

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФГАОУ ВО «УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
ПЕРВОГО ПРЕЗИДЕНТА РОССИИ Б.Н. ЕЛЬЦИНА»
ИНСТИТУТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
КАФЕДРА СОЦИОЛОГИИ И ТЕХНОЛОГИЙ ГОСУДАРСТВЕННОГО И
МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Оценка 5
Руководитель курсовой работы
М.В. Певная
Члены комиссии _____
Даты защиты 14.02.2018 г.

ОТЧЕТ
о курсовой работе
по теме: Анализ эффективности PR-коммуникации МФЦ Свердловской
области с потребителями государственных услуг

Студент Галицких О.И.

Группа УПЗ-315812ду

(подпись)

Екатеринбург
2018

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФГАОУ ВО «УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
ПЕРВОГО ПРЕЗИДЕНТА РОССИИ Б.Н. ЕЛЬЦИНА»
ИНСТИТУТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
КАФЕДРА СОЦИОЛОГИИ И ТЕХНОЛОГИЙ ГОСУДАРСТВЕННОГО И
МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Оценка отлично

Руководитель курсовой работы

М.В. Певная

Члены комиссии

Даты защиты 14.02.2018 г.

ОТЧЕТ

о курсовой работе

по теме: Анализ эффективности PR-коммуникации МФЦ Свердловской
области с потребителями государственных услуг

Студент Галицких О.И.

Группа УПЗ-315812ду

(подпись)

Екатеринбург
2018

Министерство образования и науки российской Федерации
ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого президента России Б.Н. Ельцина»
Кафедра «Социологии и технологий государственного и муниципального
управления»

Задание

на курсовой проект

Студентки Галицких О.И. группы УПЗ - 350812 ду

Специальность ГМУ

1. Тема курсового проекта:

Анализ эффективности PR-коммуникации МФЦ Свердловской области с
потребителями государственных услуг.


2. Содержание проекта, в том числе состав графических работ и расчётов:

Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных
источников.

3. Дополнительные сведения

4. План выполнения курсового проекта

Наименование элементов проектной работы	Сроки	Примечания	Отметка о выполнении
Согласование темы курсового проектирования	01.08 – 10.08.2017		
Согласование плана курсового проектирования	11.08-21.08.2017		
Согласование чернового варианта курсового проектирования	21.08-24.08.2017	Корректировка раздела 1.2	
Согласование	02.09-24.10.2017	Корректировка	

чернового варианта курсового проектирования		введения, раздела 1, раздела 1.1	
Согласование чернового варианта курсового проектирования	24.10-30.12.2017	Корректировка курсового проекта согласно замечание	
Согласование чернового варианта курсового проектирования	31.12.2017- 07.12.2017	Корректировка оформления курсового проекта	
Отправка чистового варианта курсового проекта для проверки	20.01.2017		

Руководитель _____



М.В. Певная

Министерство образования и науки российской Федерации
ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого президента России Б.Н. Ельцина»
Кафедра «Социологии и технологий государственного и муниципального управления»

РЕЦЕНЗИЯ

на курсовой проект

Студентки Галицких О.И. **группы** УПЗ - 350812 ду

Тема курсового проекта: Анализ эффективности PR-коммуникации МФЦ Свердловской области с потребителями государственных услуг

1. Соответствие результатов выполнения работы цели и задачам проекта результатам обучения поддисциплине/модулю

Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы. Каждая глава в целом раскрывает суть поставленных вопросов. Проанализировано достаточное количество учебно-методического, нормативного материала.

2. Оригинальность и самостоятельность выполнения работы

Автор курсового проектирования показал свои способности системно работать с источниками по рассматриваемой проблеме. Сформулированные в работе выводы обоснованы и могут быть использованы в практической деятельности.

3. Полнота и глубина проработки разделов

Основные вопросы проработаны, работа целостна. Предлагаемые решения реалистичны.

4. Общая грамотность и качество оформления текстового документа и графических материалов

Работа написана грамотно, оформлена аккуратно в соответствии с ГОСТ.

5. Вопросы и замечания

Автор не обращался к анализу регионального законодательства Свердловской области по поставленной в работе проблеме.

6. Общая оценка работы

В целом курсовое проектирование отвечает предъявляемым требованиям, рекомендовано к защите и заслуживает оценки «отлично».

Сведения о рецензенте

ФИО Певная М.В.

Должность зав. кафедрой

СиТГМУ Науч. звание докт.

соц. наук

Место работы ИГУП УрФУ.



15.01.2018 г.

Оглавление

Введение.....	4
1. Теоретические и правовые аспекты PR-коммуникации в сфере ГМУ.....	6
1.1. PR-коммуникация: сущность понятия и методы оценки эффективности	6
1.2. Нормативно-правовая база PR-коммуникаций в сфере ГМУ.....	9
2. Оценка эффективности PR-коммуникации МФЦ Свердловской области.....	13
2.1. Характеристика МФЦ Свердловской области и анализ эффективности его PR-коммуникации	13
2.2. Рекомендации по повышению эффективности PR-коммуникации МФЦ с потребителями услуг	18
Заключение	23
Список использованных источников	25

Введение

В настоящее время на территории Свердловской области предоставление услуг населению обеспечивают следующие органы и организации:

- 1) территориальные органы федеральных органов исполнительной власти;
- 2) органы государственных внебюджетных фондов;
- 3) исполнительные органы государственной власти Свердловской области;
- 4) органы местного самоуправления;
- 5) государственные и муниципальные учреждения и другие организации, участвующие в предоставлении услуг.

Президент Российской Федерации в целях совершенствования системы государственного управления Указом от 7 мая 2012 года № 601 установил важнейшие показатели, в соответствии с которыми к 2015 году не менее 90 % граждан будут иметь доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг.

В Свердловской области, впрочем, как и во всей Российской Федерации, значительное внимание уделяется оптимизации и повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а именно их регламентации, перевода в электронную форму и на межведомственное взаимодействие. Развивается система предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров.

