Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

Направление ***38.03.02*** *(код)* **Направленность** Управление государственным и муниципальным сектором *(наименование)*

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему **РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ГБОУ «ШКОЛА-ИНТЕРНАТ № 68» САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

Обучающийся **Уханов Дмитрий Николаевич** *(Ф.И.О. полностью)* _____ *подпись*

Руководитель _____ *(Ф.И.О. полностью)* _____ *подпись*

МОСКВА 2023 г.

Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

обучающемуся Уханову Дмитрию Николаевичу

1. Тема: Разработка рекомендаций по совершенствованию качества государственных услуг на примере ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

2. Срок сдачи обучающимся законченной работы «16» декабря 2023 г.

3. Исходные данные к ВКР: научная и учебная литература, интернет ресурсы.

4. Содержание ВКР (перечень подлежащих разработке вопросов):

ВВЕДЕНИЕ

Глава 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

1.1 Понятие и принципы качества государственных услуг

1.2 Современные тенденции предоставления и обеспечения качества государственных услуг

1.3 Методы оценки качества государственных услуг

Глава 2. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ГБОУ «ШКОЛА-ИНТЕРНАТ № 68» САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

2.1 Организационно-экономическая характеристика ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

2.2 Анализ видов и направлений государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

2.3 Оценка качества государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

Глава 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ГБОУ «ШКОЛА-ИНТЕРНАТ № 68» САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

3.1 Рекомендации по совершенствованию качества государственных услуг на примере ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

3.2 Внедрение средств и инструментов цифровизации в систему государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

3.3 Оценка рисков и эффективности предложенных рекомендаций

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

5. Перечень графического материала 10 таблиц, 18 рисунков.

6. Приложения 0

Дата выдачи задания __.__.2023 Задание принял (дата) __.__.2023

Подпись руководителя _____ Подпись обучающегося_____

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....5
Глава 1 Теоретико-методологические основы обеспечения качества государственных услуг.....8
1.1 Понятие и принципы качества государственных услуг.....8
1.2 Современные тенденции предоставления и обеспечения качества государственных услуг.....14
1.3 Методы оценки качества государственных услуг.....19
Глава 2 Анализ качества государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга.....26
2.1 Организационно-экономическая характеристика ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга.....26
2.2 Анализ видов и направлений государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга.....36
2.3 Оценка качества государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга.....40
Глава 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ГБОУ «ШКОЛА-ИНТЕРНАТ № 68» САНКТ-ПЕТЕРБУРГА.....50
3.1 Рекомендации по совершенствованию качества государственных услуг на примере ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга.....50
3.2 Внедрение средств и инструментов цифровизации в систему государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга.....53
3.3 Оценка рисков и эффективности предложенных рекомендаций.....57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....65
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....69

ВВЕДЕНИЕ

Качественное предоставление государственных услуг является важным средством обеспечения интересов граждан. Качество таких услуг зависит от объема удовлетворения запроса, который формулируется каждым гражданином.

В данной работе качество государственных услуг рассматривается на примере сферы образования.

Качество полученного образования на данный момент играет немаловажную роль в формировании развития производственной и непроизводственной сферы жизнедеятельности человека.

В современном обществе актуальную и важную роль играет повышение качества образования, с помощью изменения государственной образовательной политики, в которой прописаны задачи достижения высокого уровня воспитания и образования, который будет удовлетворять современному рынку труда.

Таким образом, вытекает проблема исследования, возникшая в поиске оптимальной системы совершенствования качества образовательного процесса, которое в свою очередь, позволяет принять управленческие решения, соответствующие требованиям на этапе развития образования.

Объектом исследования выступает ГБОУ «Школа-интернат № 68».

Предметом исследования является качество государственных услуг.

Целью данной работы является исследование проблем обеспечения качества государственных услуг на примере ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга и разработка рекомендаций по его совершенствованию.

Исходя из поставленной цели, в рамках данного исследования, предполагается решение следующих задач:

- изучить понятие и принципы качества государственных услуг;

- рассмотреть современные тенденции предоставления и обеспечения качества государственных услуг;

- определить методы оценки качества государственных услуг;

- представить организационно-экономическую характеристику ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга;

- проанализировать виды и направления государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга;

- оценить качество государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга;

- разработать рекомендации по совершенствованию качества государственных услуг на примере ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга;

- исследовать возможности внедрения средств и инструментов цифровизации в систему государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга;

- оценить риски эффективность предложенных рекомендаций.

В данной работе были использованы следующие работы в области исследования качества государственных услуг: Аминов И.Р., Балашов А. В., Бахтурина Ю.И., Бедрачук И.А. Гоманова Т.К., Зарипова Н.Д., Климов А.В., Курбаева М.А., Лексин В. Н., Миронов Л.В., Мошкина М.Е., Наумов С.Ю., Орешин В.П., Сарычева М.А., Сычев С.Е. и др.

Теоретической и методологической основой данного исследования стали труды ведущих отечественных и зарубежных специалистов, раскрывающие направления деятельности учреждений, оказывающих государственные услуги.

В работе использовались федеральные законы, нормативно-правовые акты Российской Федерации, регламентирующие деятельность государственных учреждений, а так же содержащие методики для оценки эффективности качества государственных услуг. Кроме того, материалы научных конференций и семинаров по изучаемой тематике, материалы периодических изданий, а также информация официальных сайтов в сети Интернет.

Практическая значимость данного исследования состоит в разработке рекомендаций по совершенствованию качества государственных услуг на примере ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга.

Структура работы представлена введением, тремя главами, заключением и списка использованных источников.

Глава 1 Теоретико-методологические основы обеспечения качества государственных услуг

1.1 Понятие и принципы качества государственных услуг

В 1982 году на симпозиуме "Государственные услуги как институт" был введен термин "государственные услуги". На этом событии было указано, что государственные услуги представляют собой комплекс возможностей, предоставляемых государственной властью в пользу граждан. Эти возможности либо финансируются из федерального бюджета, либо предоставляются с государственной поддержкой в частном порядке. Однако, следует отметить, что Конституция РФ не содержит определения государственных услуг.

Когда речь заходит о нормативно-правовой базе, важно обратить внимание на политику и принципы государственных услуг. Это также включает образование, государственную политику, государственные программы и законодательство. Власть и органы государственной власти играют важную роль в предоставлении государственных услуг и обеспечении их качества. Получатели услуг - население - являются целевой аудиторией для публичных услуг.

В целом, государственные услуги являются важным аспектом функционирования государства, их качество и доступность имеют большое значение для общества [1].

В Федеральном законе №210-ФЗ от 27 июля 2010 года "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственные услуги рассматриваются как деятельность государственных органов власти, связанная с предоставлением определенной услуги. Качество государственных услуг является одной из важнейших составляющих политики в образовании. Реализация государственной политики в данной области осуществляется через государственные программы и принципы, установленные законодательством. Органы государственной власти отвечают

за обеспечение качества предоставляемых государственных услуг и удовлетворение потребностей населения. Получатели услуг имеют право на получение качественных публичных услуг в соответствии с законодательством и правилами, установленными государством [7].

Государственные услуги на территории РФ рассматриваются как форма взаимодействия между населением и государственной властью. Рассмотрим основные параметры государственных услуг, которые имеют важное значение для данного исследования (см. рисунок 1).

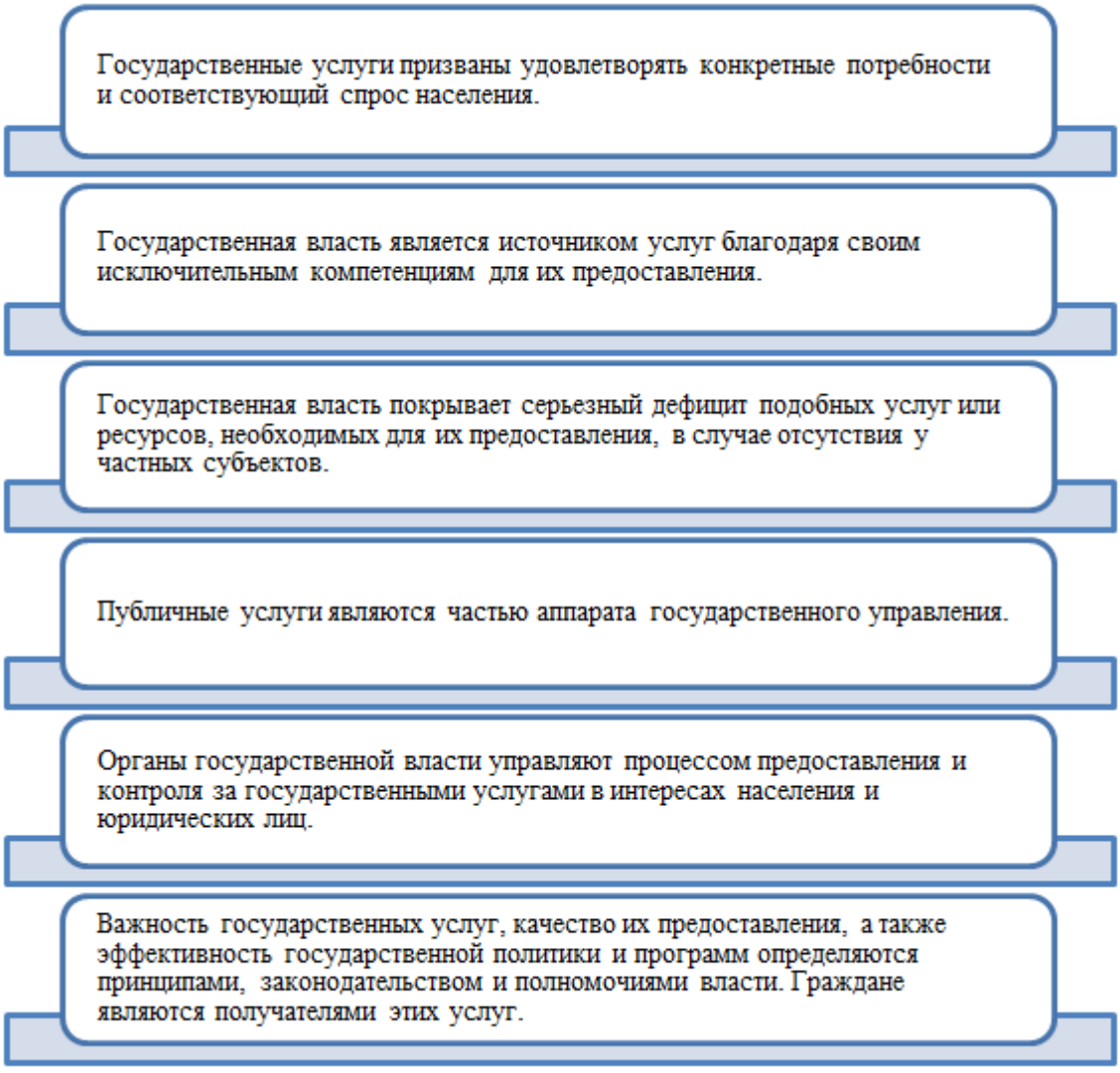

Рисунок 1 – Виды государственных услуг [20, с. 85].

Государственные услуги подразделяются по различным классификациям, которые основаны на разных принципах. В своем

исследовании профессор А.В. Нестеров предлагает классификацию государственных услуг, которая основана на степени их необходимости (см. рисунок 2).

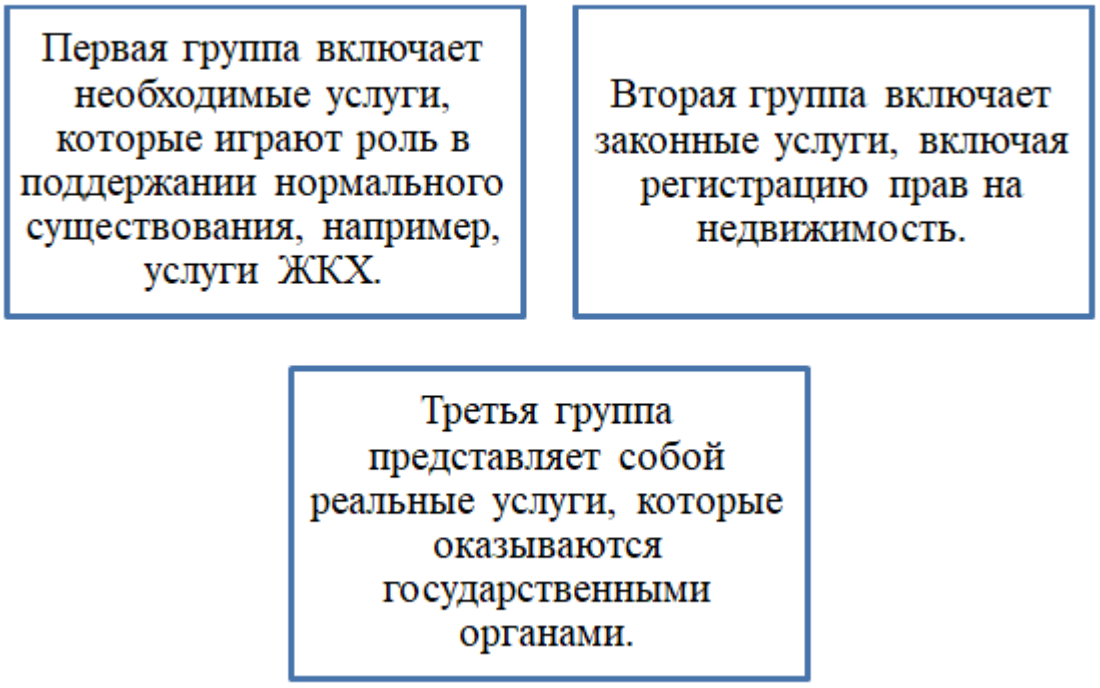

Рисунок 2 – Классификация государственных услуг по А. В. Нестерову

Качество государственных услуг, политика в области образования, государственные программы и принципы, закрепленные в законодательстве, имеют важное значение для обеспечения эффективной государственной работы. Органы государственной власти ответственны за предоставление государственных услуг населению и частным организациям [19, с. 58].

Государственные услуги могут быть классифицированы на основе источника финансирования и области общественных отношений, в которой они предоставляются. Это подразумевает наличие единого подхода к классификациям, однако при более подробном анализе каждой классификации можно обнаружить определенные различия в экспертной оценке. В целом, рассмотрение этих классификаций помогает получить общее представление о различных видах государственных услуг.

В законодательной базе РФ закреплены общие принципы, на которых основывается предоставление государственных услуг. Государственные услуги предоставляются с целью улучшения качества жизни населения, осуществления государственной политики и реализации государственных программ. Органы государственной власти выполняют свои функции в соответствии с принципами, определенными в законодательстве.

Ключевыми участниками в процессе предоставления государственных услуг являются получатели услуг, которым гарантировано право на получение качественных публичных услуг. В рамках своей политики, государство обеспечивает доступность и эффективность государственных услуг для всех граждан.

Все указанные выше факторы, вместе с принципами и законодательством, служат основой для профессиональной оценки и предоставления государственных услуг (рис. 3).



Рисунок 3 - Принципы предоставления государственных услуг жизни граждан, и качество услуги во многом зависит от удовлетворенности её получателя [21, с. 58]

Для достижения этой цели проводятся ежегодные мониторинги, которые выявляют проблемы в предоставлении государственных услуг [17, с. 99].

