**Разработка направлений повышения качества оказываемых услуг в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды**

**2016**

Существуют разные требования к качеству выпускаемой продукции (услуги) в современной рыночной экономике. На данный момент выживаемость любого предприятия, его устойчивое место на рынке товаров и услуг определят уровень конкурентоспособности. Уровень цены и уровень качества продукции — это показатели конкурентоспособности.

**Содержание**

Введение

1. Теоретические основы управления качеством

1.1 Сущность управления качеством

1.2 Методы оценки уровня качества

1.3 Показатели оценки эффективности качества продукции

1.4 Нормативно-правовая база управления качеством

2. Анализ эффективности системы качества оказываемых услуг в департаменте имущественных отношений администрации города Вологды

2.1 Общая характеристика Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды

2.2 Анализ организации работ по управлению качеством в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды

3. Пути совершенствования системы управления качеством услуг в департаменте имущественных отношений администрации города Вологды

3.1 Обоснование предложений по рациональному управлению качеством оказываемых услуг в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды

3.2 Оценка эффективности мероприятия по повышению квалификации специалистов Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды

3.3 Оценка эффективности Управления общественных связей в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды

3.4 Оценка эффективности создания комфортных условий для получения услуг Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды

Заключение

Список использованных источников

Приложения

Введение

Существуют разные требования к качеству выпускаемой продукции (услуги) в современной рыночной экономике. На данный момент выживаемость любого предприятия, его устойчивое место на рынке товаров и услуг определят уровень конкурентоспособности. Уровень цены и уровень качества продукции — это показатели конкурентоспособности.

**Вернуться в каталог готовых дипломов и магистерских диссертаций –**

[**http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml**](http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml)

Качество продукции одно из важнейших критериев функционирования предприятия в условиях относительно насыщенного рынка. Темпы научно — технического прогресса и рост эффективности производства в целом определяет повышение технического уровня и качества продукции, оказывает большое влияние на рост экономики, конкурентоспособность отечественных товаров и жизненный уровень населения страны.

Необходима постоянная, целенаправленная, усердная работа товаропроизводителей по улучшению качества. Любая компания, желающая зафиксировать свои позиции в жесткой конкуренции и максимизировать свою прибыль должно уделять наибольшее внимание процессу управления качеством. Все вышеперечисленное и поднимает актуальность изучения темы «управление качеством на предприятии» в современных условиях.

Объектом изучения в выпускной квалификационной работе является Департамент имущественных отношений Администрации города Вологды.

Предмет изучения — механизмы обеспечения качества муниципальных услуг в системе имущественных отношений субъектов в городе Вологда.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

) изучить теоретические основы управления качеством;

качество услуга администрация город

2) проанализировать систему управления качеством в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды;

) разработать предложения по совершенствованию системы управления качеством в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды.

В процессе исследования используется аналитический, монографический, табличный, графический, статистический метод, анкетирование, метод сбора данных и метод экспертных оценок.

Информационной базой исследования послужили Федеральные законы РФ, Постановления Правительства РФ, Приказ Министерства финансов РФ, законы Вологодской области, положение о Департаменте, Административные регламенты Департамента, учебная литература по исследуемой тематике, официальные интернет-сайты.

|  |
| --- |
| [Вернуться в библиотеку по экономике и праву: учебники, дипломы, диссертации](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)  [Рерайт текстов и уникализация 90 %](http://учебники.информ2000.рф/rerait-diplom.shtml)  [Написание по заказу контрольных, дипломов, диссертаций. . .](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml) |

1. Теоретические основы управления качеством  
1.1 Сущность управления качеством

Качество продукции или услуги, согласно международному стандарту ISO 9000 — 2000 — это совокупность характеристик и свойств продукции (услуги), придающие ей способность удовлетворять существующие или предполагаемые потребности покупателя. Следовательно, качество является мерой полезности труда продукта.

Рассматривая нужны и пожелания граждан, определение качества должно быть уточнено. При этом модель удовлетворенности потребителя должна включать важные характеристики продукта труда (заранее предполагаемые покупателем в продукте), желаемые (наличием которых потребитель будет доволен, но они не всегда необходимы) и оригинальные (сюрпризы для покупателя, которые он даже не может ожидать) [9].

Значение качества определяется высококачественной продукцией, которая открывает дорогу на международные рынки. Отсюда видна и важность качества как инструмента в борьбе за рынки сбыта, поскольку непосредственно качество продукта обеспечивает его конкурентоспособность.

Стимулом для постоянного улучшения качества является возможность занять первенствующее место на рынке с модификацией, улучшением и разработкой новых товаров.

Управление качеством — методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству [2]. После того как изготовлена продукция, работа по управлению качеством не может быть результативной. Эта работа должна предшествовать процессу производства, а также осуществляться в ходе производства продукции (услуги).

Показатель качества — характеристика свойств объекта, составляющих его качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям его создания и использования [2].

Единственный показатель качества — показатель, который относится только к одной особенности.

Базисный показатель качества — показатель, обоснованно принятый за основной при сравнении.

Совокупный показатель качества — показатель, который обычно характеризует несколько свойств объекта.

Общий показатель качества — показатель качества комплекса свойств объекта, по которому оценено его качество в целом.

Уровень качества — степень соответствия качества оцениваемого объекта качеству объекта, принятому за образец сравнения.

Субъект управления — это физическое или юридическое лицо, от которого исходит сильное влияние.

Объекта управления — это то, на что направлено сильное влияние субъекта управления.

Качество продукции или услуг зависит от процессов, которые являются объектом при управлении качеством.

Планируемые и осуществляемые виды работ в системе качества, которые необходимы создания продукции (услуги), а также которые соответствуют требованиям к качеству, являются обеспечением качества.

Развитие качества — способы, предпринимаемые для улучшения эффективности и результативности деятельности предприятия.

Руководство качеством — деятельность в рамках общей функции управления предприятием, которая определяет и осуществляет политику в области качества.

Политика в области качества — основные направления и цели фирмы в области качества, официально сформулированные руководителем фирмы.

Система в области качества — это организационная структура, включающая функции, документацию, процессы и ресурсы, которые необходимы для создания, поддержания соответствующего уровня и повышения качества на всех стадиях жизненного цикла продукции.

Проверка качества — систематический и независимый анализ, (позволяет выявить соответствие работы и результатов в сфере качества намеченным мероприятием, и, конечно же, эффективность введения мероприятий и их профпригодность для достижения имеющихся целей).

В международном стандарте по терминологии (ИСО 8402) обозначены два аспекта управления качеством:

«общее» руководство качеством;

управление качеством как оперативная деятельность.

Распределение функций по обозначенным аспектам управления представляются следующим образом (рисунок 1.1):

Рисунок 1.1 — Функции управления качеством

Основа каждого управления состоит в выработке руководящих решений и в дальнейшем осуществлении предположивших этими решениями управляющего влияния на конкретном объекте управления. Объектами управления являются процессы, от которых зависит качество услуги. Они возникают и протекают на всех стадиях жизненного цикла продукции.

Управляющие решения устанавливаются по причине сравнения информации о текущем состоянии управляемого процесса с его характеристиками, заданными программой управления. Нормативную документацию, регламентирующую значения параметров или показателей качества продукции (технические задания на разработку продукции, стандарты, технические условия, чертежи, условия подставки), следует рассматривать как важную часть программы управления качеством продукции [36].

Основной задачей каждого предприятия (организации) является качество производимой продукции и предоставляемых услуг. Успешная деятельность предприятия должна обеспечиваться производством продукции или услуг, которые [13]:

соответствуют четко определенным потребностям, сфере употребления или назначения;

удовлетворяют условиям потребителя;

соответствуют применяемым стандартам и техническим положениям;

отвечают действующему законодательству и другим требованиям общества;

предоставляются потребителю по конкурентоспособным ценам;

направлены на получение прибыли.

Управление качеством продукции или услуги должно происходить едино, т.е. на предприятии должна функционировать система управления качеством продукции или услуги, которая представляет собой организационную структуру, точно распределяющую ответственность, процедуры, процессы и ресурсы, требующие для управления качеством.

Политика в сфере качества может быть выражена в виде принципа деятельности предприятия или долговременной цели и должна включать:

развитие экономического положения предприятия;

распространение или приобретение новых рынков сбыта;

успех технического уровня продукции, превышающего уровень ведущих предприятий и фирм;

ориентацию на удовлетворение требований потребителя конкретных отраслей или областей;

изучение изделий, функциональные возможности которых реализуются на новых принципах;

улучшение важнейших показателей качества продукции;

снижение уровня дефектности производимой продукции;

увеличение сроков гарантии на продукцию.

Цикл Деминга (Deming Cycle, круг качества) — это постоянный круг регулирования усовершенствования продукта и производственных процессов, оптимизации отдельных единиц и объектов [15].

Этот круг часто называют циклом PDCA. PDCA цикл (Plan-Do-Check-Act): планирование — осуществление — проверка — претворение в жизнь. Является распространенным методом постоянного развития качества. Этот метод еще называют — цикл Деминга − из-за наглядной круговой графической интерпретации стадий цикла (рисунок 1.2). Во время непрерывных проверок, а в первую очередь, постоянного аудита процесса производства обнаруживаются слабые места в разных процессах в организации. PDCA существует именно для обнаружения причин брака и опоры всего процесса вплоть до устранения дефектов.

Рисунок 1.2 — Круг качества (цикл Деминга)

Товар имеет свой жизненный цикл (рисунок 1.3). Продукт проходит несколько фаз, от начала создания идеи продукта до появления и изъятия его из продажи. Деятельность, осуществляющая в каждой фазе, влияет на качество товара. Круг качества жизненного цикла продуктов — это модель производственных процессов, которые будут осуществляться с целью удовлетворения нужд потребителя. Нормы качества определяют необходимые требования, которые существуют в каждой фазе жизненного цикла продукта.

В маркетинге и сбыте речь идет об определении требований к продуктам, услугам клиента. На основании исследований на рынках или посредством совместной разработки необходимых показателей продукта (техническое задание, описание требований к продукту, комплекс требований клиентов), возможно, более широко определить пожелания клиентов.

Для того чтобы достичь необходимого качества большую роль играет влияние на качество конечного продукта то, какое первоначальное качество запросят закупаемые материалы, полуфабрикаты, в какой степени они схожи с требованиями к конечному продукту для потребителя.

Круг качества включает следующие шаги (таблица 1.1).

Таблица 1.1 — Шаги круга качества

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование шага | Характеристика |
| 1 | Планирование | Перед началом нововведений планируются действия. Этот шаг содержит анализ текущего состояния, информацию о потенциале улучшения, а также разработку плановой концепции |
| 2 | Осуществление | Апробирование, тестирование и оптимизация ранее принятой идеи с помощью быстро реализуемых и простых инструментов |
| 3 | Контроль | Контролируется и тщательно перепроверяется реализованный в небольшом процессе результат для широкого перемещения улучшений как нового стандарта |
| 4 | Претворение в жизнь | На данном этапе внедряют новую концепцию, документируют и постоянно проверяют её соблюдение. Эти действия могут охватывать большие изменения в области структуры и хода процессов. |

Изменения начинаются снова с шага планирования [35].

Основа производства состоит в том, что оно может выполнить все указанные клиентом показатели конечного продукта. Для этого проводят проверку качества до, во время и после изготовления продукта.

Для сферы хранения, складирования и отправки необходимо иметь стандарты, обеспечивающие хорошее качество продуктов. Высокое давление и высокая температура воздействуют на повреждение упаковки продукта во время хранения и складирования. Например, во время хранения и складирования для некоторых продуктов на повреждение упаковки продукта влияют высокое давление и высокая температура. Для обеспечения качества при доставке продуктов также оговариваются правила перевозки в пределах установленных норм.

Рисунок 1.3 — Жизненный цикл продукта

Предоставление качественного продукта не заканчивается передачей продукта покупателям. Главное — это удовлетворенность клиента и постоянное улучшение условия у поставщиков. При этом исследуют качество продукта во время практического использования у клиентов. Жалобы являются хорошим критерием качества продукта во время его использования. Слабые стороны продукта дают важную информацию и данные для развития продукта и процессов в организации.

На основании зарубежного опыта, кружки качества — это форма демократизации капитала, она заинтересовывает рабочих в качестве, изменяет психологический климат в организации.

Принципы организации кружков качества:

добровольность участия;

стремление к коллективным формам поиска правильных решений, их оперативное рассмотрение, внедрение в производство принятых предложений;

моральное и материальное удовлетворение достигнутыми успехами, стимулирование результатов творческой деятельности;

поддержка инициативы руководством и общественными организациями на всех уровнях управления предприятием;

обеспечение гласности и пропаганды их деятельности всеми формами и средствами массовой информации, обобщение и распространение опыта работы.