Согласно принятой областной целевой программе «Создание сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Свердловской области» количество заявителей из года в год должно расти, достигнув к 2015 году 2020 тыс. человек. Таким образом, тема эффективности PR-коммуникации МФЦ

Свердловской области с потребителями государственных услуг является актуальной.

Объектом исследования являются центры многофункционального назначения предоставления сервисов муниципального и государственного уровня Свердловской области.

Предметом исследования выступают особенности развития PR-коммуникаций центров многофункционального назначения предоставления сервисов муниципального и государственного уровня Свердловской области.

Целью данной работы является анализ эффективности PR-коммуникации МФЦ Свердловской области с потребителями государственных услуг.

В соответствии с поставленной целью в работе решены следующие задачи:

- раскрыты сущность понятия PR-коммуникация и приведены методы оценки ее эффективности;
- проанализирована нормативно-правовая база PR-коммуникаций в сфере ГМУ;
- проведена характеристика МФЦ Свердловской области и проанализирована эффективность его PR-коммуникации;
- изложены рекомендации по повышению эффективности PR-коммуникации МФЦ с потребителями сервисов.

Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованных источников.

В первой главе проанализированы возможности и перспективы развития центров многофункциональной направленности, а также дана характеристика центров многофункционального назначения Свердловской области.

Во второй главе предложены пути совершенствования процесса предоставления сервисов муниципального и государственного уровня по принципу «одного окна» с помощью центров многофункциональной направленности.

1. Теоретические и правовые аспекты PR-коммуникации в сфере ГМУ

1.1. PR-коммуникация: сущность понятия и методы оценки эффективности

PublicRelations (далее – PR) появился на стыке разных наук, таких как социальная психология, маркетинг, менеджмент и другие, но, тем не менее, на сегодняшний день он имеет статус самостоятельной сферы практической работы и знаний. Говоря о трактовке термина «PR», необходимо отметить, что по свидетельству специалистов есть несколько сотен подходов к определению данного понятия, различные авторы определяют его суть по-разному.

В известной работе С. Катлип, А. Сентер, Г. Брум в качестве определения предлагают следующее: «PR — это функция управления, способствующая налаживанию или поддержанию взаимовыгодных связей между организацией и общественностью, от которой зависит ее успех или неудача».¹

PR - это наука и искусство достижения гармонии посредством взаимопонимания, основанного на правде и полной информированности (классическое определение Сэма Блэка).²

С точки зрения И.Л. Викентьева, «Назначение мер PR-внеценная конкуренция, целью которой является формирование управляемого имиджа (репутации, образа, фирменного стиля) товаров и/или сервисов, личности, самой фирмы, идеологии, моды».³ Данное определение четко указывает на цель, которая является главной для PR- «влияние на мнения и поступки групп общественности». Именно влияние является главной задачей PR во всех случаях применения этой технологии.

В рамках данной работы за базовое понятие PR подразумевается как «управленческая коммуникативная деятельность (совокупность социальных

¹Катлип С.М., Сентер А.Х., Брум Г.М. Паблик Рилейшнз. Теория и практика, 8-е изд. М.: Издат. дом Вильямс, 2008. С. 23.

²Блэк С. Паблик релейшнз. Что это такое?, - Москва, 1990 г.

³Викентьев И.Л. - Приемы рекламы и PR. Учебник ТРИЗ-ШАНС, 1995. С.83.

практик), направленная на оптимизацию взаимодействий социального субъекта со значимыми сегментами социальной среды — с его общественностью».⁴

Рассмотрим основные функции PR. Синяева И.М. «выделяет следующие функции:

Аналитико-прогностическая функция. Данная функция направлена на выработку информационной политики, ее тактики и стратегии, фиксирующих движение событий в динамике.

Организационно-технологическая функция. Эта функция представляет собой комплекс мер и действий по проведению и организации PR-кампаний, акций, выставок, деловых встреч, конференций, в которых используют СМИ, аудио- и видеотехнологии.

Информационно-коммуникативная функция. Данная функция предполагает тиражирование, продуцирование информации при выполнении информационно-разъяснительной и пропагандистско-рекламной работы, которая необходима не только для партнеров общения, но и для поддержания социально-психологического климата внутри фирмы, соблюдение фирменного стиля, служебной этики.

Консультативно-методическая функция. Функция представляет собой консультации по налаживанию и организации отношений с общественностью, а также разработку концептуальных моделей социального партнерства и сотрудничества, акций, программ и кампаний PR».⁵

Коммуникация - это обмен между двумя и более людьми. Именно коммуникации являются предметом PR. Установление и ведение необходимых внешних и внутренних коммуникаций организации имеют стратегическую значимость для достижения организационных целей. Коммуникации пронизывают все аспекты существования общества. Коммуникации - это многоуровневая, сложная система, которая охватывает как саму организацию и

⁴ Кривоносов А.Д., Филатова О.Г., Шишкина М.А. Основы теории связей с общественностью. СПб.: Питер, 2011. С. 13.

⁵ Синяева И.М., Маслова В.М., Синяев В.В./ Сфера PR в маркетинге: учеб. пособие /— М.: ЮНИТИ- ДАНА, 2007. - с. 12.

ее элементы, так и ее внешнее окружение. На рис. 1. представлена классификация коммуникаций.