В настоящий момент обеспечение удовлетворенности получателей государственных услуг является неотъемлемым фактором, определяющим качество предоставления таких услуг. Важным инструментом для повышения качества государственных услуг выступает мониторинг. Этот механизм позволяет выявлять недостатки и дефекты, которые возникают в процессе предоставления государственных услуг. Профессиональный подход к мониторингу государственных услуг позволяет определить несоответствия

между ожиданиями населения и реальными результатами политики и государственных программ. В свою очередь, это помогает улучшить качество и эффективность государственных услуг [10].

Каждое звено в системе предоставления государственных услуг должно руководствоваться принципами законодательства и государственной политики для обеспечения высокого уровня качества услуг. Органы государственной власти, отвечающие за предоставление государственных услуг, должны стремиться к улучшению своей работы в соответствии с потребностями населения. В конечном итоге, высокое качество государственных услуг является важным компонентом успеха и развития образования, экономики и всего общества в целом. [3].

Качество государственных услуг может быть рассмотрено в контексте следующих аспектов (см. рисунок 4).

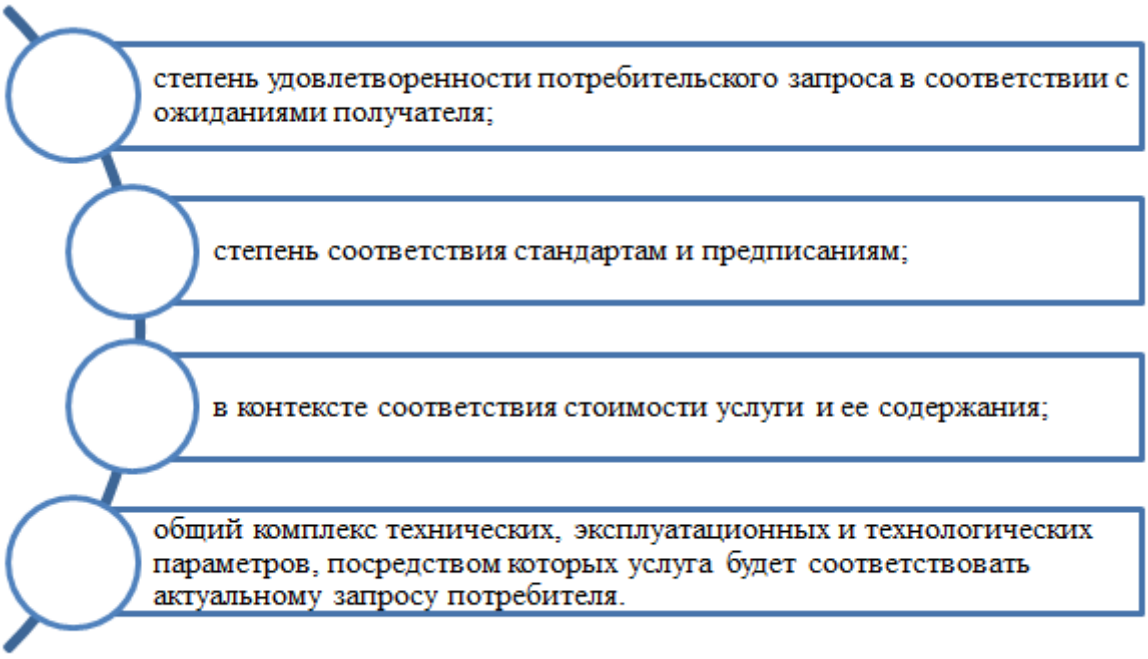

Рисунок 4 – Критерии качества государственных услуг

Государственные услуги должны отвечать высоким стандартам качества, что является важной составляющей государственной политики. Образование и государственная программа направлены на улучшение

качества государственных услуг. Принципы законодательства и власти должны обеспечивать качественное предоставление услуг населению. Публичные услуги, предоставляемые органами государственной власти, должны быть ориентированы на потребности получателей услуг и соответствовать их ожиданиям. Все эти факторы влияют на общую оценку качества государственных услуг и их приемлемость для населения [25, с. 102].

1.2 Современные тенденции предоставления и обеспечения качества государственных услуг

Эффективность деятельности государственных служащих оказывает существенное влияние как на экономическое и социальное благополучие всего общества, так и на перспективу его дальнейшего развития. В частности, финансовое обеспечение государственного управления и сфер его деятельность является одной из наиболее затратных сфер экономики. Эффективность экономической системы государства, в свою очередь, определяет уровень социального благополучия и удовлетворенности населения, именно по этой причине крайне актуально предоставлять своевременную помощь гражданам в решении наиболее важных социальных проблем, посредством качественного предоставления государственных и муниципальных услуг.

Государственные органы власти, посредством имеющихся в своем арсенале инструментов цифровизации финансового обеспечения процесса предоставления государственных услуг, обеспечивают открытость, прозрачность и эффективность услуг, а также поднимают престиж органов государственной власти. Нововведением в организации процесса оказания государственных и муниципальных услуг на сегодняшний день можно считать реализацию национального проекта «Цифровая экономика».

Так, цифровизация бюджетных отношений имеет двойную направленность: с одной стороны, цифровиация направлена на повышение эффективности расходной части бюджетной системы всех уровней, а с другой стороны нацелена на повышение качества и результативности в части оказания государственных и муниципальных услуг.

Однако, как показала практика развития цифровизации, на сегодняшний день довольно остро стоит проблема повышения роли отечественных разработчиков программного обеспечения, особенно в условиях санкций, введенных в отношении России. Проблема по большей части заключается в том, что процесс разработки и развития конкурентоспособных отечественных продуктов программного обеспечения требует значительных финансовых затрат.

Так, среди форм финансирования цифровой трансформации деятельности различных органов власти можно выделить: бюджетные целевые ассигнования, гранты и субсидии, государственно-частное партнерство. Но всё же ключевым источником финансирования являются бюджетные средства различных уровней, по большей части федерального бюджета.

Среди основополагающих эффектов цифровизации государственных услуг для граждан можно выделить:

- качество предоставляемых государственных услуг;

- повышение степени вовлеченности граждан в государственную политику (в частности, вовлеченность в процессы разработки, мониторинга и реализации государственных решений);

- обеспечение кибербезопасности в цифровой среде;

- рост доступности оказываемых государственных и муниципальных услуг (этот эффект становится крайне важным в условиях дифференциации степени расселения населения в России, особенно на Севере и Дальнем Востоке);

- обеспечение защиты своих законных прав и интересов;

- снижение издержек при личном обращении в государственные органы (как финансовых, так и временных затрат, что особенно важно, учитывая значительное расслоение в доходах населения и большой долей бедного населения).

Следовательно, конечным результатом цифровизации государственного управления должно стать повышение доступности государственных и муниципальных услуг (особенно в сфере образования, здравоохранения, социальной защиты на основе использования цифровых технологий).

Необходимо совершенствовать процесс предоставления государственных услуг в период цифровой трансформации экономики, посредством следующих мер:

-Налаживание обратной связи с гражданами по факту получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, а также выявление мнения по эффективности предоставления услуг в цифровом формате.

- Повышение доступности и удобства предоставления государственных услуг в электронном виде посредством разработки мобильных приложений.

- Внедрение перечня новых государственных услуг, предоставляемых в электронном виде, на основе мнения населения и анализа лучших практик других субъектов (например, города Москва, где успешно реализуется программа «Активный гражданин», благодаря которой для жителей города появилось более 50 видов новых услуг, предоставляемыхв электронном формате).

Таким образом, важно достичь социальной удовлетворенности в ходе предоставления государственных услуг в условиях цифровизации экономики, что позволит улучшить качество жизни граждан как главных потребителей государственных услуг.

Одной из тенденций в сфере обеспечения качества государственных услуг является общественный контроль. Общественный контроль

осуществляется в форме процедуры анкетирования или личного опроса получателей услуг. Такая процедура может проводиться путем личного обращения или в дистанционный форме посредством портала «Госуслуги». Так же важной составляющей в политике по обеспечению качества услуг является вовлечение населения в принятие решение, что обеспечивает прозрачность реализации государственных программ [4].

В дополнение к другим методам, для сбора информации применяются цифровые технологии, такие как смс-опросы и виджеты. Однако, использование электронных платформ для мониторинга информации сталкивается с проблемой их разрозненности и неинтегрированности в отношении информационного и аналитического мониторинга.

В определенных регионах Российской Федерации существует проблема доступа к информационно-коммуникационным структурам.

В контексте государственных услуг, качества государственных услуг, политики, образования, государственной политики, государственных программ, принципов, законодательства, власти, населения, публичных услуг, органов государственной власти и получателей услуг, данная проблема имеет значимость.

Мы рассмотрели вышеперечисленные проблемы в связи с использованием электронных платформ в мониторинге информации и признали их значимость в данной области [18, с. 63].

Политика и образование играют важную роль в разработке и реализации государственных программ, основанных на принципах качества государственных услуг.

Необходимо разработать законодательство, которое будет регулировать вопросы электронного правительства и гарантировать его эффективное функционирование. Власть и органы государственной власти должны уделять должное внимание развитию электронного правительства и улучшению доступности государственных услуг для населения.

Получателями услуг должны быть все граждане, которые имеют право на предоставление публичных услуг (рис. 5).

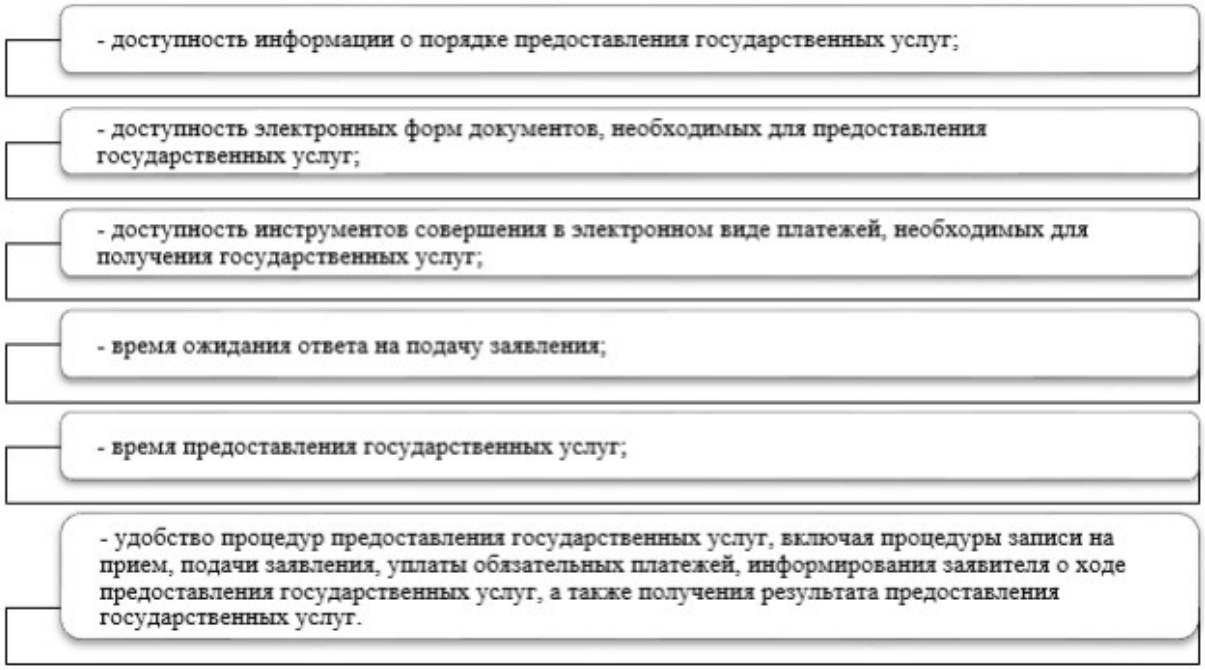

Рисунок 5 - Критерии качества государственных услуг [11]

Стандарты качества должны быть включены в политику и образование, а также поддерживаться государственной политикой и программами. Принципы и законодательство должны быть установлены для обеспечения качества государственных услуг, а органы государственной власти должны предпринимать действия для их выполнения. Таким образом, население будет получать публичные услуги, соответствующие их потребностям и ожиданиям [34, с. 96].

Для эффективного мониторинга государственных услуг необходимо обеспечить достаточные ресурсы со стороны государственных структур с целью улучшения качества предоставляемых услуг [5].

Таким образом, при разработке модели сервисного государственного обслуживания в РФ следует уделить внимание формированию комфортных и доступных способов получения государственных услуг для населения. Это является важной стратегической задачей, которая осуществляется через

политику, образование, государственные программы и принципы, закрепленные в законодательстве, а также через деятельность органов государственной власти. Получатели услуг, т.е. население, должны быть приоритетом в этом процессе, поскольку публичные услуги должны быть ориентированы на их потребности и удовлетворение.

1.3 Методы оценки качества государственных услуг

Оценка качества государственных услуг является важным механизмом контроля и фактором, способствующим повышению удовлетворенности заявителей.

Подходы к оценке качества государственных услуг представлены на рисунке 6.

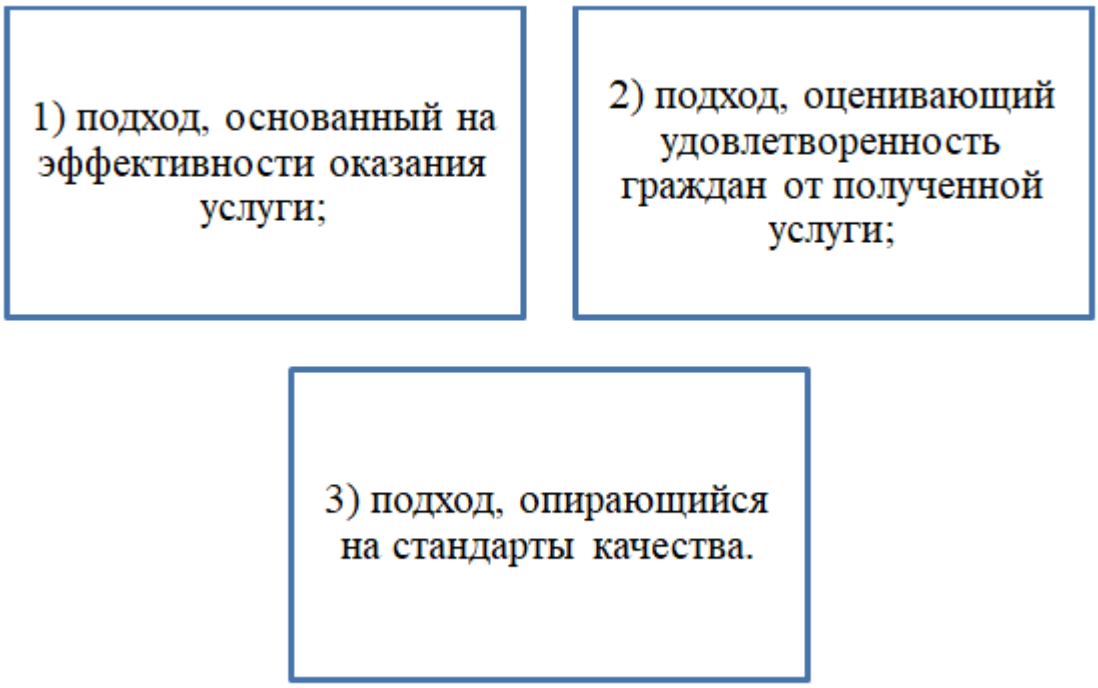

Рисунок 6 - Подходы к оценке качества государственных услуг

Выбор конкретного подхода будет определять дальнейшие меры по повышению качества государственных услуг. В рамках первого подхода ключевым понятием является "эффективность", которая может быть

определена как относительный эффект и результативность процесса, исходя из затрат и расходов, необходимых для его достижения.