Механизм управления качеством продукции включает в себя [24]:

определение плана, разработку программы управления, планирование повышения качества продукции;

организацию выполнения этого плана;

побуждение исполнителей к выполнению планов и принятых решений по качеству;

получение и анализ информации об изменениях в качестве объекта, которые вызваны управляющими воздействиями.

План повышения качества и системы управления качеством должны быть интегрированы в производство. Концепция, которая не является составной частью производственного процесса, никому не нужна.

Первое правило обеспечения уровня качества − проверка его соответствия стандарту, при этом проверяется и сам стандарт.

Объектами стандартизации являются: продукция, услуга, техническое оборудование и производственные процессы, методы и средства измерений, научно-технические термины, системы управления, безопасность труда и другие объекты, имеющие перспективу многократного использования.

Сертификация представляет собой действие, проводимое с целью подтверждения с необходимой достоверностью соответствия продукции конкретным стандартам или техническим условиям и выдачи соответствующего документа. Она призвана создавать определенные гарантии потребителю продукции [12].

Стандарты на проведение контроля качества и его гарантия являются эффективным способом повышения качества в процессе производства продукции. Доказательством наилучшего качества продукции является сертификат, наличие которого подтверждает ее соответствие стандартам и техническим характеристикам.

Большую роль играет назначение ответственных лиц, а также контролю реализации концепции. Еще более значимым моментом является отношение руководства организации к проблеме качества. Если работник не заинтересован в улучшении качества продукции и услуг, то это считается низким уровнем руководства.

Государственное/муниципальное задание — это ключевой управленческий и мотивирующий инструмент органа государственной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, осуществляющего функции и полномочия учредителя, и основа для финансового обеспечения деятельности учреждений. Бюджетное и автономное учреждение осуществляют в соответствии с государственными (муниципальными) заданиями и (или) обязательствами перед страховщиком по обязательному социальному страхованию деятельность, связанную с оказанием услуг и выполнением работ, относящихся к их основным видам деятельности.

В него могут быть включены как образовательные, так и иные услуги. Например, в составе государственного (муниципального) задания может быть профинансировано питание, либо услуга присмотра и ухода. В этом случае они должны быть выделены отдельной строкой и отдельно же должны определяться нормативные затраты на их оказание. В случае, если они не включены в задание, финансировать их за счет средств субсидии на выполнение государственного (муниципального) задания в текущем финансовом году невозможно.

Государственное (муниципальное) задание должно содержать:

наименование услуги (работы);

категории потребителей услуг;

показатели, характеризующие качество и (или) объем (содержание) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам государственных (муниципальных) услуг (выполняемых работ);

контроль за исполнением государственного (муниципального) задания, в том числе условия и порядок его досрочного прекращения;

требования к отчетности об исполнении государственного (муниципального) задания.

Эта норма позволяет включать показатели качества не только в само задание, но и проверять их в порядке контроля, показывать в отчетности и, в случае несоответствия, например, по качеству, досрочно прекращать задание. Право на ранее прекращение задания подразумевает и право на его сокращение, в том числе при планировании на новый период. Для реализации таких прав нужно, чтобы требования к качеству и условия прекращения (сокращения) задания были прописаны в задании и в законах (решениях) о бюджете. При этом решение о сокращении планируемого к выдаче на следующий год (трехлетний период) государственного (муниципального) задания может быть принято в любой момент и не требует для себя специальных оснований.

Формирование государственного (муниципального) задания осуществляется в порядке, установленном Правительством РФ, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местной администрацией. На срок до 1 года в случае утверждения бюджета на очередной финансовый год и на срок до 3 лет в случае утверждения бюджета на очередной финансовый год и плановый период с возможным уточнением при составлении проекта бюджета.

Таким образом, Правительство РФ, субъекты федерации и местные Администрации имеют возможность планирования бюджета с использованием заданий, сформированных с учетом качества услуг, что оказывает определяющее влияние на последующие решения об объеме финансирования.

Государственное (муниципальное) задание на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) федеральными учреждениями, учреждениями субъекта Российской Федерации, муниципальными учреждениями формируется в соответствии с ведомственным перечнем государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых государственными (муниципальными) учреждениями в качестве основных видов деятельности, в порядке, установленном соответственно Правительством Российской Федерации, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, местной администрацией муниципального образования [17].

Используемые в государственном (муниципальном) задании трактовки государственных (муниципальных) услуги, а также показатели объема и качества государственных (муниципальных) услуг должны быть схожи с трактовками и показателями объема и качества государственных (муниципальных) услуг, указанным в ведомственном перечне государственных (муниципальных) услуг.

Цели и задачи, которые направлены на создание информационной системы для оказания государственных и муниципальных услуг:

предоставления государственной или муниципальной услуги заявителю в электронной форме;

обеспечение взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления друг с другом и между собой для установления фактов, имеющих юридическое значение для предоставления государственных и муниципальных услуг.

Создание информационной системы, предусмотренной настоящей статьей, осуществляется в соответствии с видами реестров государственных и муниципальных услуг, предусмотренных настоящим Законом. В этой связи можно выделить следующие виды информационных систем:

единая федеральная информационная система;

информационные системы субъектов РФ;

муниципальные информационные системы.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме осуществляется на основе существующего порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждаемого Правительством РФ.

1.2 Методы оценки уровня качества

В связи с большим разнообразием объектов оценивания качества и решаемых при этом задач единый подход к проблеме до сих пор не определен. Разработаны самые разные классификации методов оценивания качества. Далее приведена классификация методов, получившая распространение в практической деятельности [10].

По источникам получения информации методы оценивания качества делятся на три группы (таблица 1.1).

Для оценивания технического совершенства продукции используются дифференциальный, комплексный, а также смешанный методы.

Дифференциальный метод — когда используется сравнение отдельных показателей качества с начальными. В результате применения этого метода делается вывод — по каким их них будет достигнут уровень качества начального образца, а по каким — ниже или выше. Для этого вычисляют относительные показатели качества по формуле (1.1):

, % (1.1)

где  — i-й относительный показатель качества, %;

— значение i-го показателя качества оцениваемой продукции, балл;

— значение i-го показателя качества базового образца, балл.

Таблица 1.1 — Методы оценивания качества по источникам получения информации

|  |  |
| --- | --- |
| Методы оценивания качества | Характеристика |
| 1. Традиционный метод | Информация о показателях качества формируется непосредственно в процессе испытаний продукции в условиях, максимально приближенных к реальным. |
| 2. Экспертный метод | Решение о качестве принимает группа экспертов, состоящая из специалистов смежных областей. Одним из способов экспертной оценки является ранжирование — расположение в ряд объектов ранжирования в порядке изменения присущего им признака и присвоения им определенного ранга — числа натурального ряда. Наиболее предпочтительному объекту присваивается первый ранг, а наименее предпочтительному — последний ранг, равный количеству оцениваемых объектов. Разновидностью экспертного метода является так называемый балльный метод оценивания, называемый также методом непосредственного оценивания. В этом случае применяется ранжирование объектов оценивания в зависимости от их значимости путем приписывания баллов каждому объекту. |
| 3. Социологический метод | Решение принимается на основе анализа мнений потребителей, высказанного в анкетах или при опросе. |

По способам получения информации методы оценивания качества делятся на четыре группы (таблица 1.2).

Таблица 1.2 — Методы оценивания качества по способам получения информации

|  |  |
| --- | --- |
| Методы оценивания качества | Характеристика |
| 1. Измерительный метод | Информация получается с использованием измерительной техники. |
| 2. Регистрационный метод | Используется информация, получаемая на основе регистрации числа определенных событий, например, количество бракованных изделий за квартал. Применяется при получении оценки показателей технологичности, экономичности, стандартизации и унификации. |
| 3. Расчетный метод | Используются теоретические или экспериментальные зависимости показателей качества аналогов будущей продукции от ее параметров. Применяются при проектировании новых образцов продукции до создания опытных в целях получения оценок различных функциональных характеристик будущей продукции. |
| 4. Органолептический метод | Информация получается, но основе использования органов чувств человека: обоняния, осязания, вкуса, слуха и зрения. Метод применяется в основном для получения оценок качества предметов широкого потребления и для оценивания эргономических и эстетических качеств продукции. |

Расчетные и экспертные методы оценивания уровня качества относятся также к классу параметрических [13].

При наличии нормативов по показателям качества используется формула (1.2):

), % (1.2)

где  — нормативное значение i-го показателя качества, %.

Если при вычислениях оказалось, что одни показатели качества ниже уровня базового образца, а другие — выше, то расчеты повторяются с использованием комплексного или смешанного метода.

В комплексном методе рассчитывается общий показатель качества продукции как функция от единичных показателей.

Общий показатель качества продукции выражается в виде главного, интегрального или среднего взвешенного показателя качества.

Главный показатель можно определить при наличии необходимой информации с последующим установлением его функциональной зависимости от исходных показателей качества. Следует заметить, что при обосновании нормативных показателей качества выделение главного показателя неправомерно, так как все нормированные показатели качества равнозначны.

Интегральный показатель применяется при расчете суммарного полезного эффекта от эксплуатации или потребления продукции и суммарных затрат по формуле (1.3) [14]:

руб. (1.3)

где  — суммарный полезный эффект от использования объекта за расчетный период T;

— затраты на создание объекта в году t, руб.;

— затраты на эксплуатацию объекта в году t, руб.;

— коэффициент дисконтирования, ед.

руб. (1.4)

где E — норма приведения, руб.

Если установить функциональную зависимость главного показателя от исходных показателей качества не представляется возможным, но можно определить весовые значения усредняемых показателей, то используют средний взвешенный показатель качества. Этот показатель рассчитывается по формуле (1.5):

ед. (1.5)

где W — средний взвешенный показатель качества, ед.;

— параметр весомости i-го показателя, входящий в обобщенный показатель качества, ед.;

— значение i-го показателя качества, ед.;

— относительный i-й показатель качества, ед.;

t — количество показателей, входящих в средний взвешенный показатель качества, ед.

Параметры весомости  могут оцениваться при помощи экспертных методов.

Смешанный метод — когда для получения оценок качества одновременно используются единственные и системные показатели. Этот метод применяется в том случае, когда использование дифференциального метода не позволяет сделать точных выводов из-за множества единичных показателей, а общий показатель в комплексном методе не может учесть все существенные свойства оцениваемой продукции. В этом случае расчет качества продукции выполняется путем объединения взаимосвязанных единственных показателей в группы, по которым и определяется системный показатель.

Однако наиболее значимые показатели в группы не объединяются, а рассчитываются как единственные. Далее при помощи дифференциального метода получают результирующую оценку.

1.3 Показатели оценки эффективности качества продукции

Показатели назначения — характеризуют основные эксплуатационные критерии продукции и определяют основные функции для выполнения, которых она предназначена и обуславливают область её применения. Подгруппы:

показатели фундаментальной и технической эффективности (грузоподъемность, производительность, прочность ткани);

конструктивные показатели (коэффициент сборности и взаимозаменяемости);

показатели состава и структуры (% содержание одного вещества в другом);

Показатели надежности — надёжность — сторона продукта выполнять определенные функции, сохраняя свои эксплуатационные показатели в заданных пределах в течение конкретного времени. Основные черты надёжности:

безотказность;

ремонтопригодность;

сохраняемость;

долговечность;

Показатели технологичности — характеризуют эффективность конструктивных технологических решений для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте изделий. Подгруппы:

удельная трудоёмкость;

удельная материалоёмкость;

Показатели стандартизации и унификации — характеризуют концентрацию продукции стандартами, унифицированными и оригинальными частями, позволяют определить уровень конструктивного единообразия продуктов. Подгруппы:

стандартизированы составными частями продукта, относят выпускаемые по международным государственным и отраслевым стандартам;

унифицированы составными частями, относят произведенные по стандартам предложения, которые являются готовыми в отрасли;

к оригинальным относятся составные части изделия, созданные только для данного продукта;

Экономические показатели — применяются для определения соответствия продукта различным эргономическим правилам. Подгруппы:

гигиенические показатели характеризуют сходство продукта санитарно-гигиеническим нормам и рекомендациям (уровень температуры, влажности, освещенности, давления);

антропометрические показатели характеризуют соответствие конструкции продукта размерам, форме и расположению его массы тела человека;

физиологические и психофизиологические показатели — соответствие конструкции продукта силовым, скоростным и энергетическим; психофизиологические — слуховые, зрительные, вкусовые возможности человека;

психологические показатели — соответствие продукта, закрепленным и вновь формируемым умениям при использовании продукта;

Эстетические показатели — характеризуют разнообразие эстетических сторон продукции. Подгруппы:

рациональность формы (целесообразность, функциональная конструкторская пригодность);

информационная выразительность (оригинальность, знаковость, соответствие моде и стилю);

целостность композиции (организованность объемно-пространственной структуры изделия, пластичность, графическая прорисованность, цветной колорит);

совершенство производственного исполнения (чистота выполнения соединений отдельных частей, тщательность отделки соединений, точное выполнение знаков соответствия);

Патентно-правовые показатели — характеризуют уровень обновления технических решений, которые используются в продукции и их патентную защиту, возможность беспрепятственной реализации продукции в стране и за её пределами, а также степень патентной частоты продукта. Продукт считается патентно-чистым, если он не содержит технических решений, попадающих под действие патентов, свидетельств исключительного права на изобретение, полезные модели, промышленным формы и товарные знаки, зарегистрированные в данной стране.