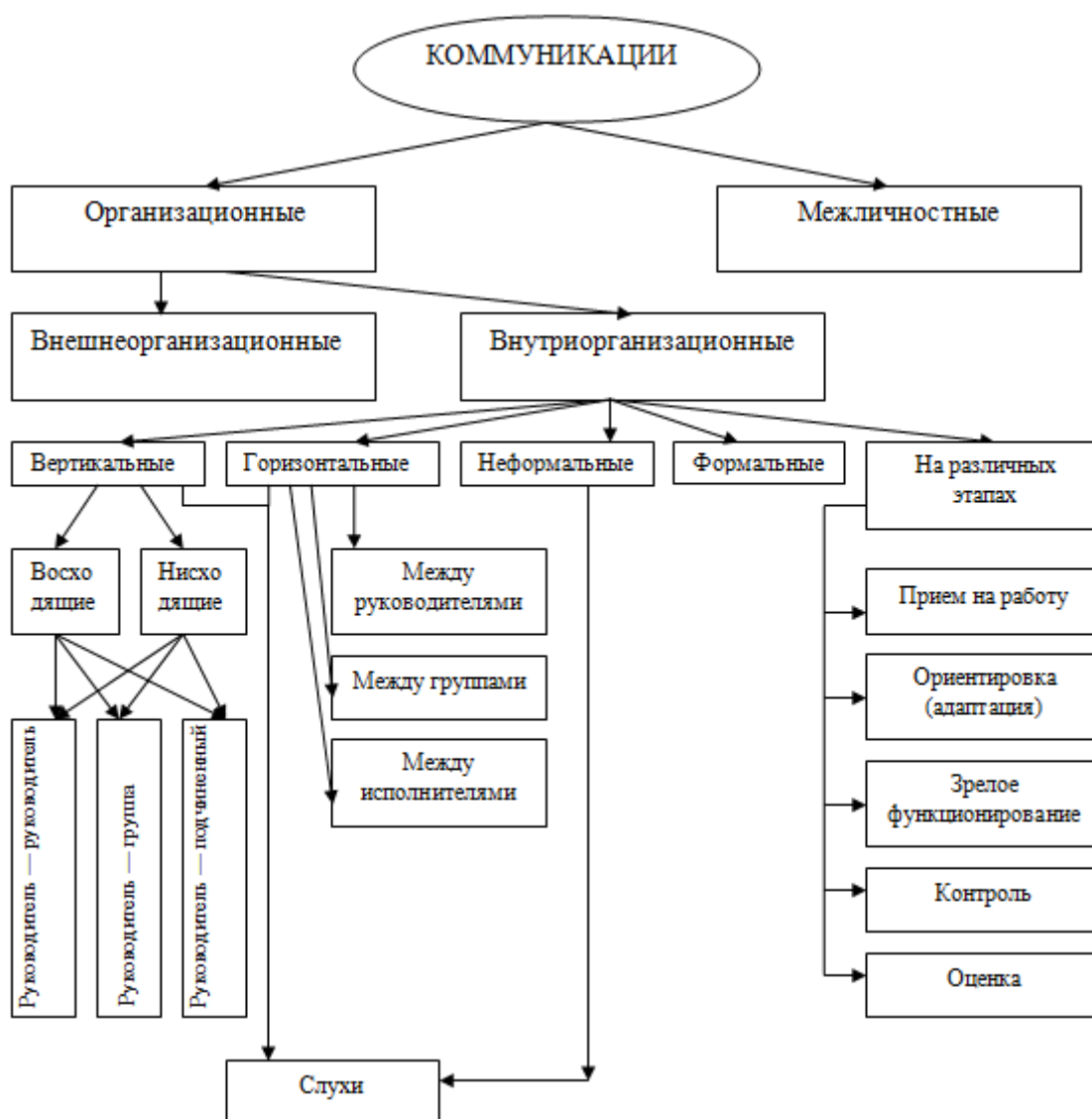


Рисунок 1 - Виды коммуникаций

Цель коммуникационного процесса- обеспечить понимание и передачу информации, которая является предметом обмена. Коммуникационный процесс состоит из следующих элементов:

Отправитель - лицо, которое генерирует идею или собирает информацию и передает ее.

Сообщение - непосредственно информация, которая закодирована при помощи символов.

Канал - средство передачи информации (совещания, устная передача, письменная передача, телефонные переговоры, отчеты, служебные записки, компьютерные сети, электронная почта).

Получатель (адресат) - лицо, которому предназначается информация и которое интерпретирует ее.

Главная задача PR - сформулировать корпоративные послания и обеспечить их передачу целевой аудитории. Таким образом, качество коммуникации в PublicRelations во многом зависит от степени адекватности процесса закодирования информации

1.2. Нормативно-правовая база PR-коммуникаций в сфере ГМУ

Информационная область становится одним из наиболее важных объектов государственного управления. Основным инструментом государственного управления является государственная информационная политика. Коммуникационный потенциал государственной власти состоит не только в наличии эффективных информационных каналов, при помощи которых власть может объяснять обществу свои решения, но и в установлении обратной связи с социумом, которая позволяет слышать запросы разных социальных групп, проводить анализ и корректировать государственную информационную политику.

В настоящее время в Российской Федерации отсутствует единый правовой документ, который бы определял и регулировал вопросы информационной политики в государственном и муниципальном управлении. Вместе с тем, существует ряд нормативно-правовых актов, которые можно отнести к управлению PR-коммуникациями в деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

Взаимодействие органов государственного управления со средствами массовой информации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации - Федеральным законом от 13 января 1995г. № 7-ФЗ «О

порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации», Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991г. № 2124-1 «О средствах массовой информации».

Редакция средства массовой информации имеет право запрашивать информацию о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений и их должностных лиц в соответствии со ст. 39 Закона Российской Федерации «О средствах массовой информации».⁶

В соответствии со ст. 6 Федерального закона № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления может обеспечиваться разными способами.⁷ Перечислим основные:

- 1) обнародование (опубликование) информации о деятельности в средствах массовой информации;
- 2) размещение информации о деятельности в сети «Интернет»;
- 3) размещение информации о деятельности в помещениях, занимаемых государственными органами, и в иных отведенных для этих целей местах, например, на информационных стендах;
- 4) открытые мероприятия, проводимые государственными органами и органами местного самоуправления.

Обязанность по проведению систематической информационной работы органами власти основывается на принципах открытости и доступности информации о деятельности государственных органов и органов местного

⁶О средствах массовой информации. Закон Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 // Справочная правовая система «Консультант плюс».