Государственные услуги играют важную роль в политике и образовании государства. Они являются основой государственных программ и реализуются согласно принципам и законодательству. Правительство и органы государственной власти ответственны за предоставление государственных услуг населению и другим получателям услуг [37, с. 96].

Государственная политика и государственные программы направлены на предоставление государственных услуг населению. Важным аспектом является качество этих услуг, а также социальный эффект, достигнутый в результате их предоставления [8].

Сложность оценки социального эффекта заключается в необходимости учесть мнение и потребности получателей государственных услуг. Поэтому в государственном управлении важно соблюдать принципы законодательства и руководствоваться интересами населения при предоставлении публичных услуг [2].

В основе этого подхода лежат принципы, определенные законодательством, и он ориентирован на потребности населения.

Органы государственной власти предоставляют публичные услуги в соответствии с государственной политикой, государственными программами и образованием. Они являются поставщиками государственных услуг, а их получатели – граждане [38, с. 25].

Подход, основанный на оценке удовлетворенности граждан должен учитывать следующие особенности (см. рисунок 7).



Рисунок 7 – Подход оценки удовлетворенности граждан-получателей государственных услуг [26, с. 58]

Все эти принципы и нормы законодательства направлены на повышение качества предоставляемых государственных услуг, удовлетворение потребностей населения и успешную реализацию государственных программ и политики. Органы государственной власти и получатели услуг должны учитывать мнение граждан и стремиться к улучшению качества публичных услуг.

Таким образом, использование показателей удовлетворенности является эффективным, но требует тонкого подхода. Важно учесть возможность субъективности оценок получателей услуги и при формировании статистических данных стремиться сгладить эту субъективность.

Третий подход к оценке качества государственных услуг основан на использовании систем стандартизации. Эти системы, разработанные в коммерческой сфере для оптимизации внутренних процессов и улучшения качества продукции, также могут быть применены в государственном управлении благодаря своей универсальности.

В международной практике государственного управления наиболее распространенными стандартами являются:

- ISO 9001:2008 (стандарт по управлению качеством);
- ISO 14001:2004 (стандарт по управлению экологической безопасностью);
- SA 8000:2008 (стандарт по социальной ответственности);
- ISO 27001:2005 (стандарт по информационной безопасности);
- OHSAS 18001:2007 (стандарт по безопасности и охране труда).

Государственные услуги играют важную роль в образовании и реализации государственной политики. Поэтому необходимо уделять особое внимание их качеству и постоянно стремиться к его улучшению. Органы государственной власти должны всегда помнить о интересах населения и поддерживать диалог с гражданами для повышения качества предоставляемых услуг.

Проанализировав понятие "качество услуги" в различных системах стандартизации, можно дать обобщенное определение – это соответствие услуги заранее установленным показателям. Исследователи разделяют такие показатели на несколько категорий, которые перечислены на рисунке 8.

В целом, государственные услуги должны соответствовать принципам и законодательству, а органы государственной власти должны уделять особое внимание интересам населения и взаимодействовать с ними для улучшения качества предоставляемых услуг. Постоянное совершенствование государственных программ и политик поможет обеспечить высокое качество публичных услуг для получателей услуг [30, с. 69].



Рисунок 8 – Показатели оценки качества государственных услуг

В современной политике оценки государственных услуг активно используются инструменты цифровизации. Для этого введены несколько базовых целевых показателей качества государственной услуги, которые определены в Указе Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601. Оценка качества государственных услуг включает в себя количественные показатели эффективности и удовлетворенность потребителя.

Перечень государственных услуг, подлежащих мониторингу, был расширен Постановлением. Теперь ИАС МКГУ собирает данные о всех органах государственной власти и о АО «Почта России», а не только о 30-40 государственных услугах, как было ранее [15, с. 54].

Качество государственных услуг является важным аспектом и может быть рассмотрено с учетом нескольких факторов. Во-первых, это степень удовлетворенности гражданского запроса в соответствии с их ожиданиями. Во-вторых, это соответствие услуги стандартам и предписаниям. Также важно учитывать соотношение стоимости услуги и ее содержания, а также технические, эксплуатационные и технологические параметры, чтобы услуга полностью удовлетворяла запросы потребителя.

В условиях прекращения очного приема в государственных органах важно соблюдать следующие принципы взаимодействия МФЦ и государственных органов: безбумажный документооборот, экстерриториальность по РФ и омниканальность.

В работе рассмотрены различные подходы к оценке качества государственных услуг с позиции различных признаков. Наиболее важной категорией считаем оценку качества государственных услуг с позиции их получателей, то есть удовлетворенность граждан. Применение того или иного подхода зависит от важности и выбора направления государственной политики.

Государственные услуги должны соответствовать принципам и законодательству, а органы государственной власти должны уделять особое внимание интересам населения и взаимодействовать с ними для улучшения качества предоставляемых услуг.

Все эти принципы и нормы законодательства направлены на повышение качества предоставляемых государственных услуг, удовлетворение потребностей населения и успешную реализацию государственных программ и политики. Органы государственной власти и получатели услуг должны учитывать мнение граждан и стремиться к улучшению качества публичных услуг.

Для повышения качества предоставления государственных услуг необходимо разработать новое поколение стандартов, которые учитывали бы требования граждан и организаций, являющихся получателями услуг. Это

должно быть в рамках государственной политики, законодательства и программ, чтобы обеспечить качественные публичные услуги, предоставляемые органами государственной власти, и удовлетворить потребности населения.

Глава 2 Анализ качества государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

2.1 Организационно-экономическая характеристика ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

Полное наименование объекта исследования - Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение для детей, нуждающихся в длительном лечении, школа-интернат № 68 Пушкинского района Санкт-Петербурга.

Адрес: 196621, Санкт-Петербург, г. Павловск, ул. Садовая, д.51, Литера А.

Основным видом деятельности Школы является реализация общеобразовательных программ дошкольного образования, начального общего, основного общего и среднего общего образования. Также Школа реализует образовательные программы дополнительного образования детей и взрослых.

Принципы управления: Управление школой осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, уставом общеобразовательного учреждения и строится на принципах единоначалия и самоуправления.

Структура управления представлена на рисунке 9.

В рамках государственной политики и государственной программы образования, наша школа стремится предоставлять качественные государственные услуги населению. Мы придерживаемся принципов эффективного управления и законодательства, чтобы обеспечить высокое качество государственных услуг.

Власть и органы государственной власти активно взаимодействуют с нашей школой, чтобы поддержать и содействовать реализации государственной политики в области образования. Мы стремимся быть

надежными партнерами для получателей государственных услуг – педагогического, ученического и родительского коллективов.

Рассматриваемая школа придерживается принципов публичных услуг и старается предоставлять образование, отвечающее потребностям и ожиданиям населения.

Педагогический совет является постоянно действующим коллегиальным органом, созданным для рассмотрения основных вопросов образовательной деятельности.

Общее собрание трудового коллектива объединяет всех членов трудового коллектива. Оно решает вопросы, связанные с разработкой Коллективного договора, Правил внутреннего трудового распорядка и иных локальных актов школы. Собрание осуществляет свою работу в течение всего календарного года. Общее собрание трудового коллектива собирается по мере надобности, но не реже двух раз в год. Все работники школы, участвующие в собрании, имеют при голосовании по одному голосу. Для ведения Собрания избирается председатель из числа членов Собрания. Из числа присутствующих на собрании избирается секретарь Собрания, который ведет протокол. Секретарь Собрания принимает участие в его работе на равных с другими работниками условиях.

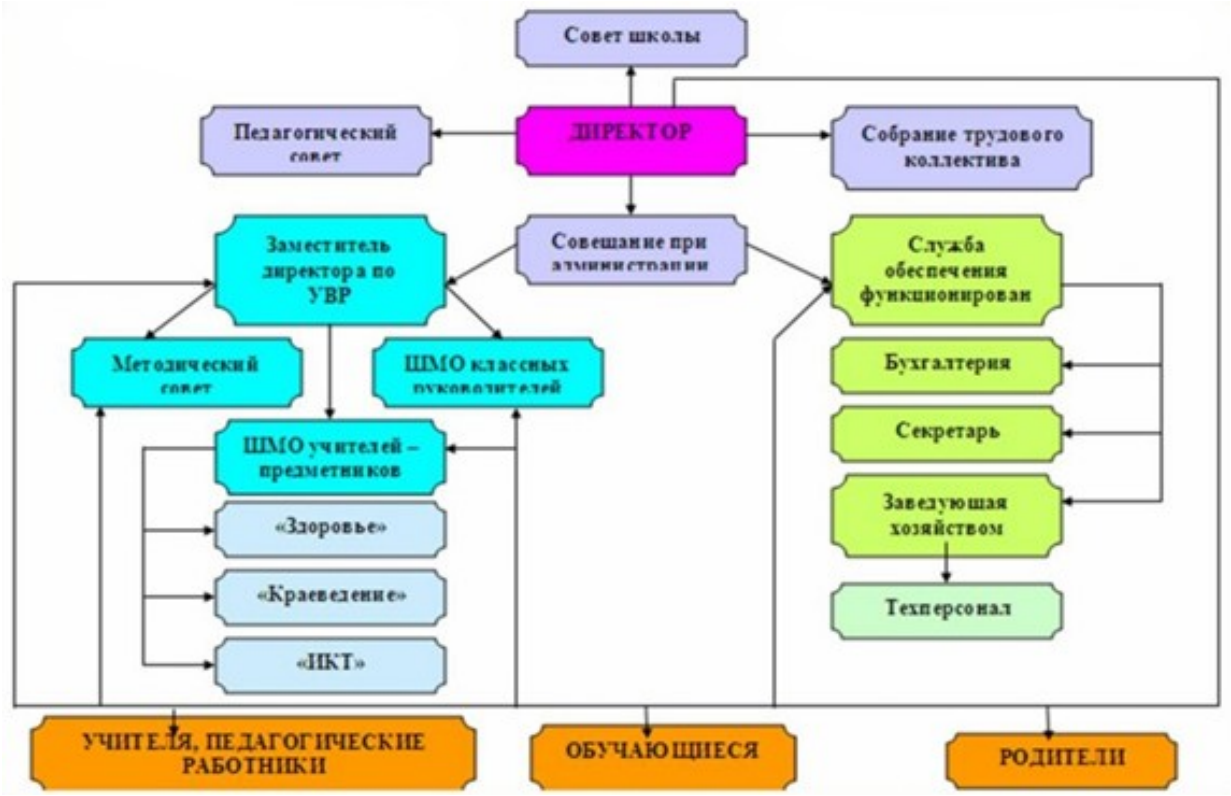

Рисунок 9 – Структура управления ГБОУ «Школа-интернат № 68»

Для осуществления учебно-методической работы в Школе создано четыре предметных методических объединения и методическое объединение классных руководителей:

1) ШМО «Здоровье»;

2) ШМО «Краеведение»;

3) ШМО «ИКТ в работе учителя»;

4) ШМО начальных классов;

5) ШМО классных руководителей «Огонек».

В рамках учета мнения обучающихся и родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, в Школе функционируют Совет обучающихся и Совет родителей. Оценка системы управления Школой за 2021 год свидетельствует о ее эффективности, так как она учитывает мнение работников и всех участников образовательного процесса. В следующем году изменение системы управления не планируется

в рамках государственной политики и принципов, определенных в государственной программе.

В 2021 году были внесены организационные изменения в систему управления Школой, связанные с осуществлением дистанционной работы и обучения. В обязанности заместителя директора по учебно-воспитательной работе добавлены функции контроля за созданием условий и обеспечением качества дистанционного обучения. Были определены эффективные способы оповещения учителей и сбора данных, которые автоматически обрабатываются и хранятся на виртуальных дисках и сервере Школы.

Все эти меры проводятся в соответствии с законодательством и принципами государственной политики, ориентированной на обеспечение качества государственных услуг в образовании. Органы государственной власти принимают активное участие в разработке и реализации этих мер, с учетом мнения населения и потребностей получателей услуг.

Школа стремится обеспечить качество государственных услуг через эффективное управление, учитывая мнение всех участников образовательного процесса.

Образовательная деятельность в Школе организуется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», ФГОС дошкольного образования, начального общего, основного общего и среднего общего образования, дополнительного образования.

С 01.09.2021 Школа реализует рабочую программу воспитания и календарный план воспитательной работы, которые являются частью основных образовательных программ начального, основного и среднего общего образования. В рамках воспитательной работы Школа осуществляет следующие виды деятельности (см. рисунок 10).

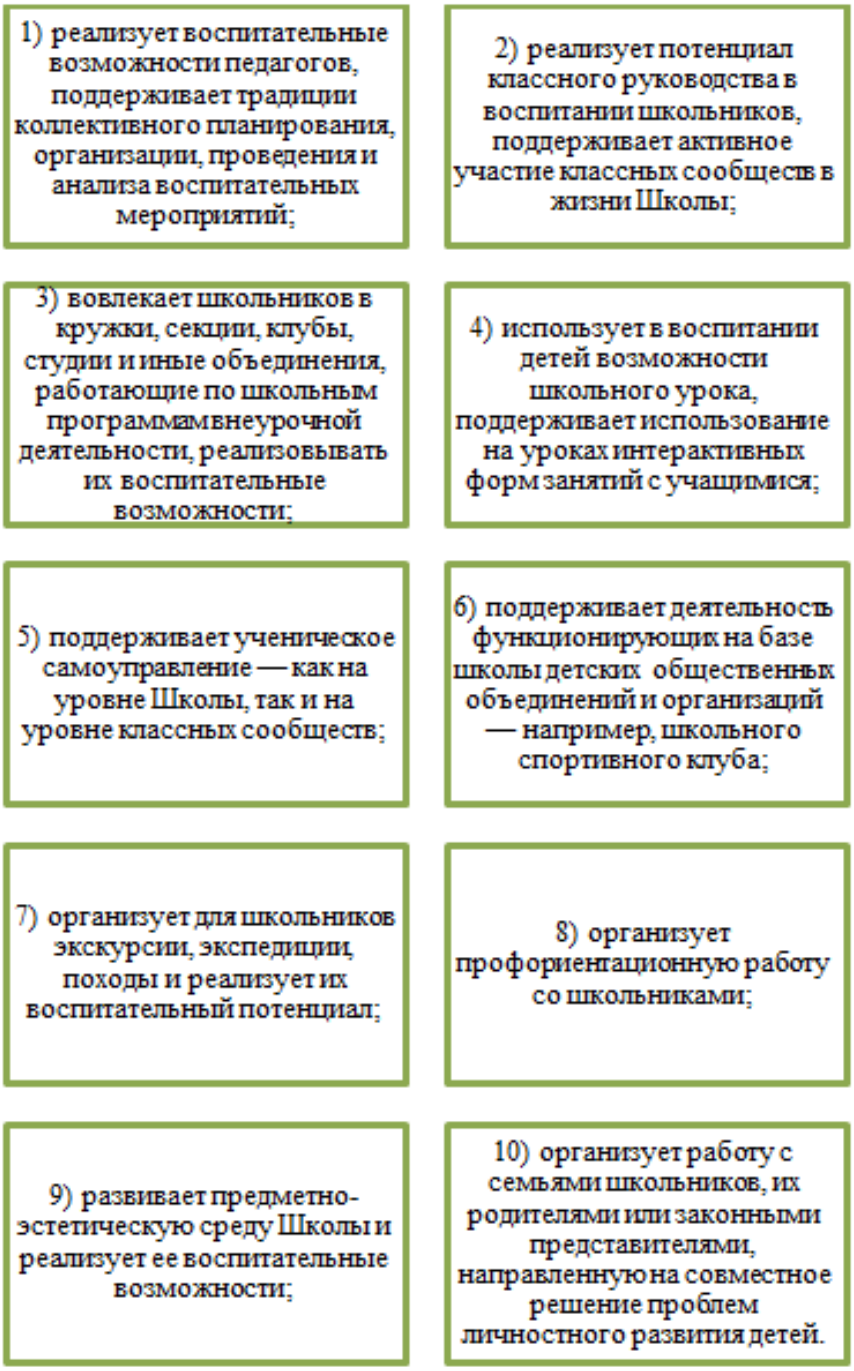

Рисунок 10 – Направления деятельности ГБОУ «Школа-интернат № 68»

Государственная школа-интернат № 68 предоставляет населению, организациям, учреждениям и организациям ряд платных дополнительных образовательных услуг на договорной основе. Эти услуги не включены в

основные общеобразовательные программы и федеральные государственные образовательные стандарты.