Экономические показатели — определяют величину затрат, необходимых для проведения мероприятий, направленных на повышение качества данного вида продукции. Относятся:

себестоимость продукции;

цена продукции;

приведенные затраты на единицу продукции;

Перечисленные выше показатели позволяют дать экономическую оценку продукции или услуги на всех стадиях её жизненного цикла. Экономические показатели необходимо рассматривать, как особый вид показателей при оценке степени качества продукции, так как они тесно связаны практически со всеми классификационными группами показателей.

Показатели безопасности — характеризуют особенности продукции, связанные с обеспечением безопасных условий её производства, обращения, потребления и восстановления. Относятся:

вероятность появления аварийной ситуации;

время срабатывания защитных устройств;

количество уровней защиты от подделки;

Экологические показатели — характеризуют уровень вредного влияния на окружающую среду, производимой и потребляемой продукции (услуги). Относятся:

вероятность вредных выбросов в окружающую среду;

наличие или концентрация вредных примесей;

Показатели транспорт-рентабельности — характеризуют приспособленность продукции или услуги к передвижению в пространстве, с помощью различных видов транспорта. Указанные выше показатели являются довольно значительными и находятся в первых рядах в системе показателей.

К ним относятся:

допустимые: температура, влажность, давление, время, уровень вибрации.

1.4 Нормативно-правовая база управления качеством

Правовое регулирование качества результатов хозяйственной деятельности производится государством для защиты интересов граждан и создания равных условий для конкуренции на товарных рынках.

Правовой основой в этом случае являются федеральные законы:

1)      «О защите прав потребителей»;

2)      «Об обеспечении единства измерений»;

)        «О техническом регулировании».

Федеральный закон «О защите прав потребителей» регулирует права потребителей и обязанности продавцов продукции (товаров, услуг).

Потребитель имеет право:

1)      на безопасность товаров (работ, услуг);

2)      на качество (работ, услуг);

3)      на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах);

В свою очередь продавец обязан:

)        обеспечить безопасность товаров в течение определенного срока службы или срока годности товара (работы);

2)      обеспечить возможность использования товара в течение его срока годности;

)        вовремя доносить необходимую и проверенную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В случае продажи товара ненадлежащего качества (если это не было оговорено с продавцом) потребитель вправе потребовать:

)        безвозмездного устранения дефектов товара или возмещений расходов на их устранение клиентом или третьим лицом;

2)      соразмерного уменьшения покупной цены;

3)      замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

)        замены на тот же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

)        расторжения договора купли-продажи (при этом клиент должен вернуть товар ненадлежащего качества) [26].

В случае безвозмездного устранения недостатков товара длительного пользования продавец (изготовитель) обязан в трехдневный срок бесплатно предоставить аналогичный товар на период ремонта.

Клиент вправе обменять непродовольственный товар ненадлежащего качества на аналогичный, если приобретенный товар не подошел ему по размеру, цвету, фасону, в течение 14 дней, не считая дня покупки. Исключение составляет сложная техника (например, бытовая техника).

При возникновении конфликтов между клиентом и продавцом в отношении причин возникших дефектов продавец обязан за свой счет провести экспертизу товара. Клиент вправе оспорить заключение экспертов в суде.

Государство контролирует соблюдение хозяйствующими субъектами условий в сфере обеспечения качества. Виновные в нарушении условий в сфере качества могут быть привлечены к юридической ответственности.

Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений» регулирует отношения государственных органов управления России с юридическими и физическими лицами по вопросам изготовления, выпуска, эксплуатации, ремонта, продажи и импорта средств измерений. Закон защищает потребителя от последствий недостоверных результатов измерений [27].

Закон вводит основные понятия в области средств измерений: «единство измерений», «образец единицы величины», «метрологическая служба», «проверка средств измерений», «калибровка средств измерений» и др.

Были осуществлены важные задачи по переводу всей метрологической деятельности страны, её метрологической службы на новый правовой и организационный фундамент, всё это было решено в существенной степени за годы реализации этого Закона. При этом учитывалось развитие в стране рыночных экономических отношений и необходимость интеграции российской экономики в европейскую и мировую экономику.

В результате в важной степени проявились принципы построения и формы функционирования Российской системы измерений, которая к настоящему времени адаптирована к национальным системам измерений большинства промышленно развитых стран.

Федеральный закон «О техническом регулировании» был принят Государственной Думой, одобрен Советом Федерации и вступил в силу с 27.12.2002 г. [28].

Закон «О техническом регулировании» полностью заменяет федеральные законы «О стандартизации», «О сертификации продукции и услуг», утратившие силу со дня введения его в действие.

Три «кита» (метрология, стандартизация и сертификация), на которых базируется управление качеством, весьма тесно взаимосвязаны [11]. Метрология и стандартизация возникли практически единовременно и развивались синхронно.

Через некоторое время возникшая система сертификации опирается на единство измерений в стране, поскольку в процессе реализации процедуры подтверждения соответствия проводится проверка выполнения условий стандартов и других нормативно-правовых документов, которые, как правило, содержат метрологические нормы.

Основной целью принятия Закона «О техническом регулировании» являлась существенная перестройка упомянутых трех российских государственных систем — системы обеспечения единства измерений, системы стандартизации и системы сертификации.

В соответствии с этим Законом под техническим регулированием понимается правовое регулирование отношений:

)        в сфере установления, применения и исполнения обязательных условий к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранению, перевозке, реализации и утилизации;

2)      в области установления и применения на добровольной основе условий к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ по оказанию услуг;

3)      в области оценки соответствия.

Важным результатом стало принятие Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», явившегося правовой базой для реализации основных мероприятий административной реформы.

В соответствии с ним работа велась в рамках следующих направлений:

внедрение управления по результатам и проектного управления;

регламентация и стандартизация государственных и муниципальных услуг (функций);

предоставление информации о государственных услугах, оказываемых в электронной форме;

организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

оптимизация функций органов исполнительной власти [18].

2. Анализ эффективности системы качества оказываемых услуг в департаменте имущественных отношений администрации города Вологды  
2.1 Общая характеристика Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды

Департамент имущественных отношений Администрации города Вологды является функциональным органом Администрации города Вологды, в своей деятельности подотчетен и подконтролен непосредственно Главе города Вологды.

В своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и Вологодской области, Уставом муниципального образования «Город Вологда», правовыми актами органов местного самоуправления города Вологды, а также Положением о Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды, утверждённым Постановлением Главы города Вологды от 7 августа 2006 г. N 3088.

Основной задачей деятельности Департамента имущественных отношений является осуществление от имени муниципального образования «Город Вологда» полномочий по:

владению, пользованию и распоряжению муниципальным имуществом, в том числе земельными ресурсами, находящимися в муниципальной собственности муниципального образования «Город Вологда», в целях их рационального использования;

организация работы по разработке и реализации прогнозного плана (программы) приватизации муниципального имущества, находящегося в собственности муниципального образования «Город Вологда»;

продаже муниципального имущества, организации и проведению торгов по продаже права на заключение договоров аренды, доверительного управления и безвозмездного пользования объектов муниципальной собственности, в том числе земельных участков;

организация работы по привлечению бюджетных и внебюджетных источников и средств для улучшения жилищных условий граждан, в том числе путем предоставления в установленном порядке субсидий для приобретения или строительства жилых помещений [19].

Департамент осуществляет следующие функции:

готовит необходимые документы в соответствии с муниципальными правовыми актами о закреплении муниципального имущества на праве хозяйственного ведения и оперативного управления за муниципальными предприятиями и учреждениями, о прекращении указанных прав, об изъятии неиспользуемого или используемого не по назначению имущества;

разрабатывает проект прогнозного плана (программы) приватизации муниципального имущества (в том числе земельных участков) в соответствии с целями социально-экономического развития города Вологды с учетом предварительных итогов приватизации за предыдущий год и поступивших предложений о включении имущества в прогнозный план (программу) приватизации;

готовит проекты муниципальных правовых актов об условиях приватизации муниципального имущества;

организует и проводит торги по продаже права на заключение договоров аренды (в том числе земельных участков), доверительного управления и безвозмездного пользования объектов муниципальной собственности;

осуществляет необходимые действия, связанные с государственной регистрацией перехода права собственности на приватизируемое имущество;

участвует в работе по созданию информационной системы обеспечения градостроительной деятельности в части, отнесенной к компетенции Департамента;

участвует в разработке муниципальных целевых программ в области жилищного строительства на территории муниципального образования «Город Вологда»;

организует продажу прав на заключение договоров аренды земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, для жилищного строительства (включая их комплексное освоение);

готовит предложения по распределению и предоставлению освободившихся жилых помещений в коммунальных квартирах и продаже освободившихся жилых комнат в квартирах коммунального заселения в установленном порядке.

Полномочиями Департамента имущественных отношений города Вологды являются:

запрашивать и получать в установленном порядке от руководителей, заместителей руководителей учреждений и организаций, органов Администрации города Вологды, должностных лиц информацию и документы, необходимые для выполнения возложенных на Департамент задач и функций;

пользоваться системами связи, информационными системами и базами данных, иными носителями информации Администрации города Вологды;

вносить предложения об образовании консультативных и координационных органов по вопросам компетенции Департамента;

по поручению Главы города Вологды, заместителя Главы города Вологды — управляющего делами участвовать и проводить совещания, семинары, конференции по вопросам, отнесенным к компетенции Департамента;

осуществлять иные полномочия, предусмотренные действующим законодательством.

Руководство деятельностью Департамента на основе единоначалия осуществляет начальник Департамента, являющийся заместителем Главы города Вологды.

Начальник Департамента непосредственно подчиняется Главе города Вологды, назначается и освобождается от должности Главой города Вологды в порядке, установленном Уставом муниципального образования «Город Вологда».

Начальник Департамента:

) вносит на рассмотрение в установленном порядке проекты муниципальных правовых актов по вопросам, входящим в компетенцию Департамента;

) представляет Администрацию города Вологды по поручению Главы города Вологды (согласованию с Главой города Вологды) в органах местного самоуправления, в органах государственной власти, иных органах и организациях по вопросам, входящим в компетенцию Департамента;

) обеспечивает составление протоколов об административных правонарушениях в пределах предоставленной компетенции;

) от имени Администрации города Вологды подписывает:

финансовые документы;

по поручению Главы города Вологды ненормативные правовые акты Администрации города Вологды;

служебные письма на обращения граждан и юридических лиц, договоры и соглашения и иные документы по вопросам, входящим в компетенцию Департамента, в соответствии с муниципальными правовыми актами и должностным регламентом (должностной инструкцией);

) от имени Администрации города Вологды утверждает:

акты о включении имущества в состав казны города Вологды;

акты приема-передачи имущества;

акты о включении (исключении) в реестр (из реестра) объектов муниципальной собственности города Вологды;

) издает приказы по вопросам организации деятельности Департамента;

) несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Департамент задач и выполнение функций.

) в период отсутствия начальника Департамента его обязанности исполняет должностное лицо, уполномоченное Главой города Вологды, по представлению начальника Департамента;

) в состав Департамента входят Жилищное Управление, Отделы, которые являются структурными подразделениями Департамента (рисунок 2.1).

Рисунок 2.1 — Структура Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды

Департамент осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими органами Администрации города Вологды, органами местного самоуправления, органами государственной власти, организациями, гражданами в порядке, установленном Регламентом Администрации города Вологды.

Документы, направляемые Департаментом в органы местного самоуправления и органы государственной власти, должны быть подписаны Главой города Вологды. Информация за подписью начальника Департамента может быть представлена по поручению Главы города Вологды.

2.2 Анализ организации работ по управлению качеством в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды

Деятельность Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды направлена на реализацию его стратегической цели в рамках функций и полномочий, определённых Положением о Департаменте (рисунок 2.2).

Рисунок 2.2 — Функции и полномочия Департамента

Целью проведения оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых Департаментом имущественных отношений Администрации города Вологды, является выявление соответствия (несоответствия) качества фактически предоставляемых муниципальных услуг.

Департамент состоит из Жилищного Управления, Отела муниципальной собственности, Отдела аренды и организации торгов, Отдела землепользования, Отдела правового и документационного обеспечения.

Жилищное Управление предоставляет следующие муниципальные услуги (таблица 2.1).