⁷Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант плюс».

самоуправления, достоверности этой информации и своевременности её предоставления; свободы поиска, получения, передачи и распространения информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления любым законным способом; соблюдения прав граждан на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту их чести и деловой репутации, права организаций на защиту их деловой репутации при предоставлении информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.⁸

Федеральный закон № 7-ФЗ «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации» регулирует отношения, возникающие в связи с распространением государственными средствами массовой информации материалов или сообщений о деятельности органов государственной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.⁹

Размещение органами государственной власти информации о своей деятельности в сети «Интернет» в форме открытых данных осуществляется в рамках реализации подпункта «г» пункта 2 Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 583 «Об обеспечении доступа к общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных» определяет правила отнесения информации к общедоступной информации, периодичность размещения такой информации, сроки ее обновления. Таким образом, существуют перечни информации, отнесенные к общедоступной

⁸ ст. 4 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

⁹ ст. 1 Федерального закона от 13 января 1995г. № 7-ФЗ «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации».

информации, размещаемой государственными органами и органами местного самоуправления в сети «Интернет» в форме открытых данных.¹⁰

¹⁰ п.4 Правила отнесения информации к общедоступной информации, размещаемой государственными органами и органами местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных (утв. постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. №583).

2. *Оценка эффективности PR-коммуникации МФЦ Свердловской области*

2.1. Характеристика МФЦ Свердловской области и анализ эффективности его PR-коммуникации

Юридический адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 13.

В 2012 году была обнародована концепция создания сети центров многофункционального назначения по предоставлению сервисов муниципального и государственного уровня. Авторы этого документа отмечали, что появление МФЦ станет еще одним шагом к электронному правительству, информационному обществу и сервисному государству.¹¹

Сервисное государство в понимании авторов концепции - это государство, где взаимодействие учреждений власти и населения происходит на качественно новом уровне, его можно охарактеризовать высокой степенью доверия, прозрачностью и информационной открытостью административных процедур. Получать услуги жители Свердловской области должны по нескольким каналам - через портал сервисов на государственном уровне (эта услуга уже работает несколько лет), через центр телефонного обслуживания (тоже был создан) и через МФЦ. При этом в центрах, по задумке, государственные услуги можно получать быстрее, комфортнее, чаще и больше и с меньшими человеческими и временными затратами для бюрократической системы.¹²

Отличие состоит в том, что создание МФЦ предполагает объединение под «одной крышей» и федеральных учреждений исполнительной власти, и региональных учреждений исполнительной власти, и учреждений МСУ для обеспечения по предоставлению сервисов муниципального и государственного уровня в режиме «одного окна». Вариант, несомненно, хороший и менее затратный.

¹¹ Постановление Правительства Свердловской области от 21 сентября 2012 года № 1029-ПП «О Концепции областной целевой программы "Создание сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Свердловской области (2012-2015 годы)»

¹² Игнатова А.М. Многофункциональные центры как инструмент повышения качества предоставления государственных услуг// ПОЛИТЕКС. — 2011. № 2. С. 220—228.

Деятельность МФЦ осуществляется на основании федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В соответствии с данным законом любая организация, уполномоченная оказывать государственные и муниципальные услуги, в том числе в электронной форме, может действовать по принципу «одного окна».

МФЦ можно определить как организацию, учрежденную органом власти субъекта для оказания населению и юридическим лицам комплекса государственных услуг по принципу «одного окна», в максимально комфортных условиях. Принцип «одного окна» предполагает создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении всех государственных услуг, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных услуг.

Постановлением Правительства Российской Федерации «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) сервисов на основе центров многофункционального назначения по предоставлению государственных (муниципальных) услуг»¹³, утверждены рекомендации к созданию МФЦ, а именно:

- 1) рекомендации к зданию (помещению) в котором находится МФЦ - площадь здания (помещения) для населенных пунктов с численностью более 50 тыс. человек должна составлять не менее 800 кв. м.;
- 2) ограничения по минимальному количеству и направлениям сервисов, которые оказываются на основе центров многофункционального назначения не менее 50;
- 3) рекомендации к количеству окон для приема и выдачи документов: для населенных пунктов с численностью более 50 тыс. человек количество окон в МФЦ должно быть не менее 20.

¹³ Постановление Правительства РФ от 3 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг».

Доступность сервисов муниципального и государственного уровня должна обеспечиваться за счет многоканальности взаимодействия физического лица, предоставившего заявление, и организаций, которые предоставляют государственные и муниципальные услуги. В рамках создаваемой модели взаимодействия с заявителями рассматриваются три ключевых канала доступа к названным услугам:

- 1) многофункциональный центр;
- 2) портал сервисов муниципального и государственного уровня;
- 3) центр телефонного обслуживания.

Таким образом, реализуется вневедомственный подход, когда гражданин взаимодействует не с отдельным государственным или муниципальным органом, а с государственной системой в целом. МФЦ будет предоставлять заявителю вне зависимости от места его проживания государственные и муниципальные услуги в установленном порядке на основании:

1) перечня государственных сервисов, предоставление которых организуется в МФЦ государственными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, который утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797;

2) перечня государственных сервисов, предоставление которых организуется в МФЦ органами исполнительной власти области, утвержденного Правительством области;

3) перечня муниципальных сервисов, предоставление которых организуется в МФЦ, утвержденного муниципальным нормативным правовым актом соответствующего муниципального образования в Свердловской области.