Все воспитательные мероприятия проводились согласно направлениям воспитательной работы, которые перечислены на рисунке 11.



Рисунок 11 – Направления воспитательной деятельности ГБОУ «Школа-интернат № 68»

Школа предлагает следующие платные дополнительные образовательные услуги, которые позволяют получателям услуг развить свои навыки и знания:

- Адаптация детей к условиям школьной жизни, чтобы обеспечить комфортное приспособление детей к новой среде обучения.

- Решение задач повышенного и высокого уровня сложности по математике, чтобы помочь студентам справиться с более сложными математическими заданиями.

- Комплексный анализ текста, чтобы развить навыки анализа и понимания текстов.

- Решение задач повышенной сложности по физике, чтобы помочь студентам освоить более сложные физические концепции и применять их на практике.

- Углубленное изучение раздела "Грамматика" в курсе английского языка, чтобы студенты могли развить навыки грамматического анализа и применять их при изучении языка.

Школа регулирует организацию учебного процесса в соответствии с режимом занятий, учебным планом, календарным учебным графиком, расписанием занятий и локальными нормативными актами. Школа действует в соответствии с законодательством и под контролем органов государственной власти.

Далее проанализируем динамику поступлений ГБОУ «Школа-интернат № 68» ГБОУ «Школа-интернат № 68» за период с 2020 по 2022 год (см. таблицу 1).

Таблица 1

Динамика поступлений ГБОУ «Школа-интернат № 68», тыс рублей

Поступления	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год	2022 год	Темп роста, %	
						2021 год	2022 год
Собственные доходы учреждения							
Доходы всего	672,43	605,49	814,89	21552,8	24915,4	2644,87	115,6
доходы от оказания платных услуг (муниципальное задание)	659,85	569,8	768,69	20945,8	24292,5	2724,87	115,98
прочие доходы	12,58	35,69	46,27	607	622,91	1311,87	102,62
Субсидии на выполнение муниципального задания							
Доходы всего	16875,6	11574,69	22615,4	6072,66	597,33	26,8519	9,84

субсидии	1,258	0,99	0,791	3900,09	597,33	493058	15,32
Субсидии на иные цели							
Доходы всего	4585,85	3028,58	2878,31	2870,83	4306,57	99,74	150,01
субсидии	4585,85	3028,58	2878,31	2870,83	4306,57	99,74	150,01

Представим графически динамику поступлений ГБОУ «Школа-интернат № 68» на рисунке 12.

Данные таблицы 1 и рисунка 12 показывают возрастающую тенденцию в величине собственных доходов учреждения: темп роста в 2022 году составляет 15,60%, а в 2021 году рост составляет более 100%.

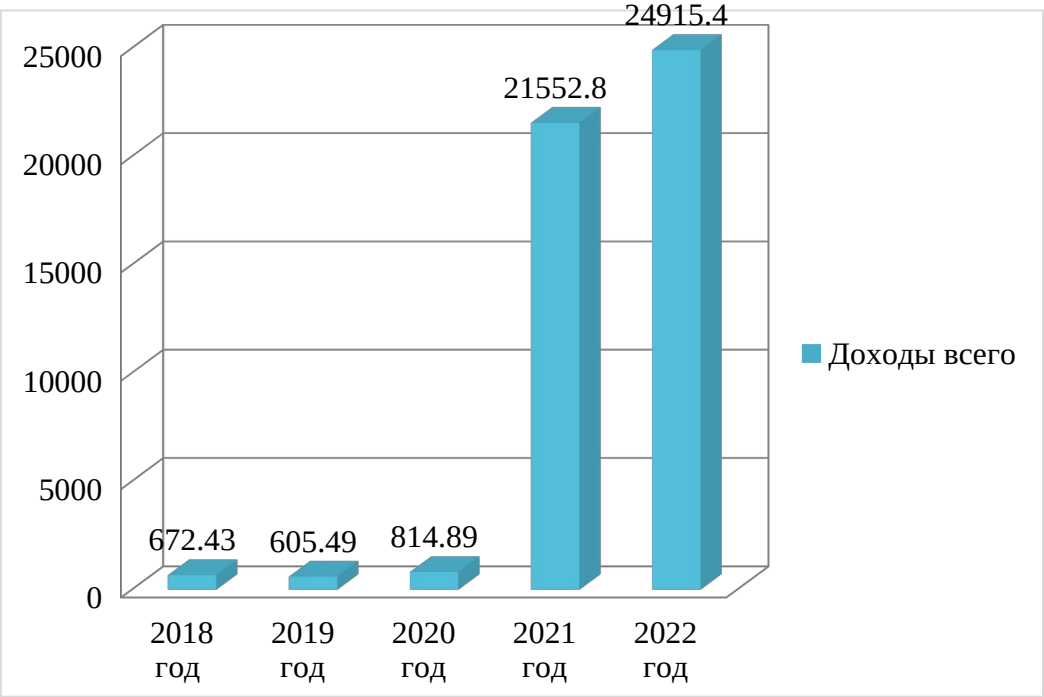

Рисунок 12 – Динамика поступлений ГБОУ «Школа-интернат № 68», млн рублей

Рост обусловлен главным образом ростом доходов от оказания платны услуг, а так же прочих доходов (на 2,62% в 2022 году относительно 2021 года).

Стоит отметить значительный рост субсидий, предоставленных на иные цели: на 50,01% в 2022 году в сравнении с 2021 годом, что обусловлено

расходами на запланированный капитальный ремонт основного здания ГБОУ «Школа-интернат № 68».

Далее рассмотрим структуру поступлений ГБОУ «Школа-интернат № 68» за 2020 –2022 год (см. таблицу 2).

Таблица 2

Структура поступлений ГБОУ «Школа-интернат № 68», %

Поступления	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год	2022 год
Собственные доходы учреждения					
Доходы всего	100	100	100	100	100
доходы от оказания платных услуг (муниципальное задание)	97,95	97,12	2,92	68,68	81,47
прочие доходы	2,05	2,88	0,18	1,99	2,09
Субсидии на выполнение муниципального задания					
Доходы всего	74,69	77,45	85,96	19,91	2
субсидии	0	0	0	12,79	2
Субсидии на иные цели					
Доходы всего	10,65	11,25	10,94	9,41	14,44
субсидии	10,65	11,25	10,94	9,41	14,44

Представим графически структуру поступлений ГБОУ «Школа-интернат № 68» за 2022 год на рисунке 13.

Данные таблицы 2 и рисунка 13 показывают, что в структуре поступлений наибольший удельный вес занимают собственные доходы учреждения – в анализируемом периоде более 80%.

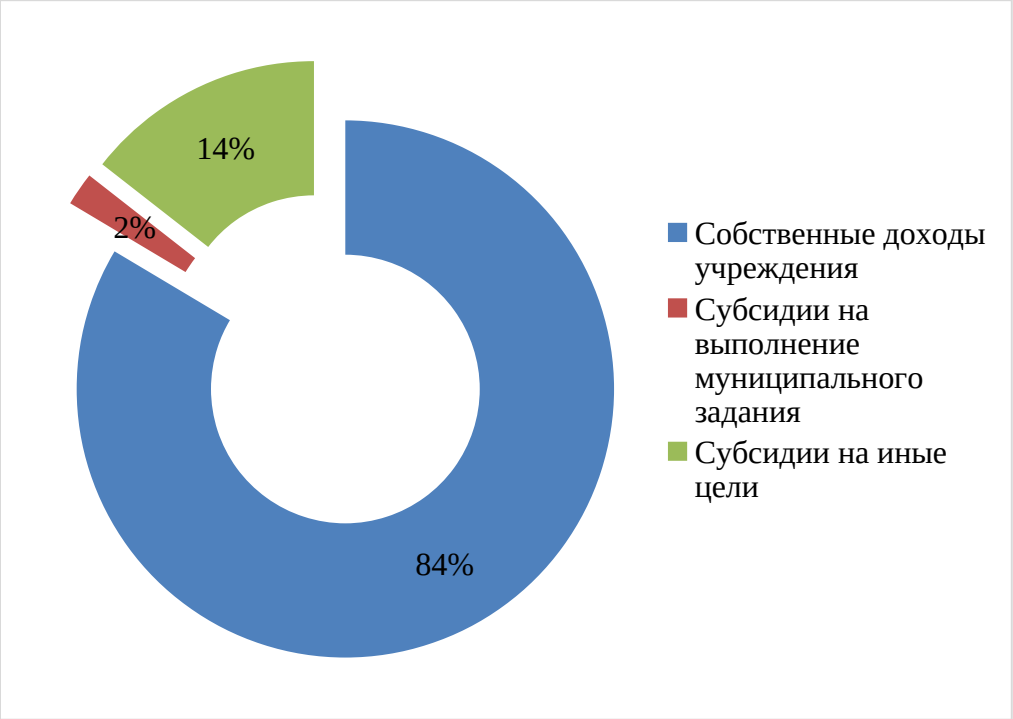

Рисунок 13 – Структура поступлений ГБОУ «Школа-интернат № 68» за 2021 год, %

Далее проанализируем динамику выплат ГБОУ «Школа-интернат № 68» за период с 2020 по 2022 год (см. таблицу 3).

Таблица 3

Динамика выплат ГБОУ «Школа-интернат № 68» за счет собственных доходов учреждения, тыс руб.

Поступления	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год	2022 год	Темп роста, %	
						2021 год	2022 год
Расходы всего	25451,5	20304,06	26535,23	28550,71	24317,86	107,6	85,17
Оплата труда и начисления на выплаты по оплате труда	16587,62	13589,25	18899,42	19183,11	16011,71	101,5	83,47
Приобретения работ, услуг	5698	4125	3882,16	6051,88	4794,74	155,89	79,23
Социальное обеспечение	702,69	698,87	776,98	893,93	818,72	115,05	91,59
Прочие расходы	1587,5	701,25	729,04	137,02	157,68	18,79	115,08
Расходы по операциям с активами	875,69	1189,69	2247,61	2284,76	2526,5	101,65	110,58

Рисунок 14 наглядно отражает динамику выплат ГБОУ «Школа-интернат № 68» в 2018 – 2022 гг.

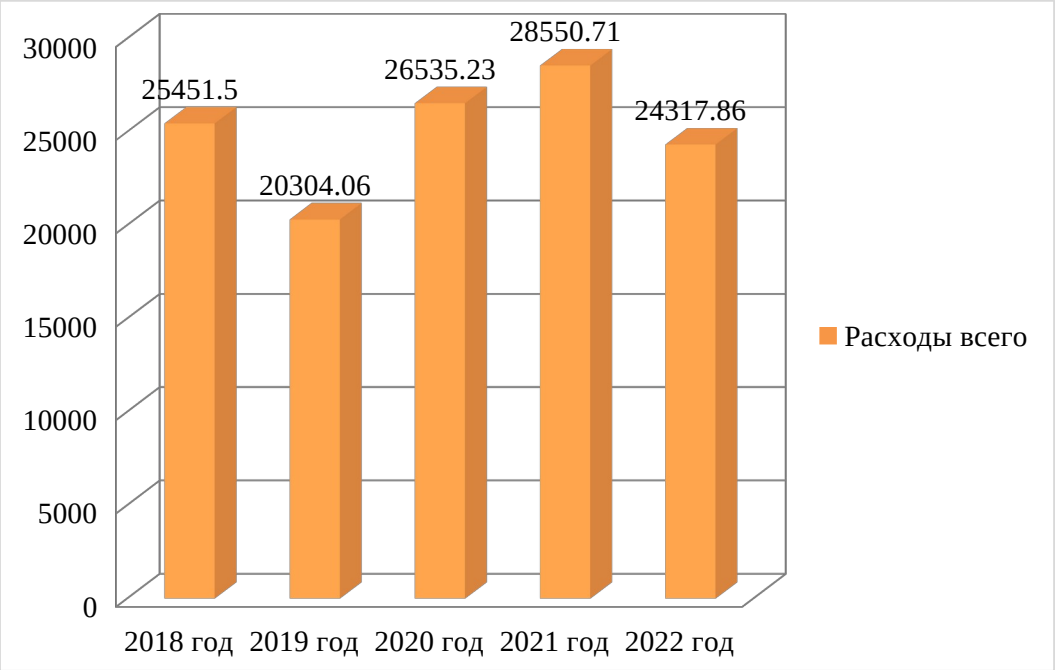

Рисунок 14 – Динамика выплат ГБОУ «Школа-интернат № 68», тыс рублей

Данные таблицы 3 показывают, что темп снижения расходов учреждения, осуществляемых за счет собственных доходов в 2022 году составляет 14,83%, по результатам 2021 года величина расходов выросла – на 7,60%. Так же данные таблицы показывают, что в 2020 и 2021 году за счет собственных средств учреждения производилась оплата труда и начислений сотрудникам ГБОУ «Школа-интернат № 68», а так же приобретались работы и услуги.

2.2 Анализ видов и направлений государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

Основным видом деятельности Школы является реализация общеобразовательных программ начального общего и основного общего образования, адаптированных образовательных программ для детей с

ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) (со сложным дефектом развития, умеренной, тяжелой и глубокой умственной отсталостью), образовательные программы дошкольного образования. Так же Школа реализует образовательные программы дополнительного образования детей.

Образовательное учреждение осуществляет образовательную деятельность по следующим образовательным программам (см. рисунок 15).