Таблица 2.1 — Муниципальные услуги Жилищного Управления

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование муниципальной услуги | Реквизиты муниципального правового акта об утверждении административного регламента |
| 1 | Постановка граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях | Постановление Администрации города Вологды от 30 декабря 2013 года № 10592 |
| 2 | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории муниципального образования «Город Вологда» | Постановление Администрации города Вологды от 10 января 2012 года № 3 |
| 3 | Принятие на учёт заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях на территории муниципального образования «Город Вологда» | Постановление Администрации города Вологды от 24 июля 2013 года № 5996 |
| 4 | Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования лицам во владение и (или) пользование |  |
| 5 | Предоставление освободившихся жилых помещений в коммунальных квартирах в соответствии со статьей 59 ЖК РФ на территории муниципального образования «Город Вологда» | Постановление Администрации города Вологды от 6 сентября 2013 года № 7253 |
| 6 | Предоставление нанимателю жилого помещения муниципального жилищного фонда города Вологды по договору социального найма жилого помещения меньшего размера взамен занимаемого жилого помещения | Постановление Администрации города Вологды от 17 апреля 2013 года № 3226 |

Согласно Административному регламенту по постановке граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях, Департамент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги [2].

Заявителями являются физические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

Информацию о правилах предоставления муниципальной услуги заявитель может получить следующими способами:

лично;

по телефону или факсу;

по электронной связи;

почтой;

на информационных стендах в помещениях Уполномоченного органа, МФЦ;

на Интернет-сайте, на официальном сайте МФЦ;

на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области.

Консультирование осуществляют специалисты Уполномоченного органа МФЦ, ответственные за информирование, при обращении заявителей за информацией лично, по телефону, посредством почты или электронной почты.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

принятие на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма;

отказ в принятии на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма [19].

Решение о принятии заявителя на учет или об отказе принимается по результатам рассмотрения заявления Уполномоченным органом не позднее чем через 30 рабочих дней со дня представления в указанный орган необходимых документов. Если гражданин представит заявление о принятии на учёт через МФЦ, срок принятия решения исчисляется со дня передачи МФЦ такого заявления в Уполномоченный орган.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральными Законами [30];

законами Российской Федерации [29];

постановлениями Правительства Российской Федерации [20];

законами Вологодской области [22];

Уставом муниципального образования «Город Вологда»;

положением о Жилищном управлении Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет:

заявление, подписанное заявителем, а также всеми совершеннолетними дееспособными членами его семьи;

документы, удостоверяющие личность заявителя и лиц, указанных в заявлении в качестве членов его семьи, достигших совершеннолетия;

свидетельство о заключении брака;

свидетельства о рождении или иные документы, удостоверяющие личность детей;

решение об усыновлении (удочерении), судебное решение о признании членом семьи и иные документы, выданные уполномоченными органами;

правоустанавливающие документы на жилое помещение, находящееся в собственности у заявителя, членов его семьи, в случае, если права на жилое помещение не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

регистрационные документы на транспортные средства, находящиеся в собственности граждан и членов их семьи;

документы, подтверждающие постоянное проживание гражданина и лиц, указанных в заявлении в качестве членов семьи, на территории муниципального образования «Город Вологда».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется для заявителей на безвозмездной основе.

Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления и документов;

рассмотрение заявления и принятие решения о принятии заявителя, членов его семьи на учет в качестве нуждающихся в жилом помещении либо об отказе;

выдача (направление) подготовленных документов заявителю.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 1.

За предоставление данной услуги в Департамент имущественных отношений в 2013 году обратилось 200 граждан, написавших письменные заявления, в 2014 году — 197 граждан, в 2015 году — 116 граждан.

Делаем вывод, что с каждым годом количество письменных заявлений граждан, обратившихся за предоставление данной муниципальной услуги, уменьшалось (рисунок 2.3).

Рассматривая Административный регламент по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории муниципального образования «Город Вологда», Департамент определяет последовательность и сроки административных процедур [3].

Граждане Российской Федерации, которые состоят на учёте в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, имеют право на получение муниципальной услуги.

Рисунок 2.3 — Количество письменных заявлений, поступивших в 2013-2015 годах за предоставлением муниципальной услуги «Постановка граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях

От имени гражданина может выступать его законный представитель или представитель по доверенности, а также органы, наделенные соответствующими полномочиями в установленном законом порядке.

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма либо отказ в предоставлении информации.

Письменное заявление о предоставлении информации о процедуре предоставления муниципальной услуги или о ходе предоставления муниципальной услуги, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного заявления, по результатам рассмотрения дается письменный ответ.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Российская газета», № 237, 25.12.1993);

Жилищным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 188-ФЗ («Собрание законодательства РФ», от 03.01.2005, № 1 (часть 1, ст.14);

Федеральными законами РФ [31];

законом Вологодской области от 29 июня 2005 года № 1307-ОЗ «О порядке ведения органами местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, и об определении общей площади предоставляемого жилого помещения отдельным категориям граждан»;

Уставом муниципального образования «Город Вологда».

Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в Жилищное Управление заявление по установленной форме. Если заявитель хочет получить информацию об ином лице, то он дополнительно приносит документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц.

Вместе с заявлением гражданин обязан предоставить копию документа, удостоверяющего личность заявителя и членов его семьи (паспорт гражданина РФ, свидетельства о рождении несовершеннолетних граждан). При предоставлении копии документов, заявителям необходимо при себе иметь оригиналы документов, если копии нотариально не заверены. В заявлении в обязательном порядке указывается способ получения результатов муниципальной услуги (почтовое отправление, лично, по электронной почте).

Данная муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Сроки ожидания личного приема и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

прием заявителя и консультирование в порядке живой очереди — не более 20 минут на гражданина;

выдача подготовленных документов (справка с № очереди), являющихся результатом предоставления муниципальной услуги — 15 минут.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

обращение гражданина с заявлением о предоставлении муниципальной услуги;

регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

рассмотрение заявления и представленных документов, подготовка информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма;

выдача гражданину справки, содержащей информацию об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма или уведомления об отказе в предоставлении информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма. Срок рассмотрения и подготовки ответа на письменное заявление не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации заявления.

По результатам проверки заявления и приложенных к нему документов специалист Жилищного управления в срок не позднее чем через 30 дней готовит заявителю справку об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма или уведомление об отказе в предоставлении информации.

Данной муниципальной услугой воспользовались 180 граждан в 2013 году, 195 граждан в 2014 году и 209 граждан в 2015 году. По данным показателям видно, что количество граждан, пользующихся данной услугой в 2013-2015 годах, возросло (рисунок 2.4).

Рисунок 2.4 — Количество письменных заявлений, поступивших в 2013-2015 годах за предоставлением муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории муниципального образования «Город Вологда»

Согласно Административному регламенту «Принятие на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях на территории муниципального образования «Город Вологда» [4].

Регламент разработан в целях повышения эффективности и качества, открытости и доступности оказания муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, не обеспеченные жилым помещением в городе Вологде.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

принятие на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях;

отказ в принятии на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 рабочих дней со дня представления в Отдел заявления и документов для принятия на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Федеральными Законами РФ [32];

Уставом муниципального образования «Город Вологда», утвержденным решением Вологодской городской Думы от 25 августа 2005 года № 301;

решением Вологодской городской Думы от 3 октября 2006 года № 162 «Об утверждении Положения о муниципальном специализированном жилищном фонде и Перечня категорий граждан, которым предоставляются служебные жилые помещения муниципального жилищного фонда» (с последующими изменениями);

постановлением Главы города Вологды от 3 мая 2007 года № 1937 «Об утверждении Порядка подготовки и принятия решений о предоставлении жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда города Вологды».

Для предоставления муниципальной услуги заявитель или его представитель, действующий на основании нотариально заверенной доверенности, предоставляет в Отдел заявление о принятии на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях. Данное заявление подписывается всеми проживающими совместно с заявителем дееспособными членами семьи.

С заявлением заявитель также должен представить следующие документы:

оригиналы и копии документов, удостоверяющих личность заявителя и членов его семьи;

оригиналы и копии документов, подтверждающих родственные отношений;

письменное согласие на обработку персональных данных лиц, указанных в заявлении в качестве членов семьи заявителя;

копию лицевого счета с места регистрации по месту жительства и с места фактического проживания заявителя и членов его семьи и т.д.

Предоставление муниципальной услуги является для заявителей бесплатным.

Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 1 час, при получении результата предоставления муниципальной услуги — 15 минут.

Предоставление муниципальной услуги при обращении заявителя в Отдел включает в себя следующие административные процедуры (блок — схема последовательности процедур приведена в приложении 2):

информирование и консультирование граждан по вопросам принятия на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях;

прием и регистрация заявления с необходимыми документами;

рассмотрение заявления, установление оснований для признания нуждающимися в муниципальных специализированных жилых помещениях;

принятие и оформление решения о принятии гражданина и членов его семьи на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях, либо решение об отказе в принятии гражданина и членов его семьи на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях;

оформление и направление (выдача) уведомления о принятии либо об отказе в принятии на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях.

Специалист Отдела, ответственный за информирование и консультирование граждан, в рамках процедур по информированию и консультированию:

представляет гражданам информацию о нормативных правовых актах, регулирующих условия и порядок предоставления муниципальной услуги, представляет справочные материалы (образец заявления, согласия на обработку персональных данных, перечень документов, необходимых для принятия на учет);

выдает гражданам перечень документов, необходимых для подачи заявления о принятии на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях, бланки заявления и согласия на обработку персональных данных;

разъясняет порядок получения необходимых документов и требования, предъявляемые к ним.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по информированию и консультированию — 20 минут.

Результатом административной процедуры является информирование гражданина по вопросу принятия на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях.

Данной муниципальной услугой пользовались в 2013 году — 57 граждан, в 2014 году — 50, в 2015 году — 44. С каждым годом количество, поданных заявлений уменьшалось (рисунок 2.5).

Согласно порядку предоставления жилых помещений муниципального Жилищного фонда коммерческого использования лицам во владение и (или) пользование, Департамент устанавливает единый механизм предоставления жилых помещений [21].

Жилые помещения коммерческого использования предоставляются:

по договорам коммерческого найма физическим лицам;

по договорам аренды юридическим лицам для проживания физических лиц, находящихся с ними в трудовых отношениях.

Рисунок 2.5 — Количество письменных заявлений, поступивших в 2013-2015 годах за предоставлением муниципальной услуги «Принятие на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях на территории муниципального образования «Город Вологда»

Коммерческий фонд формируется из следующих жилых помещений, являющихся собственностью муниципального образования «Город Вологда»:

предоставленных ранее физическим лицам (юридическим лицам) на основании договора коммерческого найма (аренды);

приобретенных, построенных, переоборудованных и переведенных из нежилых помещений, реконструированных для включения в коммерческий фонд за счет средств бюджета города Вологды;

закрепленных на праве оперативного управления за муниципальными учреждениями.

Первоочередное право на предоставление жилых помещений по договору коммерческого найма имеют следующие категории граждан:

приемные и многодетные семьи;

специалисты, приглашенные из других населенных пунктов по трудовому договору с муниципальным образованием «Город Вологда», муниципальными учреждениями муниципального образования «Город Вологда»;

сотрудники органов исполнительной власти, приглашенные из других населенных пунктов, для осуществления деятельности на территории муниципального образования «Город Вологда».

Порядок предоставления жилых помещений коммерческого использования лицам:

предоставление жилых помещений коммерческого использования по договорам коммерческого найма осуществляется по мере появления свободных жилых помещений коммерческого использования;

варианты предоставления жилых помещений коммерческого использования по договору коммерческого найма предлагаются лицам, чьи заявления стоят на учете в Администрации города Вологды в соответствии с настоящим Порядком, в хронологическом порядке учета таких заявлений.

Плата за пользование жилыми помещениями коммерческого использования по договору коммерческого найма вносится ежемесячно не позднее 10 числа текущего месяца в размере 1/12 годовой платы за пользование жилыми помещениями коммерческого использования по договору коммерческого найма.

В случае несвоевременного внесения платы за пользование жилыми помещениями коммерческого использования по договору коммерческого найма уплачивается пеня в размере 0.1% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.

Предоставление юридическим лицам жилых помещений коммерческого использования в аренду осуществляется в соответствии с Порядком управления и распоряжения имуществом, находящимся в муниципальной собственности города Вологды, утвержденным решением Вологодской городской Думы от 27 декабря 2005 года N 393. Арендная плата по договорам аренды жилых помещений коммерческого использования вносится ежемесячно не позднее 10 числа текущего месяца в размере 1/12 годовой арендной платы.

В случае несвоевременной оплаты арендной платы за пользование жилыми помещениями коммерческого использования уплачивается пеня в размере 0.1% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.

