР, а также процедуры контроля и корректировки всех текущих процессов в учреждениях ЛНР.

### Список литературы

1. Аверин, А. В. Стандартизация и регламентация государственных услуг: российский и зарубежный опыт / А. В. Аверин // Экономика и предпринимательство. — 2015. — № 10-1 (63-1). — С. 721–727.

2. Бабаева, З. К. К вопросу о принципах предоставления государственных и муниципальных услуг / З. К. Бабаева // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. — 2015. — Т. 15. — № 3. — С. 334–342.

3. Булгакова, К. Р. Об организации государственных и муниципальных услуг / К. Р. Булгакова // Право и государство: теория и практика. — М. : Право и государство пресс, 2013. — № 5 (101). — С. 27–28.

4. Маяцкая, И. Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения / И. Н. Маяцкая // Бизнес в законе : экономико-юридический журнал. — 2012. — № 2. — С. 231–234.

© *Александрова-Собчук О. В.,  
Пономарев С. Н.*