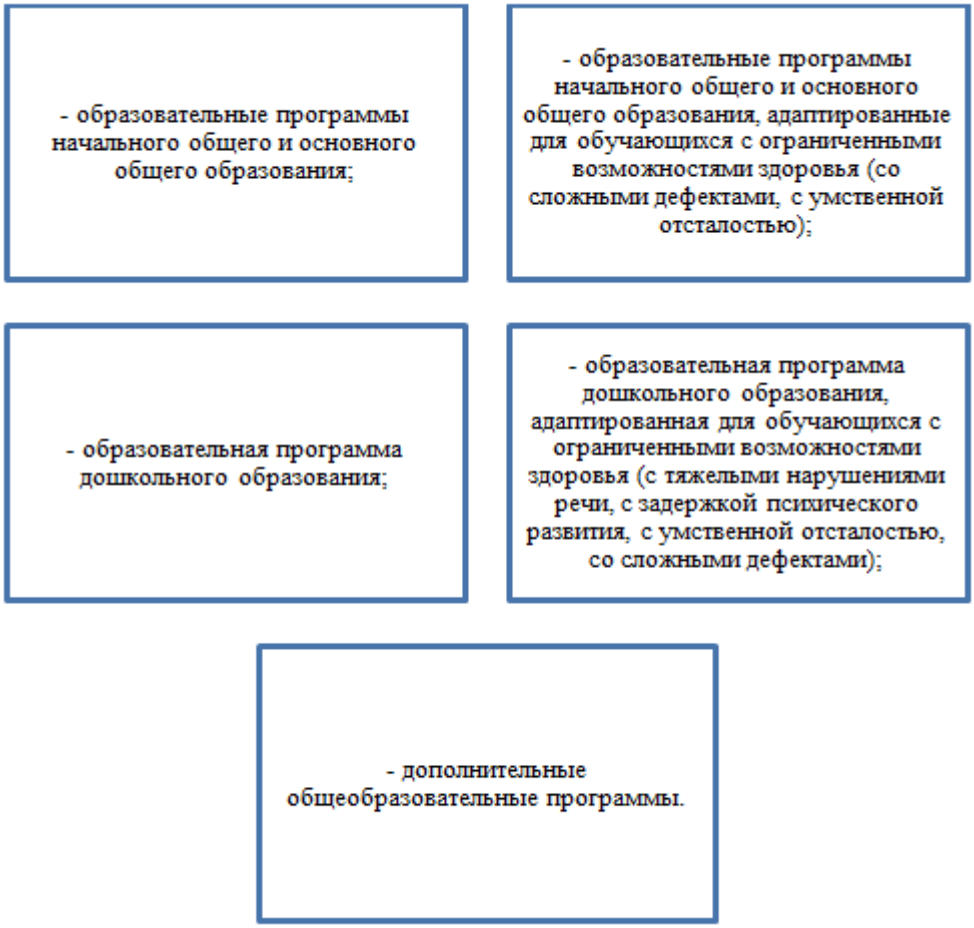

Рисунок 15 – Направления образовательной деятельности ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

Проектная мощность школы-интерната – 219 человек, на 01.01.2023 наполняемость составила 170 детей, из них: 86 учеников - обучающиеся начальной и 84 ученика основной школы (Из них 23 ребенка - обучающиеся классов для детей с ОВЗ «Особый ребенок») и 105 воспитанников отделения дошкольного образования. Численность обучающихся школьных классов, по

сравнению с предыдущими годами, снизилась в связи с открытием на базе школы дошкольного отделения, переоборудованием части помещений школы-интерната под дошкольное отделение.

В 2022году было сформировано 10 воспитательных групп для учащихся 1-9 классов. За каждой группой закреплены воспитатели (1 или 2 в зависимости от количества обучающихся и сложности контингента). Также сформирована 1 воспитательская группа для детей с ОВЗ. Ученики имеют возможность выполнять домашние задания в часы, отведенные для самоподготовки. Все обучающиеся посещают занятия внеурочной деятельности и занятия по индивидуальным для каждого класса планам. Организованы прогулки на свежем воздухе во время динамической паузы и во внеурочное время.

Организованная в школе внеурочная деятельность обучающихся направлена на расширение и углубление знаний обучающихся в предметных областях Математика и Русский язык, а также формирование гражданственности на основе следующих принципов (см. рисунок 16).

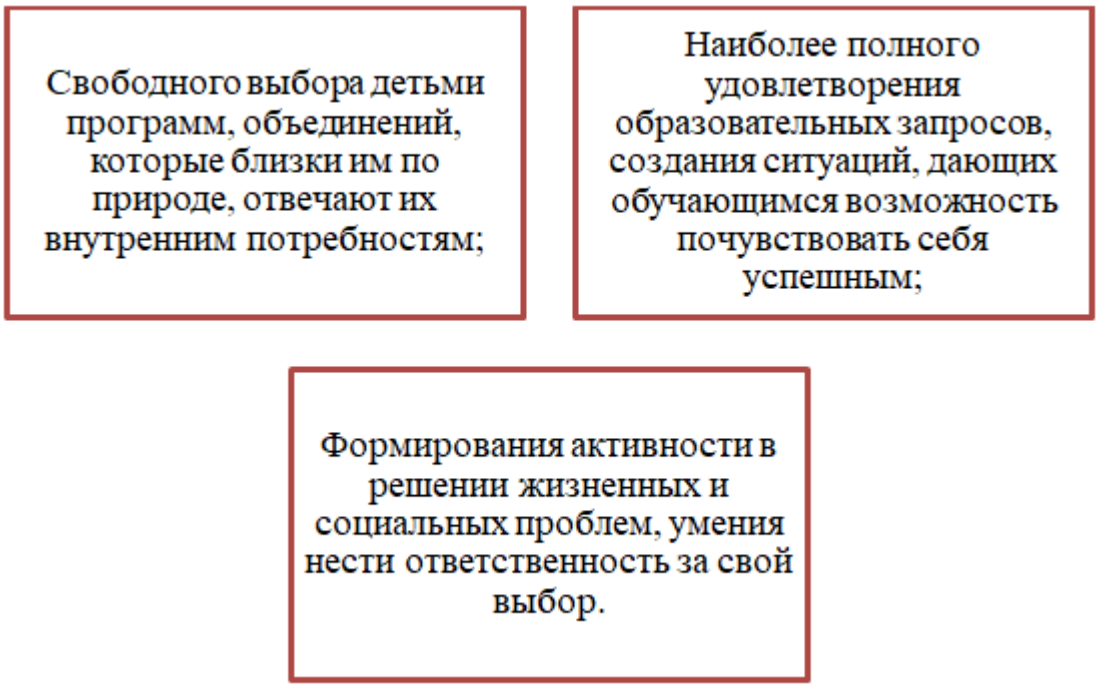

Рисунок 16 – Принципы организации внеурочной деятельности ГБОУ «Школа-интернат № 68»

Занятия в рамках дополнительного образования проходят по следующим направлениям: Физкультурно-спортивное, техническое, социально-педагогическое, художественное. С 01.09.2022 в штатное расписание введено 1.33 ставки педагога дополнительного образования, что позволило открыть следующие кружки: «Волейбол» (5-6 кл., 7-8 кл.), «Компьютерная азбука» (3-4 кл.), «Юный программист» (5-9 кл.), «Занимательный английский» (3-4 кл.), «Разговорный английский» (6-7 кл.), «Пресс-центр» (5-7 кл.), «Я – исследователь» (9 кл.), театральный кружок «Созвездие-68» (2-7 кл.).

Для учёта обучающихся, занимающихся в кружках дополнительного образования, создана база «Навигатор» и назначен специалист за ведение данной базы. В настоящее время им проведена работа по информированию родителей, сбору документов и персональных данных обучающихся, все обучающиеся отражены в базе «Навигатор».

Воспитательная работа в ГБОУ школе-интернате № 68 Санкт-Петербурга в 2022 году была построена в рамках программы «Рабочая программа воспитания на 2021-2026 г», разработанной творческой группой педагогов. Данная рабочая Программа воспитания построена на основе Примерной программы воспитания, является не инструментом воспитания, а планом совместной деятельности в области воспитания. Программа воспитания является обязательной частью основных образовательных программ.

С целью повышения качества образования и расширения спектра образовательных услуг обучающихся. Первоначально была проведена подготовительная работа. Проведено анкетирование родителей и педагогов, определен перечень услуг и кадровый потенциал специалистов, готовых проводить платные образовательные занятия. Обучены организаторы платных услуг, изучена нормативная база по сопровождению платных образовательных услуг и подготовлен пакет локальных актов. Перечень и

стоимость платных образовательных услуг согласованы с Учредителем. Информация о данной услуге представлена на сайте ОО и в классных чатах.

2.3 Оценка качества государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

В целях оценки качества государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» представим результаты оценки содержания и качества образования обучающихся.

Внутренний мониторинг качества образования выступает как инструмент управленческой деятельности администрации школы. Важнейшим условием реализации педагогических исследований и реализации стандартов образования выступает системный контроль и мониторинг не только достижений обучающихся, но и достижений каждого учителя в течение всего учебного года. Все функции и этапы мониторинга связаны между собой и представляют единый цикл, а проблемный анализ данных дает возможность отслеживать тенденции образовательного процесса, выявлять недостатки, принимать меры по их устранению.

Таблица 4

Анализ успеваемости обучающихся 1-9-х классов за 2021-2022 учебный год

Класс	Кол-во обучающихся	Кол-во отличников	Кол-во успевающих на 4 и 5	Кол-во неуспевающих, с одной 3	Кол-во неуспевающих	Качество, %	Среднее по уровню, %
1	19	Безотметочная система					
2	17	0	5	2	3	29,4	18,4%
3	12	0	2	1	1	16,7	
4	22	0	6	3	1	27,3	
5	21	0	5	3	2	9,5	19,22
6	19	0	2	2	2	23,8	
7	16	0	4	1	2	25	
8	19	0	2	2	7	10,5	
9	10	0	1	1	0		

Итого	171	0	27	15	18		
			15,8	8,7	10,5		

Главными причинами низкого уровня качества (отношения обучающихся, имеющим 4 и 5 к общему количеству обучающихся) являются:

- большое количество обучающихся, не являющихся носителями русского языка, прибывающих в Школу с оценкой 5 по русскому языку, который они не освоили; - большое количество часто болеющих детей;

- наличие профессиональных дефицитов в педагогическом коллективе;

- наличие значительной группы обучающихся, не желающих заниматься самоподготовкой домашнего задания;

- списывание готовых заданий из решебников и т.п., что затрудняло педагогам оценивание знаний;

- нежелание родителей заниматься дома со своими детьми и контролировать выполнение домашнего задания.

Предметы, по которым за год неудовлетворительный результат (по уровням) представлены на рисунке 17.

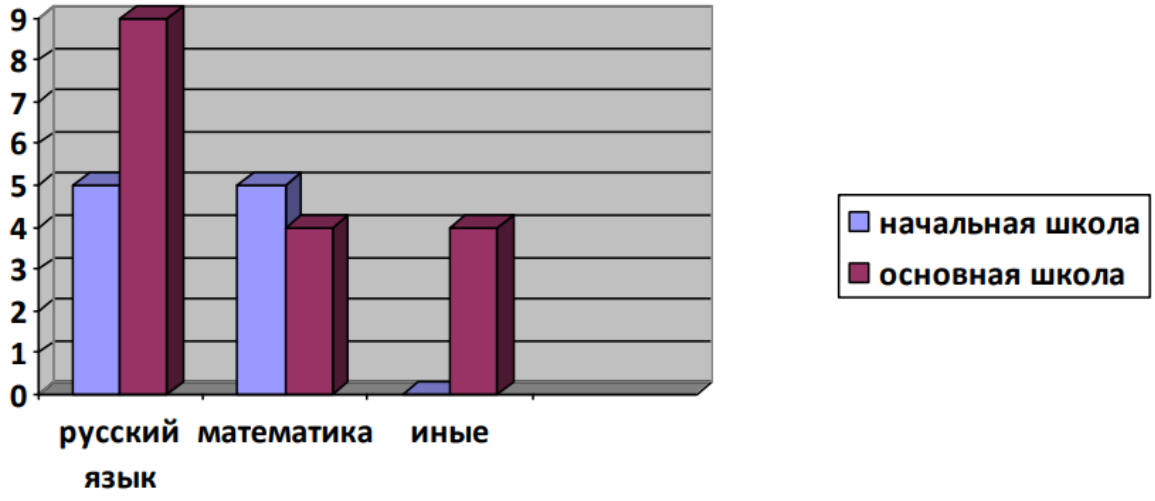

Рисунок 17 - Предметы, по которым за год неудовлетворительный результат (по уровням)

Данная диаграмма 17 свидетельствует, что медленное освоение русского языка обучающимися, не являющимися носителями, тормозит и усвоение иных предметов.

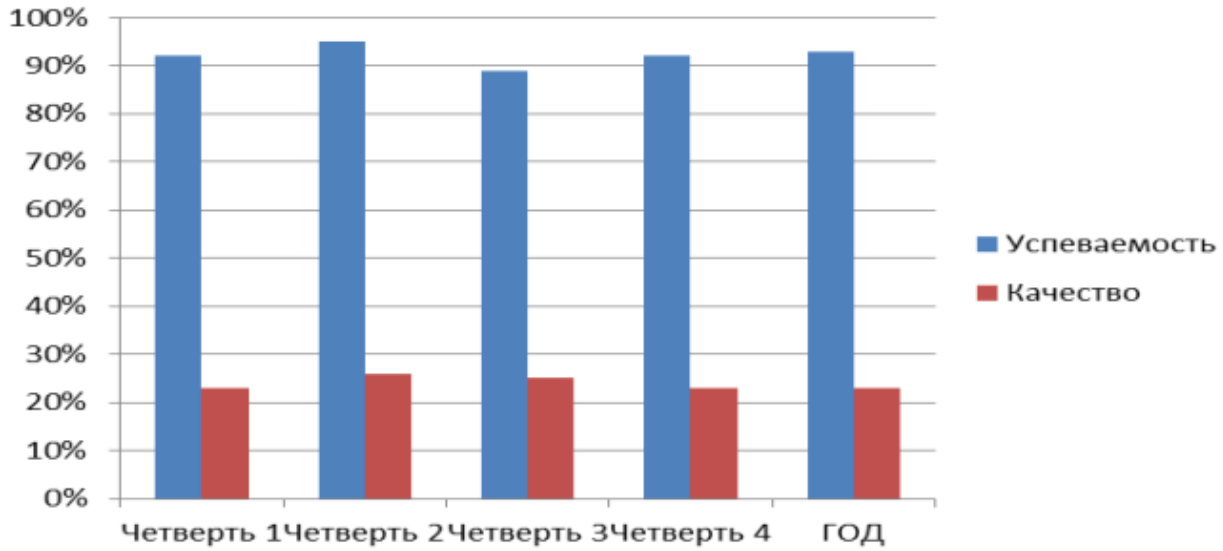

Рисунок 18 – Успеваемость и качество образования обучающихся

На диаграмме 18 видно, что системой внеурочной деятельности, дополнительных занятий и выполнения домашних заданий под контролем воспитателей удается избежать неудовлетворительных оценок за четверть, но и добиться результатов хорошего и отличного уровня тоже невозможно.

Далее рассмотрим результаты государственной (итоговой) аттестации выпускников за курс основного общего образования. Анализ динамики результатов итогового собеседования представлен в таблице 5.

Таблица 5

Анализ динамики результатов итогового собеседования

Учебный год	Количество обучающихся в 9 классе	Количество обучающихся, получивших зачет за Итоговое собеседование с 1 попытки	Количество обучающихся, получивших зачет за Итоговое собеседование со 2 попытки	Качество
2020	10	10	0	100%
2021	9	9	0	100%

2022	15	15	0	100%

Анализ динамики результатов, полученных на экзаменах в ходе ГИА, представлен в таблице 6.

Таблица 6

Анализ динамики результатов, полученных на экзаменах в ходе ГИА

Предмет	2019-2020		2020-2021		2021-2022	
	Средний балл	Качество, %	Средний балл	Качество, %	Средний балл	Качество, %
Русский язык	3,8	60	4	82	3,8	55
Математика	3,4	40	2,8	9	3,3	44
География	4,2	100	-	-	3,9	75
Информатика	-	-	-	-	3,2	22
Биология	4	100	-	-	-	-
Обществознание	3,4	50	-	-	3	0
Литература	4	100	-	-	-	-

Сравнительный анализ результатов итогового собеседования и экзамена по русскому языку представлен на рисунке 19.