Заключенный договор аренды жилых помещений коммерческого использования является основанием для заключения юридическим лицом договоров на оказание коммунальных услуг, услуг по содержанию и текущему ремонту жилого помещения с соответствующим товариществом собственников жилья, жилищным, жилищно-строительным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом, управляющей организацией (юридическим лицом независимо от организационно-правовой формы или индивидуальным предпринимателем), осуществляющим (ей) управление многоквартирным домом, иной организацией, обеспечивающей эксплуатацию жилого помещения коммерческого использования. До заключения указанных договоров юридическое лицо, с которым заключен договор аренды, возмещает муниципальному образованию «Город Вологда» понесенные расходы по плате за жилое помещение и коммунальные услуги.

По данной муниципальной услуге было подано следующее количество письменных заявлений: в 2013 году — 5, в 2014 году — 3, в 2015 году — 1. Делаем вывод по рисунку 2.6 По данным показателям видно, что количество обращений граждан за данной муниципальной услугой уменьшилось, но и с самого начала не пользовалось спросом.

Муниципальные услуги Жилищного Управления, такие как предоставление освободившихся жилых помещений, в коммунальных квартирах на территории муниципального образования «Город Вологда»; предоставление нанимателю жилого помещения муниципального жилищного фонда города Вологды по договору социального найма жилого помещения меньшего размера взамен занимаемого жилого помещения, не так часто пользуются спросом, как остальные. Данные услуги закреплены Административными регламентами.

Рисунок 2.6 — Количество письменных заявлений, поступивших в 2013-2015 годах за предоставлением муниципальной услуги «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования лицам во владение и (или) пользование»

Рассмотрим Административный регламент оказания муниципальной услуги по предоставлению информации из реестра объектов муниципальной собственности города Вологды [5]

Регламент разработан в целях повышения качества предоставления услуги по предоставлению информации из реестра объектов муниципальной собственности города Вологды (далее — реестр) об объектах, учитываемых в реестре, устанавливает сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых Департаментом имущественных отношений Администрации города Вологды (далее — Департамент), а также порядок предоставления услуги.

Муниципальная услуга предоставляется Отделом муниципальной собственности Управления муниципального имущества Департамента (далее — ОМС).

Уполномоченным должностным лицом на подписание выписки из реестра (информации об отсутствии в реестре) является начальник ОМС.

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

выписка из реестра, подготовленная в соответствии с действующим законодательством;

информационное письмо, в котором предоставляются обобщенные сведения об объектах учета реестра;

информация об отсутствии в реестре запрашиваемых объектов;

копии документов, хранящихся в учетном деле;

отказ заявителю в предоставлении информации из реестра.

Информационное письмо, в котором предоставляются обобщенные сведения об объектах учета реестра выдается в случае, если заявителем запрашивается информация о нескольких объектах учета реестра без требований о предоставлении выписки из реестра объектов муниципальной собственности города Вологды.

Получателями муниципальной услуги являются физические, юридические лица, индивидуальные предприниматели, также их представители, действующие по доверенности.

Максимальный срок подготовки ответа не должен превышать 10 календарных дней с даты регистрации обращения.

Максимально допустимое время ожидания при получении документов составляет 30 минут.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральными Законами РФ [33];

Уставом муниципального образования «Город Вологда», утвержденным решением Вологодской городской Думы от 25 августа 2005 года № 301;

порядком управления и распоряжения имуществом, находящимся в муниципальной собственности города Вологды, утвержденным решением Вологодской городской Думы от 27 декабря 2005 года № 393.

Заявление заполняется без сокращений, приписок, подчисток, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в нем исправлений от руки (разборчивым почерком, синими либо черными чернилами (пастой)) или машинописным способом и должно содержать следующие обязательные реквизиты:

) для юридических лиц:

полное наименование юридического лица — получателя услуги;

фамилию, имя, отчество руководителя юридического лица;

почтовый адрес (адрес электронной почты), контактный телефон;

наименование, местонахождение запрашиваемого объекта;

характеристики, индивидуализирующие объект, в том числе балансодержатель объекта;

цель получения информации;

способ получения информации (по почте в указанный адрес или прибытие лично).

) для физических лиц и индивидуальных предпринимателей:

фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) получателя услуги;

почтовый адрес, контактный телефон;

наименование, местонахождение запрашиваемого объекта;

характеристики, индивидуализирующие объект;

цель получения информации;

способ получения информации (по почте в указанный адрес или прибытие лично).

Заявление подлежит регистрации в день обращения.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении услуги приведена в приложении 3.

Муниципальная услуга пользовалась спросом в 2013 году у 41 человека, в 2014 году — 48, в 2015 году — 59. Делаем вывод о том, что количество письменных заявлений на данную муниципальную услугу возросло (рисунок 2.7).

Рисунок 2.7 — Количество письменных заявлений, поступивших в 2013-2015 годах за предоставлением муниципальной услуги «Предоставлению информации из реестра объектов муниципальной собственности города Вологды»

Отдел аренды и организации торгов предоставляет такие муниципальные услуги, как:

предоставление муниципального имущества в аренду;

безвозмездное пользование без проведения торгов;

предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в собственности муниципального образования «Город Вологда» и предназначенных для сдачи в аренду.

Рассмотрим муниципальную услугу предоставление муниципального имущества в аренду. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление муниципального имущества в аренду» разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления муниципального имущества в аренду юридическим и физическим лицам [6].

Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями);

Федеральный закон от 26 июля 2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (с последующими изменениями);

Приказ Федеральной антимонопольной службы от 10 февраля 2010 года № 67 «О порядке проведения конкурсов или аукционов на право заключения договоров аренды, договоров безвозмездного пользования, договоров доверительного управления имуществом, иных договоров, предусматривающих переход прав в отношении государственного или муниципального имущества, и перечне видов имущества, в отношении которого заключение указанных договоров может осуществляться путем проведения торгов в форме конкурса».

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

заключение договора аренды объекта муниципальной собственности города Вологды (далее — договор аренды);

отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Заявителями являются индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, в отношении которых не осуществляется процедура банкротства или ликвидации, либо физическое лицо, а также их законные представители, действующие на основании доверенности на осуществление действий от имени заявителя.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги: не более 3 рабочих дней с момента приема заявления и представленных заявителем документов специалистом приемной Департамента.

Сроки предоставления муниципальной услуги определены в разделе «3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения» и не должны превышать 90 календарных дней с даты регистрации заявления.

Предоставление в аренду объектов муниципального имущества осуществляется следующими способами:

целевым назначением в виде предоставления муниципальной преференции;

без проведения торгов на право заключения договора аренды в случаях, предусмотренных действующим законодательством;

по итогам торгов на право заключения договора аренды.

Административные процедуры в случае предоставления муниципального имущества города Вологды в аренду в виде предоставления муниципальной преференции:

рассмотрение заявления о предоставлении муниципального имущества в аренду в виде предоставления муниципальной преференции и представленных заявителем документов;

подготовка и отправление документов в Управление Федеральной антимонопольной службы по Вологодской области (далее — УФАС) по предоставлению в аренду объекта муниципального имущества города Вологды в порядке предоставления муниципальной преференции;

заключение договора аренды.

Блок-схема последовательности административных процедур приведена в приложении 4.

Количество письменных заявлений по данной муниципальной услуге составляет: в 2013 году — 10, в 2014 и 2015 годах — 13. Делаем вывод, что показатели 2014, 2015 годов возросли незначительно по сравнению с 2013 годом (рисунок 2.8).

Рисунок 2.8 — Количество письменных заявлений, поступивших в 2013-2015 годах за предоставлением муниципальной услуги «Предоставление муниципального имущества в аренду»

Муниципальная услуга «Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в собственности муниципального образования «Город Вологда» и предназначенных для сдачи в аренду, пользуется наименьшим спросом у граждан чем вышеперечисленные муниципальные услуги Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды.

Отдел правового и документационного обеспечения предоставляет одну муниципальную услугу «Предоставление гражданам выписок о предоставлении земельных участков и о наличии у граждан прав на земельные участки».

Административный регламент по оказанию муниципальной услуги по предоставлению гражданам выписок о предоставлении земельных участков и о наличии у граждан прав на земельные участки (в случае если земельный участок предоставлен для ведения личного подсобного хозяйства) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности оказания муниципальной услуги по предоставлению гражданам выписок о предоставлении земельных участков и о наличии у граждан прав на земельные участки (в случае если земельный участок предоставлен для ведения личного подсобного хозяйства) [7].

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

выписка из решения органа местного самоуправления о предоставлении гражданам земельных участков, подготовленная в соответствии с действующим законодательством, в количестве, указанном заявителем;

выписка из похозяйственной книги о наличии у гражданина прав на земельный участок, в количестве, указанном заявителем;

информационное письмо (справка) о наличии у граждан прав на земельные участки;

информационное письмо (справка) об отсутствии у гражданина прав на земельные участки;

информационное письмо об отсутствии сведений в отношении земельного участка с характеристиками, указанными заявителем.

Получателями муниципальной услуги являются физические лица, а также их представители, действующие по доверенности.

Предоставление выписок о предоставлении гражданам земельных участков и о наличии у граждан прав на земельные участки (в случае если земельный участок предоставлен для ведения личного подсобного хозяйства), подготовка информационных писем (справок) о наличии (отсутствии) у граждан прав на земельные участки осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях указания заявителем или начальником Управления конкретного срока исполнения обращения, могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги устанавливается инструкцией по делопроизводству в Администрации города Вологды, утвержденной распоряжением заместителя Главы города Вологды от 12 мая 2008 года № 10-р, и составляет не более трех дней с момента поступления в Управление.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 45 минут.

По данной муниципальной услуге в 2013 году было получено 583 письменных заявления, в 2014 году — 568, в 2015 году — 511. По данным показателям можно сказать, что количество заявлений в 2015 году по сравнению с 2013 годом уменьшилось на 72 (рисунок 2.9).

Рисунок 2.9 — Количество письменных заявлений, поступивших в 2013-2015 годах за предоставлением муниципальной услуги «Предоставление гражданам выписок о предоставлении земельных участков и о наличии у граждан прав на земельные участки»

Отдел землепользования предоставляет муниципальную услугу «Предоставление земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Вологда», на которых расположены здания, строения, сооружения».

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Вологда», на которых расположены здания, строения, сооружения» устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих [8].

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

заключение договора купли-продажи земельного участка;

заключение договора аренды земельного участка;

заключение договора безвозмездного срочного пользования земельным участком;

постановление Администрации города Вологды о предоставлении земельного участка на праве постоянного (бессрочного) пользования;

решение об отказе в предоставлении земельного участка.

Получателями муниципальной услуги являются физические или юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

Постановление Администрации города Вологды о предоставлении земельного участка либо решение об отказе в предоставлении земельного участка принимается в месячный срок с даты поступления в Департамент письменного заявления с документами для приобретения прав на земельный участок.

Направление заявителю постановления Администрации города Вологды о предоставлении земельного участка либо решения об отказе в предоставлении земельного участка осуществляется в семидневный срок со дня принятия постановления Администрации города Вологды, либо решения об отказе в предоставлении земельного участка.

Подготовка проекта договора купли-продажи, аренды или безвозмездного срочного пользования земельного участка и направление его заявителю с предложением о заключении соответствующего договора осуществляется в месячный срок со дня принятия постановления Администрации города Вологды о предоставлении земельного участка.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской;

Земельным кодексом Российской;

Федеральными законами РФ [34].

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги — 20 минут.

Срок регистрации заявления о предоставлении земельного участка составляет не более трех дней с момента его поступления в Департамент.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием заявления и документов на предоставление земельного участка, рассмотрение представленных документов на предмет правильности заполнения заявления и комплектности приложенных документов, регистрация заявления;

правовая экспертиза документов, проверка правильности их оформления, проверка представленных сведений о земельном участке на предмет наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

принятие постановления Администрации города Вологды о предоставлении земельного участка или решения об отказе в предоставлении земельного участка; направление заявителю принятого постановления или решения;

заключение договора купли-продажи, аренды, безвозмездного срочного пользования земельным участком (в случае принятия постановления Администрации города Вологды о предоставлении земельного участка на праве собственности, в аренду, в безвозмездное срочное пользование).

Количество граждан, пользующихся данной муниципальной услугой, составляет: в 2013 году — 32 человека, в 2014 году — 29, в 2015 году — 14. Делаем вывод о том, что количество письменных заявлений с каждым годом уменьшается (рисунок 2.10).