Предоставление сервисов муниципального и государственного уровня в МФЦ осуществляется на основании единого стандарта комфортности по предоставлению сервисов муниципального и государственного уровня. Основной целью создания центров многофункциональной направленности

является увеличение качества, доступности и комфортности получения физическими лицами и юридическими лицами сервисов муниципального и государственного уровня по принципу «одного окна». Создание центров многофункциональной направленности позволит эффективным способом решать следующие задачи:

1) оптимизация административных процедур и увеличение качества оказания сервисов муниципального и государственного уровня за счет предоставления на основе центров многофункциональной направленности;

2) предоставление заявителям возможности получения одновременно нескольких сервисов при однократном обращении;

3) качественное информирование заявителей о порядке, методах и условиях получения сервисов муниципального и государственного уровня;

4) внедрение единых стандартов комфортности для заявителей, обратившихся за получением муниципальной (государственной) услуги в МФЦ;

5) предоставление возможностей получения на основе центров многофункциональной направленности сопутствующих и дополнительных (платных) сервисов населению с целью повышения доступности и комфортности получения основных сервисов муниципального и государственного уровня, уменьшения издержек для заявителей. В рамках данной Концепции с учетом территориальной специфики области предполагается обеспечение работы центров многофункциональной направленности на территории всех муниципальных образований в области. При этом МФЦ может осуществлять свою деятельность как на территории одного муниципального образования области, так и на территории нескольких муниципальных образований в области. МФЦ осуществляют свою деятельность на основании соглашений, которые заключаются между МФЦ и территориальными органами федеральных учреждений власти и внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Свердловской области, органом (органами) местного самоуправления в Свердловской области, не являющимся

(не являющимися)учредителем (учредителями)данного МФЦ.Для обеспечения принципа шаговой доступности при предоставлении сервисов муниципального и государственного уровня для населения центров многофункциональной направленности может включать в себя филиалы центров многофункциональной направленности (удаленные рабочие места), в том числе созданные на основе действующих служб «одного окна»или на основе заключенных соглашений с использованием ресурса территориальных отделений ФГУП «Почта России»,отделений банков и других предприятий.

В настоящее время известные следующие формы PR-коммуникации МФЦ с населением Свердловской области:

- размещена информация об услугах и самом МФЦ в Интернете, а также периодические публикации в СМИ;
- возможность получения консультации по телефону или через Интернет;
- наличие информации на стендах в самом МФЦ;
- присутствие консультанта в зале ожидания в МФЦ.

Количество заявителей, обслуженных в МФЦ из года в год растет: в 2013 году 360,0 тыс. человек, в 2014 году - 1197,0, в 2015 году - 2020,0 тыс.¹⁴ На начало 2016 года программа по созданию сети Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Свердловской области завершена. За 5 лет созданы 82 МФЦ на территории 73 муниципальных образований, общим количеством 914 «окон» для оказания государственных и муниципальных услуг населению Свердловской области.

Также нужно отметить, что наблюдается положительная динамика удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых через МФЦ, этот показатель составил 94,60 %.¹⁵ Положительную динамику качества оказания услуг отметили не только граждане. Министерство экономического развития РФ представило рейтинг регионов по эффективности организации сети многофункциональных центров, Свердловская область - в числе лидеров.

¹⁴Постановление Правительства Свердловской области от 29.10.2012 N 1223-ПП «Об утверждении областной целевой программы «Создание сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Свердловской области (2013 - 2015 годы)»

¹⁵<http://mfc66.ru/news/31174/> [официальный сайт МФЦ]

2.2. Рекомендации по повышению эффективности PR-коммуникации МФЦ с потребителями услуг

Георейтинг, который был проведен в рамках мониторинга реализации административной реформы Институтом муниципального и государственного управления Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» вместе с Фондом общественного мнения, выявил причины неудовлетворенности населения качеством государственных и коммуникационных сервисов. Социологи интересовались у респондентов, с какими проблемами они встречаются при обращении в МФЦ.

Более 50% респондентов были из тех, которые хотя бы раз в жизни обращались в органы публичной власти в целях получения какой-то услуги, именно длительное ожидание в очереди было основной проблемой. Как наиболее значительная она была оценена респондентами в возрасте от 25 до 40 лет с высшим образованием, т. е. той категорией сотрудников среднего возраста, чей график работы часто совпадает с графиком работы учреждений власти и учреждений, которые принимают участие в предоставлении сервисов.

Граждане также отмечали и такие проблемы, как:

- длительное ожидание результатов получения услуги - 17 процентов;
- волокита и необходимость многократного обращения по одному и тому же вопросу - 24 процента;
- безразличие, невнимательность сотрудников, нежелание оказывать помощь - 16 процентов;
- нехватка информационных данных о процедуре получения услуги - 13 процентов;
- отсутствие сотрудников на месте в рабочее время, их некомпетентность, бестактность и грубость (отдельные вопросы) - 12 процентов;
- необходимость заранее приходить и занимать очередь до открытия государственного учреждения - 12 процентов;

- неудобное расположение, удаленность государственного учреждения - 7 процентов;

- неприспособленное, неудобное для ожидания помещение - 11 процентов;

- неудобное время приема посетителей чиновниками - 9 процентов;

- необходимость представлять лично документы - 6 процентов;

- недоступность необходимых специалистов - 4 процента;

- вымогательство и взятки - 4 процента;

- отсутствие типовых форм документов - 3 процента.

Рассмотрим основные причины появления выявленных проблем.

Процесс по предоставлению сервисов обычно сопровождает сбор разного рода справок (документов) и формирование на их базе комплекта документов, который необходим для подготовки конечного документа, который выдается заявителю по результатам по предоставлению услуги. Количество промежуточных документов, которые включены в состав комплекта, может быть непомерно большим и даже исчисляться десятками в зависимости от типа предоставляемой услуги.

Точное количество форм документов, которые используют в процессе по предоставлению сервисов государственного и муниципального уровня, так же как и количество самих предприятий и сервисов, которые задействованы при их оказании, в настоящее время установить является затруднительно из-за отсутствия соответствующих перечней (реестров) на всех уровнях публичной власти.