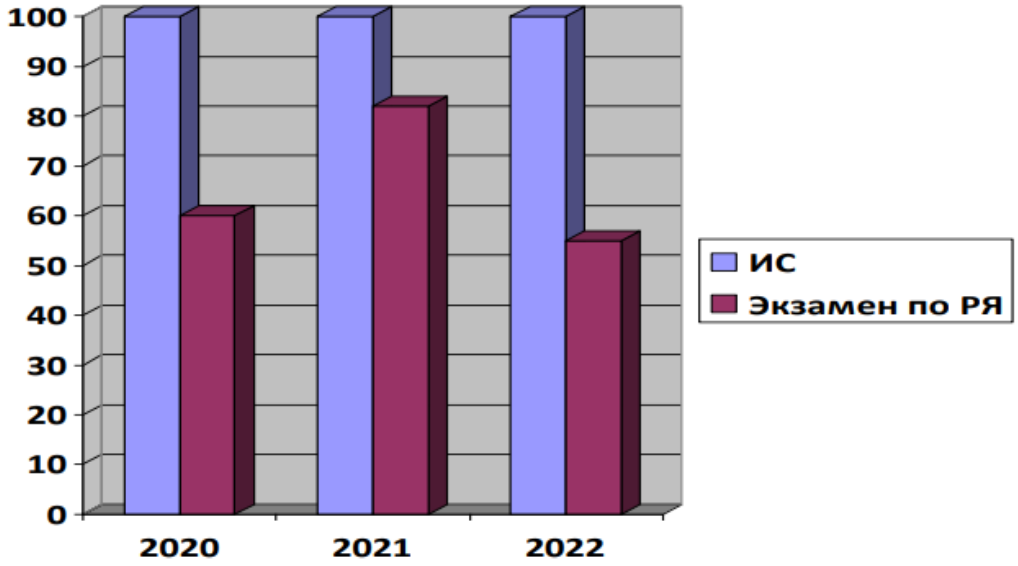

Рисунок 19 - Сравнительный анализ результатов итогового собеседования и экзамена по русскому языку

Данная диаграмма наглядно демонстрирует пользу общения детей в интернате в течение недели на русском языке и с заданиями устного характера они справляются с разной степенью, но успешно. А вот экзамен, на котором нужно выполнять письменные задания, задания, требующие понимания языка, анализа данных и правильного письма теряют до половины от 100 процентов результата.

Анализ показывает, что не смотря на текущие слабые результаты обучающихся, планомерная работа учителей приводит к удовлетворительным результатам на экзаменах. Ежегодно у тех обучающихся, кто несерьезно отнесся к подготовке и не имел родительской помощи и контроля случаются неудовлетворительные результаты, которые при дополнительной работе учителей на повторной пересдаче ликвидируются.

В соответствии с планами проведения Всероссийских проверочных работ (далее – ВПР) на основании приказа Рособрнадзора от 16.08.2021 г. № 1139 «О проведении Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки мониторинга качества подготовки обучающихся общеобразовательных организаций в форме всероссийских проверочных работ в 2022 году», приказа от 28.03.2022 № 467 «О внесении изменений в приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 16.08.2021 № 1139», письмами Рособрнадзора от 21.01.2022 № 02-12 «О проведении ВПР в 2022 году», от 22.03.2022 № 01-28/08-01 «О переносе сроков проведения ВПР в общеобразовательных организациях в 2022 году» Приказа ГБОУ ДППО ЦПКС «Информационно-методический центр» Пушкинского района Санкт-Петербурга № 150 от 08.09.2022 в Школе были организованы и проведены Всероссийские проверочные работы.

Все работы в 4-8 классах проводились вместо весеннего периода в октябре 2022 года за курс 2021- 2022 учебного года. Всероссийские проверочные работы (далее - ВПР) являются одним из видов внешнего

независимого мониторинга качества образования и проходят во всех образовательных организациях Российской Федерации. ВПР позволяют осуществить диагностику достижения предметных и метапредметных результатов, в том числе уровень универсальных учебных действий (УУД).

Сравнение отметок ВПР по математике в 4-х классах с отметками по журналу.



Рисунок 20 - Сравнение отметок ВПР по математике в 4-х классах с отметками по журналу

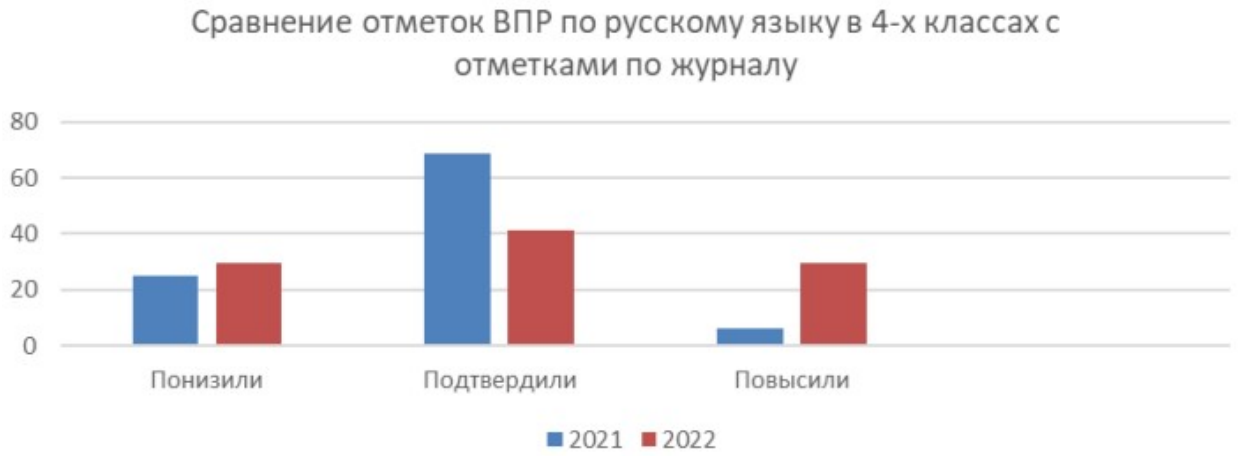

Рисунок 21 – Сравнение отметок ВПР по математике в 4-х классах с отметками по журналу

Обучающиеся начальной школы по прежнему остаются в зоне низких результатов по основным предметам

На уровне НОО наметилась отрицательная динамика результатов;

– увеличивается количество «2»;

- снизилось количество «4» 3.

Существенно снизился показатель «подтверждения текущих оценок и результатов промежуточных аттестаций на ВПР» представлено на рисунке 22.

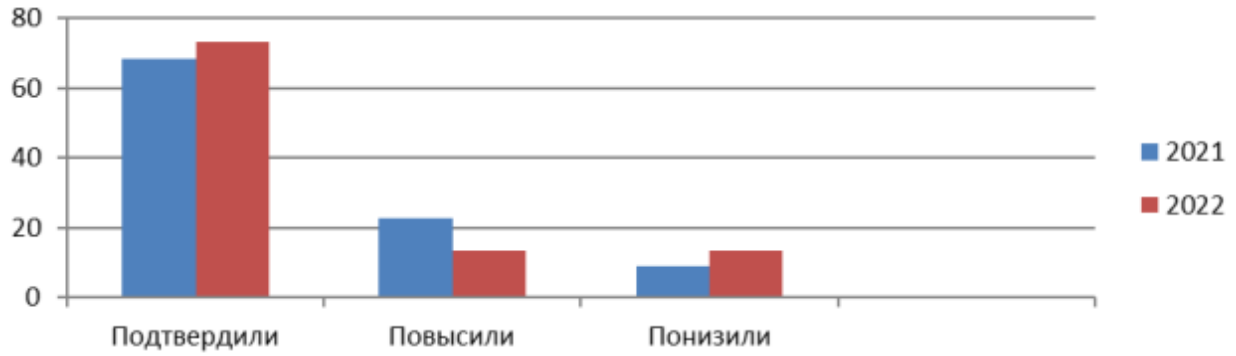

Рисунок 22 - Сравнение оценок за ВПР по русскому языку в 5-х классах с отметками по журналу

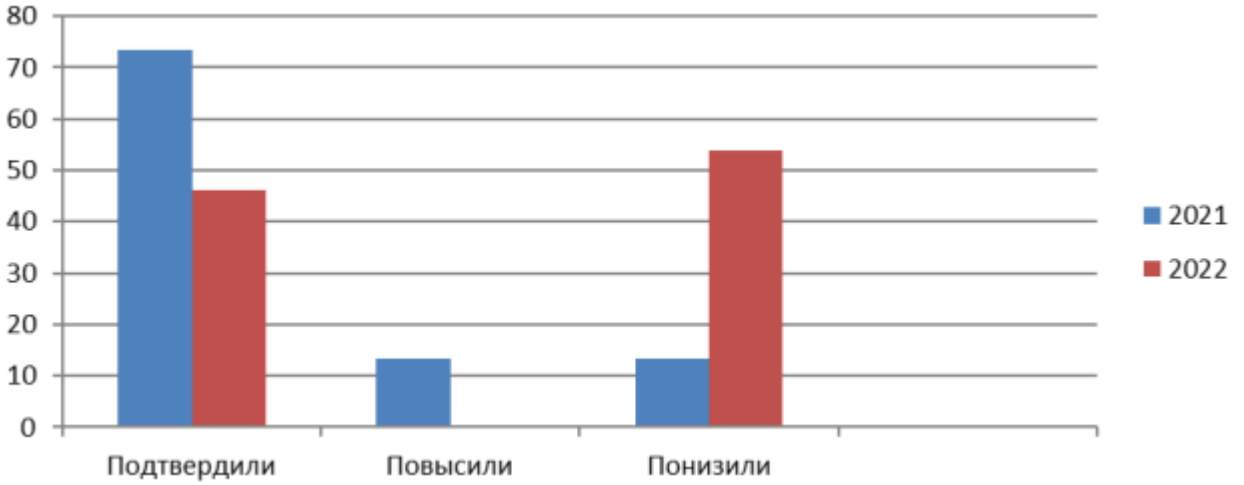

Рисунок 23 - Сравнение оценок за ВПР по русскому языку в 6-х классах с отметками по журналу

Обучающиеся 5 и 6 школы по прежнему остаются в зоне низких результатов по предмету Русский язык.

Однако процент выполнивших работу на «4» снизился и в 5 , и в 6 классах несущественно. Существенно прибавилось количество «2», что скорее говорит о повышении качества проверки работ учителями русского языка. На уровне 5 и 6 наметилась отрицательная динамика результатов ; – увеличивается количество «2». Существенно повысился показатель подтверждаемости текущих оценок в 5 классе, но снизился данный показатель в 6 классе, что говорит, скорее, о повышении в 6 классе трудности усвоения программы детьми со слабыми учебными возможностями.

Сравнение отметок ВПР по математике в 5-х классах с отметками по журналу представлено на рисунке 24.

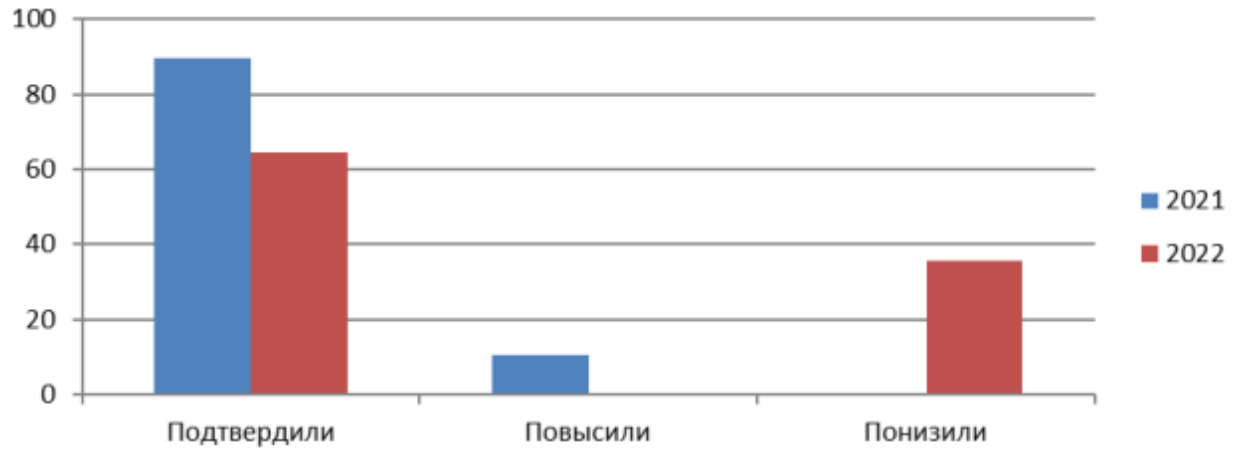

Рисунок 24 - Сравнение отметок ВПР по математике в 5-х классах с отметками по журналу

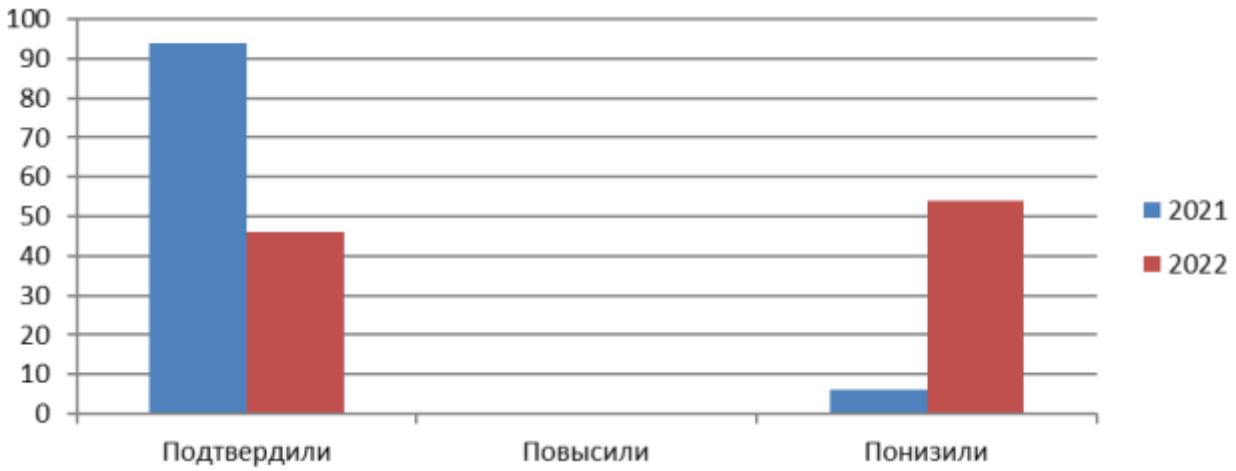

Рисунок 25 - Сравнение отметок ВПР по математике в 6-х классах с отметками по журналу

Обучающиеся 5 и 6 школы по прежнему остаются в зоне низких результатов по предмету Математика. Процент выполнивших работу на «4» снизился в 6 классе более, чем вдвое. Существенно прибавилось количество «2», что говорит о том, что обучающимся приходится справляться и с повышающимся уровнем сложности программы, и адаптироваться к новому учителю. И в 5 , и в 6 классах сохраняется отрицательная динамика результатов. Показатель подтверждаемости текущих оценок в 5 классе более 60%, это говорит о том, что учитель более адекватно оценивает обучающихся в текущей и промежуточной аттестации, чем в в 6 классе.

Таким образом, деятельность Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения для детей, нуждающихся в длительном лечении, школа-интернат № 68 Пушкинского района Санкт - Петербурга строится в режиме развития в соответствии с законодательством Российской Федерации об образовании, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, решениями органов, осуществляющих управление в сфере образования.