Рисунок 2.10 — Количество письменных заявлений, поступивших в 2013-2015 годах за предоставлением муниципальной услуги «Предоставление земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Вологда», на которых расположены здания, строения, сооружения»

Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги:

у здания Департамента должна быть организована парковочная автостоянка;

на фасаде здания должна быть вывеска: «Департамент имущественных отношений Администрации города Вологды»;

места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационным материалом, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для оформления документов и ожидания приема;

для ожидания приема отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями;

в период с октября по май в местах ожидания размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается следующая информация:

режим работы;

графики приема граждан специалистами;

номера кабинетов, в которых осуществляется прием заявлений и документов граждан и устное информирование граждан, фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием граждан и устное информирование граждан;

номера телефонов, факса;

адрес официального Интернет-сайта Администрации города Вологды;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и образцы их заполнения;

настоящий административный регламент.

Прием граждан по вопросу предоставления муниципальной услуги осуществляется в здании ДИО в специально выделенных для этих целей помещениях. Помещения снабжаются табличками с указанием номера кабинета и информации о лице, осуществляющем приём (фамилия, имя, отчество, должность).

Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются компьютером, с установленными справочно-правовыми системами, и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по различным вопросам и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

отсутствие жалоб на решения или действия (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги со стороны заявителя;

отсутствие нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;

быстрое, полное и доступное информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, заявители обращаются:

лично в часы приема;

по телефону в соответствии с режимом работы;

в письменном виде почтовым отправлением в адрес;

в письменном виде отправлением на электронную почту Администрации города Вологды (admgor@vologda-citi.ru).

Место нахождения ДИО: 160000, г. Вологда, ул. Ленина, д.2.

Письменный ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. Ответ, подписывается заместителем Главы города Вологды — начальником Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды либо лицом его замещающим.

Специалисты, осуществляющие прием или консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другого специалиста или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется заместителем Главы города Вологды — начальником ДИО.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей на всех этапах предоставления муниципальной услуги (приём у гражданина заявления о предоставлении муниципальной услуги, рассмотрение заявления, подготовка справки об очередности (уведомление об отказе в предоставлении информации)).

Проверка проводится по каждой жалобе граждан, поступившей в ДИО на действие (бездействие) специалистов и должностных лиц ДИО.

При проверке фактов, указанных в жалобе, могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

Специалисты и должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за ее надлежащее предоставление.

Персональная ответственность сотрудников за надлежащее предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных регламентах (инструкциях) в соответствии с требованиями законодательства.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством.

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) при предоставлении муниципальной услуги, при этом необходимо обратиться с жалобой на нарушения порядка предоставления муниципальной услуги в письменной форме или в форме электронного документа к Главе города Вологды или руководителю Уполномоченного органа, осуществляющему контроль за предоставлением муниципальной услуги.

Обжалование заявителями решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке не лишает их права на обжалование указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке [1].

.3 Оценка организации качественно предоставляемых услуг в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды

Очевидно, что предоставление качественных муниципальных услуг населению Департаментом имущественных отношений напрямую связано с организацией управления и персоналом, работающим в нём. Ведь чем выше профессиональный уровень муниципальных служащих Департамента, тем быстрее, качественнее и эффективнее осуществляется работа.

Руководство деятельностью Департамента на основе единоначалия осуществляет начальник Департамента, являющийся заместителем Главы города Вологды.

Начальник Департамента непосредственно подчиняется Главе города Вологды, назначается и освобождается от должности Главой города Вологды в порядке, установленном Уставом муниципального образования «Город Вологда».

Начальник Департамента:

. Вносит на рассмотрение в установленном порядке проекты муниципальных правовых актов по вопросам, входящим в компетенцию Департамента.

. Представляет Администрацию города Вологды по поручению Главы города Вологды (согласованию с Главой города Вологды) в органах местного самоуправления, в органах государственной власти, иных органах и организациях по вопросам, входящим в компетенцию Департамента.

. Обеспечивает составление протоколов об административных правонарушениях в пределах предоставленной компетенции.

. От имени Администрации города Вологды подписывает:

финансовые документы;

по поручению Главы города Вологды ненормативные правовые акты Администрации города Вологды;

служебные письма на обращения граждан и юридических лиц, договоры и соглашения и иные документы по вопросам, входящим в компетенцию Департамента, в соответствии с муниципальными правовыми актами и должностным регламентом (должностной инструкцией);

свидетельства о праве на получение единовременной денежной выплаты на строительство (приобретение) жилья за счет средств федерального бюджета.

. От имени Администрации города Вологды утверждает:

акты о включении имущества в состав казны города Вологды;

акты приема-передачи имущества;

акты о включении (исключении) в реестр (из реестра) объектов муниципальной собственности города Вологды;

акты проверок использования муниципального имущества.

. Обеспечивает разработку предложений по структуре, численности и штатному расписанию Департамента и представляет их в установленном порядке на утверждение Главе города Вологды.

. Проводит планерные совещания со специалистами Департамента, совещания и другие мероприятия с участием заинтересованных лиц по вопросам, входящим в компетенцию Департамента.

. Вносит в установленном порядке предложения по переподготовке, повышению квалификации специалистов Департамента [23].

Согласно паспорту Департамента имущественных отношений, его структура и штатная численность состоит из 1 управления и 4 отделов, а также должности заместителя начальника Департамента, не входящей в структуру ни одного из структурных подразделений.

По состоянию на 1 апреля 2016 года штатная численность Департамента имущественных отношений (далее — Департамент, ДИО) составляет 48 штатных единиц. Имеются 2 временные вакантные должности в период временного отсутствия постоянных работников (в отпусках по уходу за ребенком, а также 1 вакантная должность начальника Отдела землепользования ДИО, временно замещаемая в порядке ротации).

Штатная численность структурных подразделений Департамента составляет от 7 до 13 единиц, что, учитывая стандартизированные процедуры в подразделениях с численностью 8-9 ед. (Жилищное управление, отдел землепользования, отдел муниципальной собственности, отдел правового и документационного обеспечения), соответствует нормам управляемости. Численность отдела аренды и организации торгов превышает норму управляемости, однако в рамках данного отдела проходят также стандартизированные процедуры, поэтому возможно оставить одну руководящую должность в отделе.

Количество должностей, выполняющих руководящие функции в Департаменте — 8, что составляет 17 % от штатной численности Департамента.

Количество должностей, выполняющих обеспечивающие функции — 2 ед., что составляет 4 % от штатной численности Департамента.

Соотношение штатных должностей руководителей к специалистам — 8/40, т.е.1/5, что соответствует нормативу соотношения руководителей к специалистам.

Штатный состав по группам должностей муниципальной службы:

высшая группа — 1 ед.;

главная группа — 0 ед.;

ведущая группа — 13 ед.;

старшая группа — 31 ед.;

младшая группа — 1 ед.

Фактическая численность Департамента — 47 человек, из них 2 должности по осуществлению технического обеспечения деятельности органов местного самоуправления города Вологды и 1 работник принят по срочному трудовому договору для выполнения заведомо определенных работ.

В отпусках, связанных с рождением детей, находится 9 специалистов ДИО.

Сотрудники, находящиеся за штатом — 5.

Гендерный состав Департамента имущественных отношений (с учетом работника по срочному трудовому договору и без учета работников, находящихся в отпусках по беременности и родам и по ходу ребенком): 3 мужчины (6 %) и 44 женщины (94 %). Соотношение мужчин и женщин в Департаменте значительно отличается от среднего по Администрации города Вологды (19 % и 81 % соответственно).

Возрастной состав ДИО:

до 30 лет — 9 человек (19 %);

от 30 до 40 лет — 23 человека (49 %);

от 40 — 50 лет — 13 человек (28 %);

более 50 лет — 2 человека (4 %).

Средний возраст в ДИО составляет 36 лет, из них мужчин — 34 года, женщин — 36 лет.

Таким образом, большинство работников находятся в возрасте акмеологической зрелости, что позитивно сказывается на работе Департамента.

По стажу работы в АГВ работники распределяются следующим образом:

до 1 года — 0 человек (0 %);

от 1 — 5 лет — 19 человек (40 %);

от 5 — 10 лет — 12 человек (26 %);

от 10 — 15 лет — 11 человека (23 %);

более 15 лет — 5 человек (11 %).

Средний стаж сотрудников ДИО составляет 8 лет 01 месяц.

Если учитывать и возрастной состав Департамента, то можно сделать вывод, что большинство сотрудников обладают профессиональным опытом работы по сфере деятельности, что позитивно отражается на работе Департамента.

Профессиональное образование работников Департамента.46 сотрудников ДИО имеют высшее образование, в том числе 2 высших образования имеют 9 человек, т.е. 19 % от фактически работающих, 1 сотрудник имеет среднее профессиональное образование. Данные показатели свидетельствуют о достаточно высоком качестве кадрового потенциала Департамента.

Наличие высшего образования в разрезе групп специальностей представлено следующим образом:

«Юриспруденция» — 17 человек;

«Экономика и управление» — 14 человек;

«Геодезия и землеустройство» — 7 человек;

«Архитектура и строительство» — 4 человека;

«Образование и педагогика» — 10 человек;

другое — 4.

Текучесть кадров в Департаменте. В 2015 году с муниципальной службы по собственному желанию из ДИО уволено 5 человек и 4 человек в связи с выходом на пенсию.

Кт за 2015 год = 5/60 x 100 = 8,33 %, т.е. текучесть кадров в ДИО ниже, чем средняя текучесть кадров в целом по АГВ (14,7%) и является одной из самых низких среди органов Администрации города Вологды.

Временная нетрудоспособность работников Департамента:

% работников ДИО в 2015 году периодически находились на больничном листе, 7 чел.

В Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды был проведён опрос по оказанию качества муниципальных услуг среди граждан, обратившихся с заявлениями (приложение 5).

По результатам опроса можно сделать вывод, что 78 % опрошенных достаточно информированы о работе Департамента, а 10% считают информированность недостаточной.

На вопрос о комфортности оказания услуг в Департаменте имущественных отношений 64% опрошенных ответили, что условия их устраивают.

Большинство граждан считают муниципальные услуги доступными для себя, лишь 7% не устраивает доступность услуги.

Глядя на рисунок 2.11 можно сделать вывод, что количество опрошенных граждан почти поровну считают период очереди значительным и не значительным.

Рисунок 2.11 — Количество опрошенных граждан

По данным анкетирования 84 % граждан считают персонал, который обслуживает муниципальные услуги, компетентен, а также 77% опрошенных оценили персонал как вежливый и доброжелательный.

Большое количество опрошенных удовлетворены качеством оказываемых услуг в Департаменте имущественных отношений, те кто не удовлетворён составляют 8% всех опрошенных.

% опрошенных граждан рекомендуют необходимость муниципальных услуг в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды своим родственникам и знакомым.

Делая вывод по всему опросу, можно сказать, что граждане, обратившиеся за предоставлением муниципальных услуг в Департамент имущественных отношений, в целом довольны качеством предоставления услуги (приложение 6).

Проанализировав систему Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды, были выявлены следующие недостатки:

нехватка высококвалифицированных специалистов;

долгий период ожидания в очереди;

проблема «закрытости» системы управления качеством.

3. Пути совершенствования системы управления качеством услуг в департаменте имущественных отношений администрации города Вологды  
3.1 Обоснование предложений по рациональному управлению качеством оказываемых услуг в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды

Проанализировав систему управления качеством в Департаменте имущественных отношений, необходимо подчеркнуть, что она в целом позволяет отслеживать изменения факторов влияния на уровень предоставления муниципальных услуг.

Тем не менее, существуют следующие основные проблемы системы управления качеством муниципального обслуживания имущественных отношений, требующие решения.

Проблема повышения профессионализма кадров. Нехватка высококвалифицированных специалистов является одной из важнейших причин повышения качества услуг в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды. Данная проблема решается Департаментом путём повышения заработной платы сотрудников, однако уровень оплаты труда работников по-прежнему остаётся низким.

В связи с этим, в данной области необходимо чётко проработанное направление совершенствования кадровой политики, предполагающее перечень мер по привлечению молодых специалистов, передача им опыта и знаний предыдущего поколения работников, повышение их квалификации, разработка системы мер по предотвращению «текучки» кадров.

В этой сфере является целесообразным проведение следующих мероприятий:

)        организация курсов повышения квалификации для работников органов управления муниципальных служащих с учётом особенностей их работы.

Эти курсы могут быть организованы на базе возможностей Вологодского института переподготовки и повышения квалификации. На курсах необходимо знакомить специалистов с обновлением законодательства в сфере имущественных отношений, а также обучать навыкам по содействию в выработке управленческих решений;

)        проведение стажировок молодых специалистов в органах управления местного самоуправления.

Стажировку важно проводить и на разных участках работы. Это необходимо для того, чтобы будущий специалист и руководство могли определить, какая сфера деятельности больше ему подходит, с какой работой он лучше справляется.

Во время прохождения стажировки, молодой специалист должен получить методические материалы, которые необходимы для прохождения стажировки и для дальнейшей практической работы; практические навыки и подходы к решению организационно-функциональных задач, а также умения по содействию в выработке управленческих решений;

)        обеспечение возможности карьерного роста молодых специалистов с целью предотвращения «текучки» кадров.