Главная нагрузка по сбору документов ложится сегодня на самого заявителя. Он должен посещать различные предприятия и ведомства и получать от них сведения, которые касаются его личности, эти ведомства формируют в виде определенных форм документов на основании уже имеющейся в данных ведомствах информационных данных, в том числе которая была получена от самого физического лица, которое предоставило заявление, в процессе его обращений.

При действующем порядке по предоставлению сервисов заявитель привлекается зачастую к передаче и сбору документации не только из одного ведомства в другое, но и выступает передаточным звеном в процессе приема - передачи документов между структурными подразделениями (должностными лицами) внутри одного и того же ведомства, как территориально удаленными, так и расположенными по одному адресу. По этой причине решение вопроса внутриведомственного и (или) межведомственного взаимодействия должностных лиц, которые принимают участие в процессе по предоставлению сервисов, часто происходит за счет заявителей.

Кроме того, время для обращения заявителей в предприятия и ведомства обычно устанавливается только в рабочие дни и часы, что отражается негативно на производственно-экономическом положении работодателей, которые предоставляют своим сотрудникам возможность отрыва от производства для получения сервисов. Период оформления сервисов может составлять несколько недель и даже месяцев. Это приводит к экономически необоснованным и существенным расходам не только для каждого работодателя, но и для региона в целом.

Зачастую графики работы различных предприятий (ведомств) ограничиваются только отдельными приемными часами в неделю, что еще больше снижает возможности заявителей в получении требуемых сервисов. Количество приемных дней и часов в неделю, а также количество сотрудников, которые занимаются осуществлением приема юридических лиц и граждан, не всегда адекватно потребительскому спросу, числу фактических и потенциальных заявителей, которые хотят попасть на прием, а также времени, которое затрачивают специалисты на обслуживание каждого заявителя. Это приводит к большим очередям на прием в разные предприятия (ведомства) и дополнительным неудобствам как для должностных лиц, так и для заявителей, которые их принимают.

Как наиболее значимую проблему длительного ожидания в очередях за получением сервисов в органах власти, по результатам георейтинга, отмечали

жители г. Санкт-Петербурга (71% респондентов), Оренбургской (62%), Ростовской (69%), Московской (61%), Пензенской, Ульяновской, Липецкой и Ярославской (по 60%) областей. Наоборот, на данную проблему реже всего указывали в Краснодарском крае (29% ответивших), Области Мордовия (34%), Тюменской (37%), Томской (38%) и Тверской (40%) областях, Алтайском крае (39%).

Зачастую долговременность и сложность процедур по предоставлению сервисов вынуждает заявителей обращаться за помощью в предприятия-посредники, которые берут на себя функции документированного оформления соответствующих прав физического лица, которое предоставило заявление, на получение муниципальной и государственной услуги. Как показывает практика, прием представителей таких предприятий-посредников осуществляется в общие часы приема, но вне очереди, что приводит к еще большим ограничениям времени, которое остается у должностных лиц на обслуживание самих заявителей, которые стоят в очереди.

С одной стороны, в органах публичной власти начинают формироваться информационные системы и ресурсы, которые отвечают современному уровню развития информационного социума. Однако, в большинстве ситуаций использование информационно-коммуникационных технологий в работе предприятий и учреждений власти ориентировано, прежде всего, на обеспечение локальных административно-управленческих задач. Поэтому уровень автоматизации административных процедур в рамках по предоставлению сервисов заявителям остается недостаточным.

С другой стороны, основное средство взаимодействия учреждений публичной власти и подведомственных им предприятий между собой и с другими предприятиями продолжают оставаться бумажные документы, которые с точки зрения информационно-коммуникационных технологий служат технологическими разрывами в единой цепочке последовательности административных процедур при выполнении каждой конкретной услуги.

Таким образом, переход к предоставлению комплексных сервисов на основе МФЦ и развитие эффективных PR-коммуникаций требует:

- описание ассортимента сервисов МФЦ в виде конечных сервисов, которые действительно требуются заявителю (правильный ответ: «зачисление в надомное обслуживание», неправильный вариант: «прием документов для зачисления на надомное обслуживание»; правильный вариант: «предоставление земельного участка на право аренды», неправильный вариант: «предоставление акта выбора земельного участка»);

- инвентаризацию пакета документации, которая на сегодня нужна для предоставления услуги.

В целях повышения эффективности PR-коммуникации МФЦ с потребителями услуг, обратившихся за государственной услугой можно информировать о преимуществах получения госуслуг в электронном виде. Для сотрудников МФЦ необходимо разработать инструкции по взаимодействию с гражданами - алгоритм действий в процессе общения, а также различные голосовые сценарии.

Заключение

Таким образом, на основании проведенного исследования можно сделать следующие выводы по работе в целом.

При анализе региональных целевых программ увеличения качества PR-коммуникаций сервисов муниципального и государственного уровня путем создания сети МФЦ были выявлены следующие проблемы PR-коммуникаций:

1. При формировании целевых программ отдельные субъекты РФ включают избыточное финансовое обеспечение за счет средств государственного бюджета при отсутствии гарантий получения данных средств. Целесообразно систему критериев для количественной оценки достижения цели и выполнения задач программы с указанием их значений за предшествующий период и целевых значений представлять в двух видах, а именно: при наличии государственного финансового обеспечения, а также при отсутствии государственного финансового обеспечения.

2. Отсутствие в источниках финансового обеспечения программы средств муниципального бюджета.

3. Низкий уровень финансового обеспечения организационных мер, которые обеспечивают реализацию целевых программ.

К организационным мероприятиям, которые обеспечивают реализацию целевых программ, можно отнести:

- информационное сопровождение работы МФЦ;
- увеличение квалификации государственных служащих, которые принимают непосредственное участие в предоставлении сервисов муниципального и государственного уровня, а также работников МФЦ;
- проведение мониторинга повышения качества по предоставлению сервисов муниципального и государственного уровня;
- разработка и размещение в открытом доступе текстов административных регламентирующих документов оказания сервисов муниципального и государственного уровня.