ГБОУ школа-интернат № 68 Санкт - Петербурга предоставляет доступное качественное образование, воспитание и развитие в безопасных, комфортных условиях, адаптированных к возможностям каждого обучающегося.

В управлении ГБОУ школа-интернат № 68 Санкт – Петербурга сочетаются принципы единоначалия и коллегиальности. Обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся являются участниками органов управления ГБОУ школа-интернат № 68 Санкт – Петербурга.

Сотрудники школы-интернат в лице педагогического состава постоянно анализируют состояние уровня образования в учреждении с помощью контрольных срезов и различных видов мониторинга

успеваемости. На основании этих результатов вырабатываются стратегии дальнейшего развития в соответствии с действующим законодательством и выявленными проблемами.

Таким образом, обеспечение качества образовательных услуг осуществляется путем постоянного мониторинга и контроля за уровнем знаний.

Глава 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ГБОУ «ШКОЛА-ИНТЕРНАТ № 68» САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

3.1 Рекомендации по совершенствованию качества государственных услуг на примере ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

Определим проблемы снижения качества государственных услуг в ГБОУ «Школа-интернат № 68» и представим рекомендации по их решению.

Проблема 1 - Низкий уровень качества труда новых сотрудников, низкий уровень интенсивности труда сотрудников.

В качестве мероприятия по решение проблемы предлагается внедрение инструментария оценочных процедур.

Оценка уровня качества образовательных услуг в ГБОУ «Школа-интернат № 68» позволила прийти к выводу, что образовательному учреждению необходима четко выстроенная система контроля и мониторинга качества образования.

Для решения проблемы 1 была разработана «Дорожная карта», цель которой состоит в обновлении и внесении изменений в инструментарий и циклограмму. Средний срок реализации обновленной циклограммы составляет 4 года.

В основу разработки циклограммы лежат локальные нормативные акты, в виде Устава школы, а так же других указов и приказов руководства. Кроме того, в основу формирования циклограммы лежит и программа развития школы-интернат вместе с главными приоритетными направлениями.

Описываемая циклограмма включает следующие варианты оценки эффективности школы-интернат (см. рисунок 26).



Рисунок 26 – Варианты оценки эффективности школы-интернат

Циклограмма основана на принципах повторяемости, соблюдения сроков и системности мероприятий. Ее главная задача обеспечить постоянный уровень качества образования в школе путем непрерывного мониторинга и контроля.

Проблема 2 - Средний уровень знаний у сотрудников, прошедших наставничество; низкий уровень способностей к самооценке, а также способностями к творчеству и проявлению инициативы.

В рамках данной работы в качестве решения проблем предлагаются мероприятия по совершенствованию методологии и инструментов оценки эффективности педагогического состава, что соответствует приоритетному направлению действующей Программы развития ГБОУ «Школа-интернат № 68» на период с 2022 по 2024 гг.

В качестве результата такой работы выступает актуализация в соответствии с Концепцией развития дополнительного профессионального (педагогического) образования содержания исследований (см. рисунок 27).

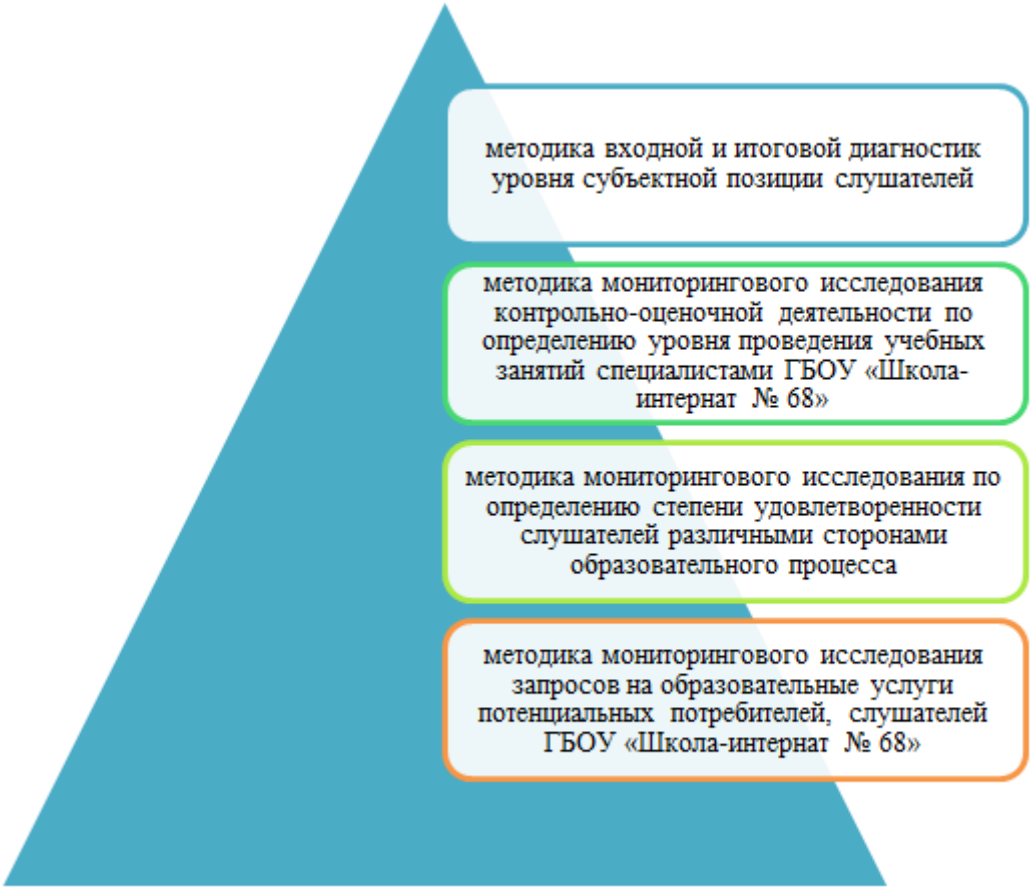

Рисунок 27 – Обновление методик в соответствии с Концепцией развития дополнительного профессионального (педагогического) образования

Так же рамках решения второй проблемы были выработаны средства оценки эффективности программ дополнительного образования.

Далее рассмотрим изменение каждой из методик более подробно.

Методика входной и итоговой диагностик содержит оценку следующих элементов:

- уровень мотивации учащихся;
- ценности учащихся.

С помощью выявленных показателей определяется не только потребность в дополнительном обучении, но и выбираются направления этого обучения.

Методика мониторингового исследования контрольно-оценочной деятельности по определению уровня проведения учебных занятий специалистами ГБОУ «Школа-интернат № 68» содержит критерии оценки качества образования по уровню его содержания. Данная методика содержит блоки педагогики, психологии и техник обучения.

Немаловажное значение приобретает и методика мониторингового исследования по определению степени удовлетворенности слушателей различными сторонами образовательного процесса [23, с. 102].

Третья методика включает оценку непосредственно качества образования, а так же психологическую обстановку в коллективе и в общении с преподавателями, а так же определяет насколько подходит выбранный педагогический подход.

Опросы и анкетирования нацелены на оценку мнений получателей услуг всех возможных сторон процесса оказания образовательных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68».

Так же анкета позволяет оценить и уровень дополнительного образования.

3.2 Внедрение средств и инструментов цифровизации в систему государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» Санкт-Петербурга

Проанализировав качество образования в ГБОУ «Школа-интернат № 68», нами были выявлены следующие проблемы качества образования:

1) Появление новой системы ценностей;

2) Переход на единообразную систему применения учебных программ, учебной литературы и методики обучения;

3) Увеличение процента регионализации образовательной системы;

4) Деструкция единого образовательного пространства.

Качество российского образования зависит от многих составляющих, это образовательный процесс, повышение квалификации педагогов, управленческая среда, от условий труда, созданных для работы педагогов (рисунок 28).



Рисунок 28 - Зависимость качества образования

Государственное бюджетное образовательное учреждение «Школа-интернат № 68» оценивает эффективность своей деятельности по уровню выполнения показателей. Однако здесь возникает проблема. Показатели могут быть как количественными, так и качественными. Измерение качества оказываемых услуг представляет сложность, поскольку большинство учреждений сосредоточены на достижении количественных показателей.

Оценка уровня качества образовательных услуг школы-интернет должна осуществляться постоянно, то есть процесс мониторинга должен быть непрерывным. Соответственно, для этих целей должна быть создана специальная группа сотрудников в виде отдельного контрольного подразделения или отдела. Задача такого подразделения или отдела будет состоять в осуществлении мониторинга качества образования учеников, проведении постоянных контрольных срезов, а так же опросов родителей и представителей детей.

Сбор данных рекомендуется производить на основе таких методов как: анкетирование, наблюдение на различных стадиях, опрос сотрудников, работающих с потребителями, анализ документов. Примерные показатели для оценки с вариантами ответов и баллами представлены в таблице 7.

Таблица 7

Рекомендуемые показатели для оценки эффективности деятельности образовательных учреждений для опроса населения

Показатель	Варианты ответов
Открытость и доступность информации об учреждении, в том числе, о предстоящих мероприятиях;	- информация доступна; - сложности с получением информации; - информация отсутствует.
Комфортность условий, в которых осуществляется предоставление услуг и доступность их получения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;	- условия полностью отвечают всем требованиям комфортности; - доступность услуг, средний уровень комфортности; - условия не отвечают нормальным требованиям.
Время ожидания в очереди при получении услуги;	- удобный график, присутствует удаленное бронирование; - график удобный, нет возможности удаленного бронирования; - график не удобный, сложность получения услуги.
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;	- работники вежливы и компетентны; - работники не всегда готовы оказать помощь в оказании услуг и представлении информации; - халатное и грубое отношение работников.
Удовлетворенность качеством оказания услуг.	- высокое качество оказанных услуг; - среднее качество услуг; - низкое качество услуг; - услуга не была оказана.

Правильный подход к планированию и контролю за деятельностью ГБОУ «Школа-интернат № 68» со стороны муниципалитета необходим для повышения эффективности их деятельности.

Так же в рамках данной работы предлагается повышение уровня открытости данных [24, с. 90].

Информационная открытость дает возможность оптимизировать процесс получения конкретных данных и создать условия для улучшения делового климата.

Применение принципа открытых данных направлено на максимальное вовлечение физических и юридических лиц в определение проблем, обсуждение их и поиск решения на уровне государственных органов.

Оценка зарубежного опыта позволяет прийти к выводу, что путем привлечения населения в участие по проекту «Открытые данные», население напрямую участвует в принятии государственных решений. Это способствует открытости государственной политики и повышению уровню доверия со стороны населения [31, с. 63].

Необходимо отметить, что при развитии информационной открытости органы власти должны учитывать следующие аспекты, которые в настоящее время не всегда реализуются (см. рисунок 29).



Рисунок 29 - Принципы информационной открытости

Так же, помимо этого для решения проблемы 2 следует обеспечить прозрачность органов власти. В целях этого мероприятия необходимо повысить уровень профессиональной подготовки сотрудников, чья работа связана с большим объемом информации в рамках оказания государственных услуг.

3.3 Оценка рисков и эффективности предложенных рекомендаций

В результате проведенного исследования были выявлены проблемы управления муниципального учреждения дополнительного образования ГБОУ «Школа-интернат № 68». Для их решения предлагаются следующие мероприятия:

1 - Провести обучение для персонала ГБОУ «Школа-интернат № 68» МБУДО по формированию сплоченности.

Коллектив учреждения является единой командой, где каждый член выполняет определенные задачи. Однако, если возникают проблемы в работе этого механизма, то результаты страдают. Поэтому приоритетной задачей является объединение сотрудников.

У каждого члена коллектива есть своя индивидуальность и точка зрения, и именно от этого зависит, как он воспринимает рабочий процесс. Для эффективной работы и взаимодействия необходимо учитывать, что решающую роль играет коммуникация внутри группы.

Ниже предлагаются этапы обучения сотрудников, основанные на принципах государственной политики, законодательства и власти, где главными целями являются предоставление государственных услуг населению, улучшение качества государственных услуг и реализация государственных программ:

- Ознакомление с государственными услугами и их качеством.
- Изучение принципов государственной политики в образовании.

Знакомство с государственными программами и их реализацией.

- Изучение законодательных основ и роли органов государственной власти в предоставлении публичных услуг.

- Рассмотрение роли школы как учреждения образования в предоставлении государственных услуг.

- Анализ получателей услуг и их потребностей.

Такие мероприятия позволят повысить профессионализм сотрудников и обеспечить более эффективную работу школы.



Рисунок 30 - Этапы внедрения и реализации системы обучения сотрудников ГБОУ «Школа-интернат № 68»

2. Проведение тренингов на сплочение коллектива является важной задачей руководителя. Он стремится создать комфортную атмосферу, которая позволит объединить индивидуальные свойства работников в рамках единого рабочего механизма. Для достижения этой цели могут быть использованы различные формы тренингов, такие как деловые игры, спортивные соревнования, тимбилдинг, совместная работа над арт-объектами, материалами в видеоформате, салонами с творческим уклоном и другие подобные активности.

Один из способов объединения коллектива – проведение упражнений. Например, занятие под названием "По порядку, рассчитайсь" может помочь распределить роли внутри команды и выявить общие черты и способы взаимодействия между участниками.

В процессе этого упражнения игроки становятся по росту на одном уровне, но запрещено переговариваться. При каждом последующем действии упражнение усложняется – люди строятся по датам рождения, по цвету волос или по пятой букве фамилии.

Такие тренинги помогают не только укрепить командный дух, но и развить навыки сотрудничества и эффективного взаимодействия. В результате, работники лучше адаптируются и внедряют свои индивидуальные свойства в общую рабочую динамику. Это способствует повышению качества государственных услуг, а также политики и принципов государственной власти. В рамках государственных программ и законодательства, такие тренинги могут быть использованы для развития профессиональных навыков и повышения эффективности работы органов государственной власти.

В конечном итоге, это будет положительно влиять на население и общественные услуги, включая сферу образования.

Итог: В результате этих упражнений участники узнают больше о своих коллегах и научатся эффективно взаимодействовать в команде.

В зависимости от количества участников для проведения программы требуется разное количество инструкторов и ведущих.

В среднем один инструктор координирует работу команды из 7-10 человек.

Задание на проведение тренингов представлено в таблице 8.

Таблица 8

Задание на проведение тренингов для работников

Описание задание	Проведение тренингов
Задачи задания	Задачи: - повышение сплоченности работников; - улучшение отношений между работниками; - повышение производительности труда.
Целевая группа	Работники
Количество работников	Весь состав работников
Частота семинаров	Тренинги сплоченности актуальны для всех работников. 1 раз в месяц в течение года (будет проведено 10 тренингов).
Какая информация должна обязательно быть представлена для реализации проекта	График и расчет стоимости тренингов, программа
Сроки утверждения программы	До 10 дней

План-график обучения специалистов ГБОУ «Школа-интернат № 68» рассчитан на один месяц и включает в себя этапы, показанные в таблице 9.

Обучению подлежат сотрудники со стажем работы не более 5-х лет – 18 человек.

Таблица 9

План-график обучения специалистов в 2022 году

Этапы обучения	Форма обучения	Сроки
1. Ознакомление с миссией, целями и задачами организации	Наставничество	01-02.07
2. Изучение должностной инструкции	Наставничество	03-04.07
3. Изучение инновационных технологии	Дистанционная форма	05-25.07
4. Проведение открытых занятий	Наставничество, интерактивная форма в аудитории	26-30.07
5. Подведение итогов	-	31.07

Как показывает таблица 9, процесс обучения состоит из 5 этапов, которые предполагается реализовать с 1 июля по 31 июля 2024 года.