Данное мероприятие возможно в случае пересмотра штатных расписаний органов управления имущественных отношений и поиска свободных мест, например, за счёт перевода сотрудников пенсионного возраста на должности советников или консультантов.

При введении в штатное расписание должности советника или консультанта, возможен перевод специалистов пенсионного возраста на эти ставки с включением в их функциональные обязанности, как обучение молодых специалистов, так и контроль за их деятельностью в период стажировки.

Здесь необходима большая организационная работа, которая включает в себя не только изменение штатного расписания, но и увеличение расходов бюджета города Вологды на расширение штатов, а если выяснится необходимость в этом, то это может повлечь за собой изменение некоторых положений нормативных документов города Вологды.

С привлечением в органы местного самоуправления имущественных отношений новых молодых специалистов, возможно, удастся решить ещё одну, не менее сложную, проблему — проблему закрытости.

Проблема «закрытости» системы управления качеством. Необходимо отметить, что в свободном доступе нет достаточной информации об муниципальных услугах Департамента имущественных отношений города Вологды, подробных результатов контрольных мероприятий, проводимых в них, в исключительных случаях данная информация может отсутствовать вообще. Население не может узнать информацию о достоинствах и недостатках той или иной услуги. К тому же, в открытом доступе, в частности в сети Интернет, не всегда отображаются реальные сведения о Департаменте имущественных отношений.

Одним из наиболее значимых шагов в решении данной проблемы будет опубликование в общедоступных источниках (газеты областного значения, Интернет-порталы и т.п.) данных о работе системы органов местного самоуправления имущественных отношений города Вологды.

Кроме того, необходимо доводить до сведения граждан информацию о нововведениях, размещая её на Интернет-порталах.

Необходимо регулярно проводить опросы граждан города, позволяющие выявить их отношение к работе учреждения. Результаты этих опросов должны являться составной частью заключений контрольных мероприятий, чтобы показать не только профессиональную, но и общественную оценку деятельности имущественных отношений.

Одним из показателей эффективности оказания качественных услуг в Департаменте имущественных отношений города Вологды будет доля получателей услуг, удовлетворённых качеством оказания услуг в учреждениях, от общего числа граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг.

Осуществление вышеперечисленных мероприятий предполагает следующее изменение показателей качества предоставления услуг имущественных отношений:

повышение открытости и доступности информации об услугах Департамента имущественных отношений;

повышение комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

уменьшение времени ожидания в очереди при получении услуги;

увеличение количества высококомпетентных работников Департамента;

увеличение доли получателей услуг, удовлетворённых качеством оказания услуг в Департаменте имущественных отношений города Вологды.

При стопроцентном возможном охвате сотрудников Департамента имущественных отношений различными формами обучения (главным образом, курсы повышения квалификации, а также обучающие семинары, конференции, стажировки и т.п.) удастся повысить профессиональный уровень около 10 работников, то есть уровень компетентности может увеличится на 13 %.

Ожидаемые результаты от мероприятий приведены в приложении 7.

Все перечисленные мероприятия направлены на совершенствование существующей системы управления качеством в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды, они позволят существенно повысить уровень качества муниципальных, предоставляемых населению, а значит, Департаментом будет обеспечено качественное и эффективное оказание услуг населению.

3.2 Оценка эффективности мероприятия по повышению квалификации специалистов Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды

Нехватка высококвалифицированных кадров в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологда сдерживает решение задач повышения качества оказываемых муниципальных услуг в системе имущественных отношений, ведёт к жалобам граждан, пользующихся данными услугами.

Для того чтобы повысить производительность труда сотрудников и их компетентность, специалистам необходимо пройти курсы по повышению квалификации, на которых сотрудники могут:

повысить уровень знаний в той или иной отрасли;

изучить нормативно-правовую базу той области, в которой работает специалист;

совершенствовать уже имеющиеся навыки;

опробовать различные методы общения с людьми;

поставить чёткую и грамотную речь.

Для реализации мероприятия необходимо создание инициативной группы по реализации мероприятия. Согласование на уровне Администрации города Вологды. Для реализации мероприятия по каждому разделу определяется план конкретных этапов с указанием сроков.

Таблица 3.3 — Этапы мероприятия по повышению квалификации специалистов ДИО

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Этап | Период | Наименование |
| 1 | Июль — сентябрь 2016 г. | Выбор центров повышения квалификации |
| 2 | Октябрь — ноябрь 2016 г. | Разработка комплексной программы обучения специалистов |
| 3 | Декабрь — февраль 2016 г. — 2017 г. | Организация специализированного кабинета для проведения занятий |
| 3 | Март 2017 г. | Ведение информационно-справочной базы занятий для сотрудников |
| 4 | Апрель 2017 г. | Непосредственно сама реализация мероприятия |

Предполагаемый конечный результат:

увеличение доли работников, имеющих профессиональную подготовку, от общей численности работников, до 85 % и выше;

обеспечение соответствия работников современным квалификационным требованиям, повышение профессионального мастерства работников сферы;

ежегодное обучение не менее 30 % работников сферы.

Риски мероприятия: отсутствие достаточного финансирования; отсутствие процедур согласования между участниками проекта; несвоевременное выполнение задач мероприятия.

Срок реализации: 10 месяцев.

Рисунок 3.1 — Алгоритм осуществления мероприятия по повышению квалификации специалистов ДИО

Составим смету затрат по повышению квалификации работниками. Эти курсы могут быть осуществлены Вологодскими институтами переподготовки и повышения квалификации. На курсах необходимо знакомить специалистов с обновлением законодательства в сфере имущественных отношений, а также обучать навыкам по содействию в выработке управленческих решений. Средний период обучения составляет 14 дней.

Таблица 3.4 — Смета затрат по повышению квалификации на одного работника в г. Вологда, руб.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование затрат | Сумма, руб. |
| 1 | Оборудование кабинетов необходимым инвентарем в том числе: компьютеры; расходный материал. | 25 000 5 000 |
| 2 | Ведение информационно-справочной базы занятий | 3 000 |
| 3 | Оплата труда спикеров | 10 000 |
| 4 | Оплата обучения | 10 000 |
| 5 | Всего | 53 000 |

По нашим расчётам (таблица 3.4), затраты на повышение квалификации на одного работника в городе Вологда составляют 53 000 руб. В среднем повышение квалификации за год в городе Вологда проходит 6 человек, следовательно, расходы составят 318 000 руб.

Работникам Департамента, направляемых на курсы повышения квалификации в г. Москву, оплата проезда к месту учебы и обратно, проживание в гостинице, а также выплата суточных в соответствии с установленными нормами командировочных расходов осуществляются в соответствии с действующим законодательством за счет Департамента.

По данным таблицы 3.5, можно сделать вывод, что затраты на повышение квалификации на одного работника составят 81 200 руб. В среднем повышение квалификации за год в городе Москва проходит 3 человека, следовательно, расходы составят 243 600 руб.

Таблица 3.5 — Смета затрат по повышению квалификации в г. Москва, (руб. на одного человека)

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование затрат | Сумма, руб. |
| Проезд | 3 200 |
| Проживание | 21 000 |
| Суточные | 14 000 |
| Оплата труда спикеров | 15 000 |
| Непредвиденные расходы | 14 000 |
| Оплата обучения | 14 000 |
| Всего | 81 200 |

Проанализируем также влияние повышения квалификации работников на эффективность работы. Экономический эффект от использования на рабочем месте специалиста, повысившего квалификацию, рассчитаем по формуле (3.1):

руб. (3.1)

где с1 — стоимость рабочей силы (заработная плата работника) до повышения квалификации, руб.;

с2 — стоимость рабочей силы после повышения квалификации, руб.;

t — время работы работника, ч.;

Р1, Р2 — производительность работника до и после повышения квалификации соответственно, руб. /час.

При повышении квалификации стоимость рабочей силы обычно увеличивается на величину с3 за счет затрат на повышении квалификации и повышения тарифной ставки:

с2 = с1 + с3 =360 000 + 37 000 = 397 000 руб.

Таким образом, экономический эффект выражается через отношение производительности до и после повышения квалификации и относительное повышение стоимости рабочей силы после повышения квалификации.

В результате повышения квалификации производительность труда работников увеличилась в 1,5 раза. Специалист работает 11 месяцев в году.

Годовой экономический эффект от использования на рабочем месте специалиста, повысившего квалификацию, составляет:

Э = (360 000 \* 1,5 — 397 000) \*11= 1 573 000 руб.

Таким образом, видно, что экономический эффект от использования на рабочем месте специалиста, повысившего квалификацию составляет 1573000 руб. Т.к. количество рабочих, повышающих квалификацию, составляет 9 человека, то общий экономический эффект от использования на рабочем месте специалистов, повысивших квалификацию, составит в среднем 14157000 руб. Из данных расчетов видно, что Департаменту имеет смысл повышать квалификацию работников, т.к. это принесет положительный экономический эффект при оказании муниципальных услуг.

3.3 Оценка эффективности Управления общественных связей в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды

В Департаменте существует проблема «закрытости», недостаточной информированности граждан о предоставлении муниципальных услуг, также отсутствие Управления общественных связей.

Для устранения проблемы, следует ввести Управление общественных связей, благодаря которому повысится уровень информированности граждан.

Задачи Управления:

постоянно формировать и поддерживать имидж, в том числе деловую репутацию Департамента через проведение PR-кампаний;

подготавливать и представлять руководству информационно-аналитические материалы о состоянии эффективности;

внедрять новые методы и формы для усовершенствования организации работы Управления общественных связей;

принимать участие в пределах своей компетенции в подготовке и оглашении управленческих решений руководства организации;

повышать квалификацию сотрудников организации в области PR.

Исполнитель: Департамент имущественных отношений Администрации города Вологды

Участники: нанятые вновь сотрудники Департамента.

Для реализации мероприятия по каждому разделу определяется план конкретных этапов с указанием сроков.

Таблица 3.6 — Этапы реализации проекта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Этап | Период | Мероприятия |
| 1 | Сентябрь — ноябрь 2016 г. | Поиск и набор специалистов в сфере PR |
| 2 | Декабрь — январь 2016 г. — 2017 г. | Создание комфортных условий для рабочего места |
| 3 | Февраль 2017 г. | Ведение расширенной информационной базы ДИО |

Предполагаемый конечный результат:

повышение информированности населения о системе имущественных отношений, оказываемых муниципальных услугах;

обеспечение доступности для различных категорий населения информации о предоставляемых муниципальных услугах.

ведение расширенной информационной базы ДИО.

Ограничения: зависимость от источников финансирования и сроков реализации проекта.

Риски: отсутствие достаточного финансирования проекта; несвоевременное выполнение задач проекта.

Срок реализации: 6 месяцев.

Социальный эффект состоит в том, что после внедрения Управления общественных связей, информированность граждан улучшится. Граждане смогут узнать всю интересующую их информацию на официальном сайте, вместо того, чтобы каждый раз приходить в тот или иной отдел Департамента.

В таблице 3.7 указаны расходы на формирование Управления.

Таблица 3.7 — Оценка расходов на формирование Управления общественных связей

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование затрат | Объем расходов, тыс. руб. |
| Увеличение штатной численности на 2 сотрудника (фонд заработной платы) | 2\*35=70 |
| Приобретение 2 персональных компьютеров для сотрудников | 2\*30=60 |
| Приобретение 2 телефонных аппаратов | 2\*1,5=3 |
| Организация рабочего места сотрудников | 2\*12=24 |
| Итого: | 157 |

Благодаря введению мероприятия, качество информированности граждан увеличится.

Местные структуры могут использовать несколько методов содействия СМИ в процессе распространения информации о структуре.

Представители СМИ должны быть обеспечены календарем мероприятий, реализуемые пресс-службой. Календарь полезен в связи с тем, что позволяет редакторам и репортерам распределить работу по освещению деятельности данной организации.

3.4 Оценка эффективности создания комфортных условий для получения услуг Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды

Проблема — период ожидания получения услуг увеличивается в связи с очередями, что приводит к негативному восприятию гражданами окружающей обстановки.

Негативное восприятие гражданами, находящихся в очереди можно частично сгладить, по мнению начальника Жилищного Управления, созданием более комфортных условий времяпрепровождения граждан в очереди.

Задачи:

улучшить настрой граждан, обратившихся за той или иной услугой в ДИО;

занять время ожидания просмотром новостей или телепередач.

Исполнителем будет являться Жилищное Управление Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды.

Участники — граждане, обратившиеся за муниципальной услугой в ДИО.

Для реализации мероприятия по каждому разделу определяется план конкретных этапов (таблица 3.8).