Реализация предложенных мер будет способствовать благоприятному развитию региональных центров многофункционального назначения и повысит эффективность по предоставлению сервисов муниципального и государственного уровня.

Список использованных источников

1. О порядке освещения работе органов государственной власти в государственных СМИ. Федеральный закон от 13.01.1995 № 7-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант плюс».
2. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант плюс».
3. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ // Справочная правовая система «Консультант плюс».
4. О средствах массовой информации. Закон Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 // Справочная правовая система «Консультант плюс».
5. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 // Справочная правовая система «Консультант плюс».
6. Об обеспечении доступа к общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных. Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 583 // Справочная правовая система «Консультант плюс».
7. О Концепции областной целевой программы «Создание сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Свердловской области (2012-2015 годы). Постановление Правительства Свердловской области от 21.09.2012 года № 1029-ПП // Справочная правовая система «Консультант плюс».

8. О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг. Постановление Правительства РФ от 03.10.2009 № 796 // Справочная правовая система «Гарант».
9. Беков Р. С. Принцип «одного окна». Поддержка малого и среднего предпринимательства в многофункциональных центрах предоставления сервисов муниципального и государственного уровня / Р. С. Беков // Business Аналитик. 2011. № 2. С. 18-21.
10. Блэк С. Паблик релейшнз. Что это такое?, -Москва, 1990 г.
11. Викентьев И.Л. - Приемы рекламы и PR. Учебник ТРИЗ-ШАНС, 1995.
12. Игнатова А.М. Многофункциональные центры как инструмент повышения качества предоставления государственных услуг // ПОЛИТЕКС. - 2011. - № 2. - С.220-228.
13. Исупова И.Н. Многофункциональные центры как осн. механизм повышения эффективности предоставления государственных сервисов населению в Российской Федерации // Общество: политика, экономика, право. - 2009. - № 1-2. - С.12-18.
14. Кайль Я.Я. Оказание государственных и муниципальных сервисов в Российской Федерации: состояние, проблемы, перспективы // Региональная экономика. - 2011. - № 28. - С.48-55.
15. Катлип С.М., Сентер А.Х., Брум Г.М. Паблик Рилейшнз. Теория и практика, 8-е изд. М.: Издат. дом Вильямс, 2008. С. 23
16. Кривоносов А.Д., Филатова О.Г., Шишкина М.А. Основы теории связей с общественностью. СПб.: Питер, 2011. С. 13.
17. Министерство экономического развития Российской Федерации. Многофункциональные центры предоставления

государственных муниципальных сервисов. [Электронный ресурс] -
Режим доступа. -

URL:<http://www.economy.gov.ru/minec/activity/sections/admReform/mfc/>(дата обращения 20.08.2017).

18. Синяева И.М., Маслова В.М., Синяев В.В./ Сфера PR в маркетинге: учеб. пособие /— М.: ЮНИТИ- ДАНА, 2007. - 383 с.

Приложение

Анализ эффективности PR-коммуникации МФЦ Свердловской области с потребителями государственных услуг



Выполнила:
студентка группы
УПЗ-350812ду
Галицких Ольга

Эффективность PR-коммуникации МФЦ Свердловской области с потребителями государственных услуг

В настоящее время на территории Свердловской области предоставление услуг населению обеспечивают следующие органы и организации:

- 1) территориальные органы федеральных органов исполнительной власти;
- 2) органы государственных внебюджетных фондов;
- 3) исполнительные органы государственной власти Свердловской области;
- 4) органы местного самоуправления;
- 5) государственные и муниципальные учреждения и другие организации, участвующие в предоставлении услуг.

В Свердловской области, впрочем, как и во всей Российской Федерации значительное внимание уделяется оптимизации и повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а именно их репакментации, перевода в электронную форму и на межведомственное взаимодействие. Развивается система предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров.

Таким образом, тема эффективности PR-коммуникации МФЦ Свердловской области с потребителями государственных услуг является актуальной.

Эффективность PR-коммуникации МФЦ Свердловской области с потребителями государственных услуг

- Объектом исследования являются центры многофункционального назначения предоставления сервисов муниципального и государственного уровня Свердловской области.
- Предметом исследования выступают особенности развития PR-коммуникаций центров многофункционального назначения предоставления сервисов муниципального и государственного уровня Свердловской области.
- Целью данной работы является анализ эффективности PR-коммуникации МФЦ Свердловской области с потребителями государственных услуг.
- В соответствии с поставленной целью в работе решены следующие задачи:
 - раскрыты сущность понятия PR-коммуникация и приведены методы оценки ее эффективности;
 - проанализирована нормативно-правовая база PR-коммуникаций в сфере ГМУ;
 - проведена характеристика МФЦ Свердловской области и проанализирована эффективность его PR-коммуникации;
 - изложены рекомендации по повышению эффективности PR-коммуникации МФЦ с потребителями сервисов.

Теоретические и правовые аспекты PR-коммуникации в сфере ГМУ



- Public Relations (далее – PR) появился на стыке разных наук, таких как социальная психология, маркетинг, менеджмент и другие, но, тем не менее, на сегодняшний день он имеет статус самостоятельной сферы практической работы и знаний. Говоря о трактовке термина «PR», необходимо отметить, что по свидетельству специалистов есть несколько сотен подходов к определению данного понятия, различные авторы определяют его суть по-разному.
- В известной работе С. Катлип, А. Сентер, Г. Брум в качестве определения предлагают следующее: «PR — это функция управления, способствующая налаживанию или поддержанию взаимовыгодных связей между организацией и общественностью, от которой зависит ее успех или неудача».
- PR - это наука и искусство достижения гармонии посредством взаимопонимания, основанного на правде и полной информированности (классическое определение Сэма Блэка).