Таблица 3.8 — Этапы мероприятия по созданию комфортных условий в период ожидания в очереди

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Этап | Период | Мероприятия |
| 1 | Июль — август 2016 г. | Заказ мебели и оборудования |
| 2 | Сентябрь — октябрь 2016 г. | Установка и наладка оборудования |

Предполагаемый конечный результат:

удовлетворение граждан комфортными условиями ожидания;

положительный настрой граждан, обратившихся за предоставлением услуг.

Риски: отсутствие достаточного финансирования мероприятия; несвоевременное выполнение задач мероприятия

Срок реализации: 4 месяца.

Составим смету затрат по данному мероприятию (таблица 3.9).

Таблица 3.9 — Смета затрат на повышение комфортных условий в период ожидания в очереди

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование затрат | Сумма, руб. |
| 1 | Приобретение мебель, в том числе: 2 дивана; 8 мягких стульев. | 2\*5 000 = 10 000 8\*700 = 5 600 |
| 2 | Приобретение оборудования, в том числе: телевизор; кулер с водой. | 9 000 10 000 |
| 3 | Всего | 34 600 |

Можно сделать вывод, что граждане, обратившиеся за муниципальной услугой в Департамент имущественных отношений Администрации города Вологды, будут в хорошем расположении духа, благодаря улучшенным условиям нахождения в очереди.

Заключение

В данной выпускной квалификационной работе рассмотрены основные механизмы обеспечения качества оказываемых услуг учреждениями государственной власти и муниципального управления.

Проанализировав организацию работ по управлению качеством услуг Департамента имущественных отношений города Вологды, установил, что Департаментом активно ведётся работа по обеспечению качественного и эффективного оказания муниципальных услуг специалистами Департамента.

Основными проблемами, выявленными в системе управления качеством услуг Департамента имущественных отношений Администрации города Вологды, являются:

нехватка высококвалифицированных специалистов;

долгий период ожидания в очереди;

проблема «закрытости» системы управления качеством.

Автором обоснованы мероприятия по совершенствованию системы управления качеством услуг в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологда, к ним относятся:

)        организация курсов повышения квалификации для специалистов Департамента имущественных отношений. Благодаря этой организации курсов произойдет увеличение доли работников, имеющих профессиональную подготовку, от общей численности работников, до 85 % и выше; обеспечение соответствия работников современным квалификационным требованиям, повышение профессионального мастерства работников сферы; ежегодное обучение не менее 30 % работников сферы;

2)      организация Управления общественных связей в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды. Что приведет к повышению информированности населения о системе имущественных отношений, оказываемых муниципальных услугах; обеспечению доступности для различных категорий населения информации о предоставляемых муниципальных услугах.

)        обеспечение комфортных условий для граждан, обратившихся за предоставлением услуг. Это нововведение приведет к удовлетворению граждан комфортными условиями ожидания, а также к положительному настрою граждан, обратившихся за предоставлением услуг.

Осуществление мероприятий позволит:

повысить уровень открытости и доступности информации об услугах в системе имущественных отношений;

повысить уровень доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания.

Предложенные мероприятия направлены на совершенствование существующей системы управления качеством в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды. Они позволят существенно повысить уровень качества услуг, предоставляемых населению.

Список использованных источников

1.       Административный регламент «Предоставления муниципальной услуги по постановке граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях», п.5. [Электронный ресурс]: // КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

2.       Административный регламент предоставления муниципальной услуги по «Постановке граждан на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях», утверждённый Постановлением Администрации г. Вологды от 30 декабря 2013 г. N 10592 [Электронный ресурс]: // КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Административный регламент «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории муниципального образования «Город Вологда», утверждённый постановлением Администрации города Вологды от 10.01.2012 № 3 [Электронный ресурс]: // КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Принятие на учет заявлений граждан, нуждающихся в муниципальных специализированных жилых помещениях на территории муниципального образования «Город Вологда», утверждённый постановлением Администрации города Вологды от 24.07.2013 № 5996 [Электронный ресурс]: // КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Административный регламент по предоставлению информации из реестра объектов муниципальной собственности города Вологды, утверждённый постановлением Администрации города Вологды от 14.07.2011 года № 3859 [Электронный ресурс]: // КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление муниципального имущества в аренду», утверждённый постановлением Администрации города Вологды от 4 августа 2011 года № 4364 [Электронный ресурс]: // КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Административный регламент по оказанию муниципальной услуги по предоставлению гражданам выписок о предоставлении земельных участков и о наличии у граждан прав на земельные участки (в случае если земельный участок предоставлен для ведения личного подсобного хозяйства), утверждённый постановлением Администрации города Вологды от «09» 03 2011 г. № 1027 [Электронный ресурс]: // КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования «Город Вологда», на которых расположены здания, строения, сооружения», утверждённый постановлением Администрации города Вологды от 24.08.2011 № 4712 [Электронный ресурс]: // КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Аристов, О.В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов / — Москва: ИНФРА — М, 2008 — 258 с.

.        Василевская, И.В. Управление качеством: учебное пособие / И.В. Васильевская / — Москва: РИОР, 2008. — 235 с.

.        ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. — Введ.01.11.2015. — Москва: Стандартинформ, 2015. — 19 с.

.        ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ.01.11.2015. — Москва: Стандартинформ, 2015. — 18 с.

.        Гличев, А.В. Основы управления качеством продукции: учебник / А.В. Гличев / — Москва: РИА Стандарты и качество, 2009. — 202 с.

.        Дектярев, Л.А., Метрология: учеб. пособие / Л.А. Дектярев, В.А. Летягин, А.И. Погалов, С.В. Угольников / — Москва: Академич. Проект, 2010. — 147 с.

15.     Деловой портал «Управление производством» [Электронный ресурс]: Энциклопедия производственного менеджмента. — Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>.

.        Закон Российской Федерации от 15 мая 1991 года N 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»; закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года N 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан». [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Закон Вологодской области от 5 июня 2013 года N 3077-ОЗ «О прожиточном минимуме в Вологодской области»; закон Вологодской области от 29 июня 2005 года N 1307-ОЗ «О порядке ведения органами местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, и об определении общей площади предоставляемого жилого помещения отдельным категориям граждан». [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Положение о Департаменте имущественных отношений Администрации города от 29.02.2016 N 208, от 01.04.2016 N 367. [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Постановление Администрации г. Вологды от 22.12.2014 N 10104. [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Постановление Правительства Российской Федерации от 21 марта 2006 года N 153 «О некоторых вопросах реализации подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством» федеральной целевой программы «Жилище» на 2011 — 2015 годы». [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Порядок предоставления жилых помещений муниципального Жилищного фонда коммерческого использования лицам во владение и (или) пользование, утверждённый Решением Вологодской городской Думы от 20 февраля 2012 г. N 1021. [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Приказ Минфина России от 22.12.2014 N 161н «О порядке ведения реестра государственных заданий на оказание государственных услуг (выполнение работ)». [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Распоряжение от 10 июня 2011 года N 1021-р. [Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011-2013 годы и плана по реализации мероприятий Концепции] (с изменениями на 28 августа 2012 года). [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Ребрин, Ю.И. Управление качеством: учебное пособие / Ю.И. Ребрин / − Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2009. − 89 с.

.        Салимова, Т.А. Управление качеством: учебник по специальности «Менеджмент организации» / Т.А. Салимова. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство «Омега-Л», 2008. — 414 с.

.        Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 5 мая 2014 г. N 112-ФЗ. [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений» № 102-ФЗ от 26.06.2008. [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» № 184-93. — Москва: Ось-89, 2010. [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Федеральный закон от 29 декабря 2004 года № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации» («Российская газета», №1, 12.01.2005); Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, № 95); Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006). [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Федеральный закон Российской Федерации от 25 октября 2001 года № 137-ФЗ «О введении в действие Земельного кодекса Российской Федерации»; Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс: справ. — правовая система / Компания «КонсультантПлюс».

.        Шевчук, Д.А. Управление качеством: учебник / Д.А. Шевчук / − Москва: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. − 216 с.

.        Энь, Хуан. Экономический анализ процессов повышения качества продукции предприятия / Хуан Энь, Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин / − Таганрог: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ» 2011. − 315 с.

Приложения

**Приложение 1**

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

Рисунок 1 — Блок-схема предоставления муниципальной услуги

**Приложение 2**

Блок — схема последовательности административных процедур

Рисунок 2 — Блок — схема последовательности административных процедур

**Приложение 3**

Рисунок 3 — Блок-схема последовательности действий оказания услуги по предоставлению информации из реестра объектов муниципальной собственности города Вологды

**Приложение 4**

Рисунок 4 — Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципального имущества в аренду без проведения торгов

**Приложение 5**

Проект опросного листа. Мы очень ценим Ваше мнение!

При ответе на вопросы не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Для того, чтобы сделать обслуживание в учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, связанные с работой учреждения. Выберите один из вариантов ответа на каждый вопрос.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос | Ответ | Ответ | Ответ |
| 1. | Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения? | Достаточно информирован | Не достаточно информирован | Затрудняюсь ответить |
| 2 | Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? | Комфортные | Скорее не комфортные, чем комфортные | Затрудняюсь ответить |
| 3 | Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для себя? | Да | Нет | Затрудняюсь ответить |
| 4 | Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении муниципальных услуг? | В основном период ожидания в очереди оцениваю, как незначительный | Период ожидания в очереди длительный | Затрудняюсь ответить |
| 5 | Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным? | Да | Нет | Затрудняюсь ответить |
| 6 | Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? | Да | Нет | Затрудняюсь ответить |
| 7 | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? | Да | Нет | Затрудняюсь ответить |
| 8 | Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым? | Да | Нет | Затрудняюсь ответить |

**Приложение 6**

Таблица 2.1 — Результаты проведённого анкетирования

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос | Ответ | Ответ | Ответ |
| 1. | Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения? | 78% опрошенных достаточно информирован | 10% опрошенных не достаточно информирован | 2% опрошенных затрудняюсь ответить |
| 2 | Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными? | 64% опрошенных комфортные | 30% опрошенных скорее не комфортные, чем комфортные | 6% опрошенных затрудняюсь ответить |
| 3 | Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для себя? | 85% опрошенных да | 3% опрошенных затрудняюсь ответить |  |
| 4 | Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении муниципальных услуг? | 59% опрошенных в основном период ожидания в очереди оцениваю, как незначительный | 41% опрошенных период ожидания в очереди длительный | 0% опрошенных затрудняюсь ответить |
| 5 | Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным? | 84% опрошенных да | 12% опрошенных нет | 4% опрошенных затрудняюсь ответить |
| 6 | Считаете ли вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? | 77% опрошенных да | 20% опрошенных нет | 3% опрошенных затрудняюсь ответить |
| 7 | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? | 92% опрошенных да | 7% опрошенных нет | 1% опрошенных затрудняюсь ответить |
| 8 | Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым? | 81% опрошенных да | 17% опрошенных нет | 2% опрошенных затрудняюсь ответить |

**Приложение 7**

Таблица 3.1 — Мероприятия по совершенствованию качества оказания услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Мероприятие | Ожидаемый результат |
| Организация курсов повышения квалификации для специалистов Департамента имущественных отношений | Увеличение доли работников, имеющих профессиональную подготовку, от общей численности работников, до 85 % и выше; обеспечение соответствия работников современным квалификационным требованиям, повышение профессионального мастерства работников сферы, ежегодное обучение не менее 30 % работников сферы |
| Организация Управления общественных связей в Департаменте имущественных отношений Администрации города Вологды: подготовка новостных информационных сообщений для размещения на официальных Интернет-ресурсах; актуализация информации на официальных сайтах; проведение информационных дней. | Повышение информированности населения о системе имущественных отношений, оказываемых муниципальных услугах; обеспечение доступности для различных категорий населения информации о предоставляемых муниципальных услугах. |
| Обеспечение комфортных условий для граждан, обратившихся за предоставлением услуг | Удовлетворение граждан комфортными условиями ожидания; положительный настрой граждан, обратившихся за предоставлением услуг. |

|  |
| --- |
| [Вернуться в библиотеку по экономике и праву: учебники, дипломы, диссертации](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)  [Рерайт текстов и уникализация 90 %](http://учебники.информ2000.рф/rerait-diplom.shtml)  [Написание по заказу контрольных, дипломов, диссертаций. . .](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml) |

|  |  |
| --- | --- |
| [**КНИЖНЫЙ МАГАЗИН**](http://учебники.информ2000.рф/chitai.shtml) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| [**ТОВАРЫ для ХУДОЖНИКОВ и ДИЗАЙНЕРОВ**](http://учебники.информ2000.рф/kar.shtml) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| [**АУДИОЛЕКЦИИ**](http://учебники.информ2000.рф/lectr.shtml) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| [**IT-специалисты: ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ**](http://учебники.информ2000.рф/otu.shtml) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| [**ФИТНЕС на ДОМУ**](http://учебники.информ2000.рф/fit1.shtml) |  |