Теоретические и правовые аспекты PR-коммуникации в сфере ГМУ



- Public Relations (далее – PR) появился на стыке разных наук, таких как социальная психология, маркетинг, менеджмент и другие, но, тем не менее, на сегодняшний день он имеет статус самостоятельной сферы практической работы и знаний. Говоря о трактовке термина «PR», необходимо отметить, что по свидетельству специалистов есть несколько сотен подходов к определению данного понятия, различные авторы определяют его суть по-разному.
- В известной работе С. Катлип, А. Сентер, Г. Брум в качестве определения предлагают следующее: «PR — это функция управления, способствующая налаживанию или поддержанию взаимовыгодных связей между организацией и общественностью, от которой зависит ее успех или неудача».
- PR - это наука и искусство достижения гармонии посредством взаимопонимания, основанного на правде и полной информированности (классическое определение Сэма Блэка).

Нормативно-правовая база PR-коммуникаций в сфере ГМУ



В настоящее время в Российской Федерации отсутствует единый правовой документ, который бы определял и регулировал вопросы информационной политики в государственном и муниципальном управлении. Вместе с тем, существует ряд нормативно-правовых актов, которые можно отнести к управлению PR-коммуникациями в деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

В соответствии со ст. 6 Федерального закона № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления может обеспечиваться разными способами.

Перечислим основные:

- 1) *обнародование (опубликование) информации о деятельности в средствах массовой информации;*
- 2) *размещение информации о деятельности в сети «Интернет»;*
- 3) *размещение информации о деятельности в помещениях, занимаемых государственными органами, и в иных отведенных для этих целей местах, например, на информационных стендах;*
- 4) *открытые мероприятия, проводимые государственными органами и органами местного самоуправления.*

Характеристика МФЦ Свердловской области и анализ эффективности его PR-коммуникации

В 2012 году была обнародована концепция создания сети центров многофункционального назначения по предоставлению сервисов муниципального и государственного уровня. Авторы этого документа отмечали, что появление МФЦ станет еще одним шагом к электронному правительству, информационному обществу и сервисному государству.

Создание МФЦ предполагает объединение под «одной крышей» и федеральных учреждений исполнительной власти, и региональных учреждений исполнительной власти, и учреждений МСУ для обеспечения по предоставлению сервисов муниципального и государственного уровня в режиме «одного окна». Вариант, несомненно, хороший и менее затратный.

- Создание центров многофункциональной направленности позволит эффективным способом решать следующие задачи:
- 1) оптимизация административных процедур и увеличение качества оказания сервисов муниципального и государственного уровня за счет по предоставлению на основе центров многофункциональной направленности;
- 2) предоставления заявителям возможности получения одновременно нескольких сервисов при однократном обращении;
- 3) качественное информирование заявителей о порядке, методах и условиях получения сервисов муниципального и государственного уровня;
- 4) внедрение единых стандартов комфортности для заявителей, обратившихся за получением муниципальной (государственной) услуги в МФЦ;
- 5) предоставление возможностей получения на основе центров многофункциональной направленности сопутствующих и дополнительных (платных) сервисов населению с целью повышения доступности и комфортности получения основных сервисов муниципального и государственного уровня, уменьшения издержек для заявителей. В рамках данной Концепции с учетом территориальной специфики области предполагается обеспечение работы центров многофункциональной направленности на территории всех муниципальных образований в области. При этом МФЦ может осуществлять свою деятельность как на территории одного муниципального образования области, так и на территории нескольких муниципальных образований в области.

Эффективность PR-коммуникации МФЦ с потребителями услуг



Переход к предоставлению комплексных сервисов на основе МФЦ и развитие эффективных PR-коммуникаций требует:

- описание ассортимента сервисов МФЦ в виде конечных сервисов, которые действительно требуются заявителю (правильный ответ: «зачисление в надомное обслуживание», неправильный вариант: «прием документов для зачисления на надомное обслуживание»; правильный вариант: «предоставление земельного участка на право аренды», неправильный вариант: «предоставление акта выбора земельного участка»);
- инвентаризацию пакета документации, которая на сегодня нужна для по предоставлению услуги.

В целях повышения эффективности PR-коммуникации МФЦ с потребителями услуг, обратившихся за государственной услугой можно информировать о преимуществах получения госуслуг в электронном виде. Для сотрудников МФЦ необходимо разработать инструкции по взаимодействию с гражданами - алгоритм действий в процессе общения, а также различные голосовые сценарии.



Заключение

Таким образом, на основании проведенного исследования можно сделать следующие выводы по работе в целом.

При анализе региональных целевых программ увеличения качества PR-коммуникаций сервисов муниципального и государственного уровня путем создания сети МФЦ были выявлены следующие проблемы PR-коммуникаций:

При формировании целевых программ отдельные субъекты РФ включают избыточное финансовое обеспечение за счет средств государственного бюджета при отсутствии гарантий получения данных средств. Целесообразно систему критериев для количественной оценки достижения цели и выполнения задач программы с указанием их значений за предшествующий период и целевых значений представлять в двух видах, а именно: при наличии государственного финансового обеспечения, а также при отсутствии государственного финансового обеспечения.

Отсутствие в источниках финансового обеспечения программы средств муниципального бюджета.

Низкий уровень финансового обеспечения организационных мер, которые обеспечивают реализацию целевых программ.

К организационным мероприятиям, которые обеспечивают реализацию целевых программ, можно отнести:

- информационное сопровождение работы МФЦ;
- увеличение квалификации государственных служащих, которые принимают непосредственное участие в предоставлении сервисов муниципального и государственного уровня, а также работников МФЦ;
- проведение мониторинга повышения качества по предоставлению сервисов муниципального и государственного уровня;
- разработка и размещение в открытом доступе текстов административных регламентирующих документов оказания сервисов муниципального и государственного уровня.

Реализация предложенных мер будет способствовать благоприятному развитию региональных центров многофункционального назначения и повысит эффективность по предоставлению сервисов муниципального и государственного уровня.



Презентация_Анализ_эффективности_PR-коммуникации_МФЦ_Свердловской_области_с_потребителями_государственных_услуг.PDF