Диаграмма Ганта представлена на рисунке 31.

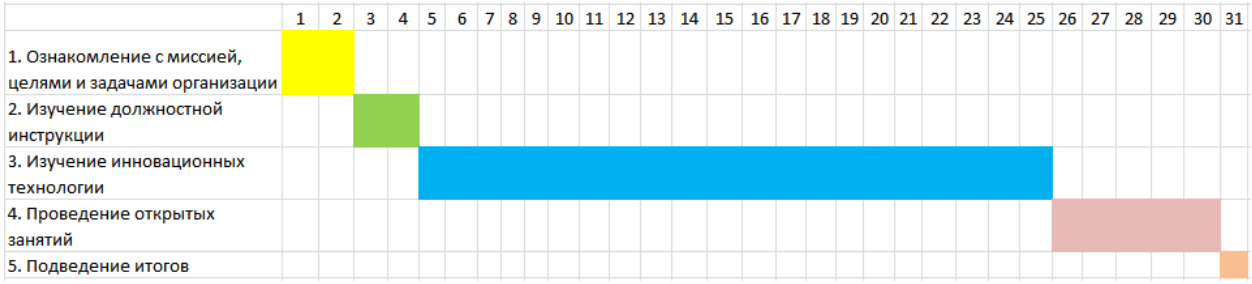

Рисунок 31 – Диаграмма Ганта на июль 2024

Так же процесс обучения предполагает сочетания различных форм обучения: наставничество, дистанционная форма обучения, а так же интерактивная форма в аудитории.

План обучения на второе полугодие 2024 года показан в таблице 10.

Итак, план обучения сотрудников должен включать в себя 3 основных этапа-направления:

- мероприятия по снижению текучести кадров путем организации их обучения в коллективе;

- совершенствование системы аттестации персонала;

- разработка программы внутреннего обучения основного производственного персонала.

Таблица 10

План корпоративного обучения основного производственного персонала в ГБОУ «Школа-интернат № 68» на 2 полугодие 2024 года

Мероприятие	Дата проведения
Тренинг по командообразованию	08.08.2024
Семинар по вопросам хозяйственной деятельности организации	12.09.2024
Тренинг по тайм-менеджменту	09.10.2024
Лекция о морально-психологическом климате	14.10.2024
Тренинг по работе с клиентами	18.11.2024
Профессиональный мастер-класс	16.12.2024

Диаграмма Ганта представлена на рисунке 32.

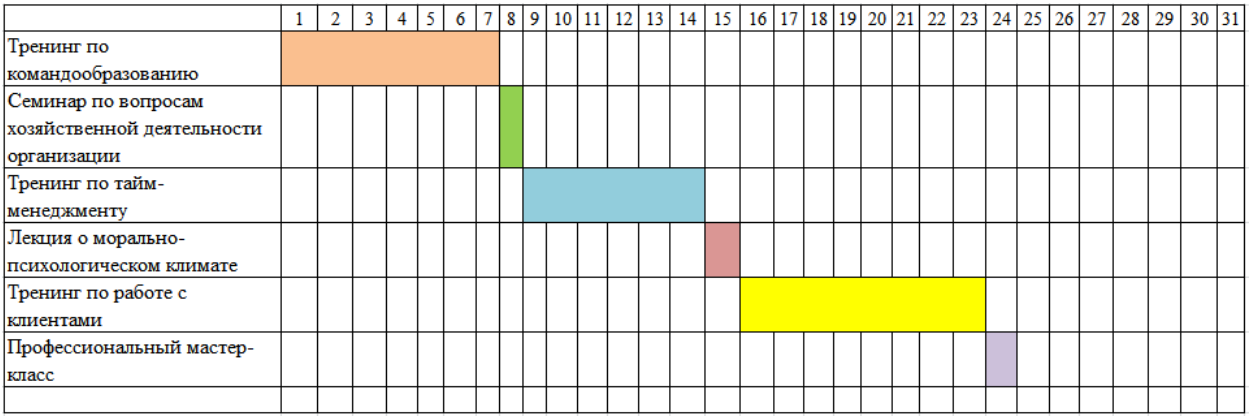

Рисунок 32 – Диаграмма Ганта на август 2024 года

Итак, в качестве рекомендаций для ГБОУ «Школа-интернат № 68» в работе предложены следующие: обучение для персонала ГБОУ «Школа-интернат № 68» по формированию сплоченности; проведение тренингов на сплочение коллектива ГБОУ «Школа-интернат № 68».

В целях оценки качества государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» представим результаты оценки содержания и качества образования обучающихся.

В рамках государственной политики и государственной программы образования, ГБОУ «Школа-интернат № 68» стремится предоставлять качественные государственные услуги населению. Школа придерживается принципов эффективного управления и законодательства, чтобы обеспечить высокое качество государственных услуг.

Главными причинами низкого уровня качества (отношения обучающихся, имеющим 4 и 5 к общему количеству обучающихся) являются:

- большое количество обучающихся, не являющихся носителями русского языка, прибывающих в Школу с оценкой 5 по русскому языку, который они не освоили;

- большое количество часто болеющих детей;

- наличие профессиональных дефицитов в педагогическом коллективе;

- наличие значительной группы обучающихся, не желающих заниматься самоподготовкой домашнего задания;

- списывание готовых заданий из решебников и т.п., что затрудняло педагогам оценивание знаний;

- нежелание родителей заниматься дома со своими детьми и контролировать выполнение домашнего задания.

В работе определены проблемы снижения качества государственных услуг в ГБОУ «Школа-интернат № 68» и разработаны рекомендации по их решению: низкий уровень качества труда новых сотрудников, низкий уровень интенсивности труда сотрудников; средний уровень знаний у сотрудников, прошедших наставничество; низкий уровень способностей к самооценке, а также способностями к творчеству и проявлению инициативы.

В качестве мероприятия по решение проблемы предлагается внедрение инструментария оценочных процедур.

Анализ функционирования ГБОУ «Школа-интернат № 68» в 2022 году выявил необходимость актуализации и обновления действующего инструментария оценочных процедур, подходов к интерпретации полученных результатов, а также в создании нового инструментария по отдельным направлениям.

Для решения проблемы 1 была разработана «Дорожная карта», цель которой состоит в обновлении и внесении изменений в инструментарий и циклограмму. Средний срок реализации обновленной циклограммы составляет 4 года. Циклограмма основана на принципах повторяемости, соблюдения сроков и системности мероприятий. Ее главная задача обеспечить постоянный уровень качества образования в школе путем непрерывного мониторинга и контроля.

Для решения второй проблемы в рамках данной работы предлагаются мероприятия по совершенствованию инструментария оценки эффективности деятельности сотрудников, обеспечивающего мониторинг реализации Программы развития ГБОУ «Школа-интернат № 68» на период с 2022 по 2024 гг.

В качестве результата такой работы выступает актуализация в соответствии с Концепцией развития дополнительного профессионального (педагогического) образования содержания исследований.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Государственные услуги играют важную роль в политике и образовании. Качество государственных услуг является основой государственной политики и государственных программ. Для обеспечения высокого качества государственных услуг необходимо придерживаться определенных принципов и соответствовать законодательству.

Одним из аспектов качества государственных услуг является соответствие ожиданиям получателя и удовлетворение их потребительских запросов. Также важно соблюдать стандарты и предписания, а также обеспечить соответствие стоимости услуги и ее содержания. Необходимо учитывать комплекс технических, эксплуатационных и технологических параметров, чтобы государственные услуги соответствовали актуальным запросам потребителей.

В настоящее время письмо Минэкономразвития РФ «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг» является основным документом для регулирования мониторинга качества государственных и муниципальных услуг.

Для внедрения цифровых технологий в процессы государственных услуг необходимо вовлечение специализированных команд цифровой трансформации. В таких командах каждый участник обладает конкретной квалификацией, компетенциями и зоной ответственности.

В условиях прекращения очного приема в госорганах взаимодействие МФЦ и госорганов должно основываться на безбумажном документообороте, экстерриториальности и омниканальности.

Существуют различные подходы к оценке качества государственных услуг. Один из подходов основывается на эффективности оказания услуги, другой - на удовлетворенности граждан от полученной услуги, а третий - на

стандартах качества. Выбор конкретного подхода зависит от направления повышения качества государственных услуг.

Для повышения качества государственных услуг необходимо разработать новое поколение стандартов, учитывающих требования физических и юридических лиц - получателей услуг. Эти стандарты должны учитывать позицию источника услуги.

В целом, качество государственных услуг играет важную роль в сфере образования и политике. Оно должно соответствовать принципам, законодательству и требованиям населения. Государственные органы власти должны стремиться к предоставлению высококачественных публичных услуг, чтобы обеспечить развитие общества и удовлетворить потребности школ и других учреждений.

Объектом исследования в работе выступает государственное бюджетное общеобразовательное учреждение для детей, нуждающихся в длительном лечении, школа-интернат № 68 Пушкинского района Санкт-Петербурга. Основным видом деятельности Школы является реализация общеобразовательных программ дошкольного образования, начального общего, основного общего и среднего общего образования. Также Школа реализует образовательные программы дополнительного образования детей и взрослых.

Образовательное учреждение осуществляет образовательную деятельность по следующим образовательным программам: образовательные программы начального общего и основного общего образования; образовательные программы начального общего и основного общего образования, адаптированные для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья; образовательная программа дошкольного образования; образовательная программа дошкольного образования, адаптированная для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья; дополнительные общеобразовательные программы.

В целях оценки качества государственных услуг ГБОУ «Школа-интернат № 68» представим результаты оценки содержания и качества образования обучающихся.

Главными причинами низкого уровня качества (отношения обучающихся, имеющим 4 и 5 к общему количеству обучающихся) являются: большое количество обучающихся, не являющихся носителями русского языка, прибывающих в Школу с оценкой 5 по русскому языку, который они не освоили; - большое количество часто болеющих детей; наличие профессиональных дефицитов в педагогическом коллективе; наличие значительной группы обучающихся, не желающих заниматься самоподготовкой домашнего задания; списывание готовых заданий из решебников и т.п., что затрудняло педагогам оценивание знаний; нежелание родителей заниматься дома со своими детьми и контролировать выполнение домашнего задания.

В работе определены проблемы снижения качества государственных услуг в ГБОУ «Школа-интернат № 68» и разработаны рекомендации по их решению: низкий уровень качества труда новых сотрудников, низкий уровень интенсивности труда сотрудников; средний уровень знаний у сотрудников, прошедших наставничество; низкий уровень способностей к самооценке, а также способностями к творчеству и проявлению инициативы.

В качестве мероприятия по решение проблемы предлагается внедрение инструментария оценочных процедур.

Анализ функционирования ГБОУ «Школа-интернат № 68» в 2022 году выявил необходимость актуализации и обновления действующего инструментария оценочных процедур, подходов к интерпретации полученных результатов, а также в создании нового инструментария по отдельным направлениям. В рамках данной работы в качестве решения проблем предлагаются мероприятия по совершенствованию инструментария оценки эффективности деятельности сотрудников,

обеспечивающего мониторинг реализации Программы развития ГБОУ «Школа-интернат № 68» на период с 2022 по 2024 гг.

В качестве мероприятия по решение проблемы предлагается внедрение инструментария оценочных процедур. Для решения проблемы 1 была разработана «Дорожная карта», цель которой состоит в обновлении и внесении изменений в инструментарий и циклограмму. Средний срок реализации обновленной циклограммы составляет 4 года.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Правовой сайт «КонсультантПлюс». – URL: http://www.consultant.ru/document/con (дата обращения 03.10.2023)

2. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. от 28.12.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2023) // Правовой сайт «КонсультантПлюс». – URL: http://www.consultant.ru/cons (дата обращения: 13.10.2023).

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 16.04.2022) // Правовой сайт «КонсультантПлюс». – URL: http://www.consultant.ru/cons (дата обращения: 13.10.2023).

4. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 28.12.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2023) // // Правовой сайт «КонсультантПлюс». – URL: http://www.consultant.ru/cons (дата обращения: 13.10.2023).

5. Федеральный закон от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «О некоммерческих организациях» (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.10.2021) // Правовой сайт «КонсультантПлюс». – URL : http://www.consultant.ru/cons (дата обращения: 13.10.2023).

6. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (дата обращения: 19.10.2023).

7. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2023) «Об организации предоставления государственных и муниципальных

услуг» // URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 19.10.2023).

8. Перечень поручений по реализации Послания Президента Федеральному Собранию, утвержденный Президентом Российской Федерации 2 мая 2021 г. N Пр-753 // URL: http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders/65524/print/ (дата обращения: 19.10.2023).

9. Приказ Министерства экономического развития РФ от 27 мая 2016 г. № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» // URL: https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71315000/ (дата обращения: 19.10.2023).

10. Федеральный проект «Цифровое государственное управление» [Электронный ресурс]. Режим доступа открытый: https://d-russia.ru/wp-content/uploads/2020/03/pasport_cgu_dec2019.pdf 2(дата обращения: 19.10.2023).

11. Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» [Электронный ресурс]. Режим доступа открытый: http://government.ru/info/35568/ (дата обращения: 19.10.2023).

12. Бахтурина Ю.И. Вопросы стандартизации контроля в бюджетных учреждениях // Актуальные вопросы учета и управления в условиях информационной экономики. 2020. № 2. С. 26-31.

13. Бедрачук И.А. Финансы бюджетных организаций: учебное пособие / И.А. Бедрачук, Е.В. Пивень. – Владивосток: ВГУЭС, 2020. – 52 с.

14. Гоманова Т.К. Механизм финансирования бюджетных учреждений как инструмент обеспечения бюджетной безопасности государства / Т.К. Гоманова, З.А. Лукьянова // Вопросы управления. 2019. № 1 (37). С. 77-85.

15. Дроздова, Е. А. Совершенствование методов предоставления государственных и муниципальных услуг как фактор снижения коррупции / Е. А. Дроздова // Вестник науки. – 2023. – Т. 2, № 10(67). – С. 130-136.

16. Зарипова Н.Д. Проблемы финансирования бюджетных организаций // Инновации. Наука. Образование. 2020. № 23. С. 2208-2215.

17. Зарихин, Б. О. Проблемы и перспективы цифровизации государственных услуг в Российской Федерации / Б. О. Зарихин, Н. Ю. Анисимова // Проблемы и перспективы развития системы учета, аудита и государственного управления в условиях цифровой экономики. – Симферополь: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2023. – С. 752-754.

18. Камбарова, Ж. У. Государственные и муниципальные услуги: понятие, сущность, признаки и виды / Ж. У. Камбарова, А. С. Карагулов // Ежеквартальный научно-информационный журнал "Экономический вестник". – 2022. – № 3,4. – С. 35-38.

19. Кит С.О. Специфика организации управления федеральными государственными бюджетными учреждениями // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2020. № 12 (127). С. 51-53.

20. Лузан, А. А. Подходы к оценке качества государственных услуг / А. А. Лузан // Региональное развитие: экономика и социум. Взгляд молодых исследователей. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2023. – С. 92-95.

21. Мигачев Ю.И. Государственное управление и исполнительная власть: содержание и соотношение: Монография / Л.Л. Попов, Ю.И. Мигачев, С.В. Тихомиров; Под ред. Л.Л. Попов. - М.: Норма, ИНФРА-М, 2019. - 320 с.

22. Назаралиев, С. Б. Государственные услуги, их сущность и место в реализации концепции «сервисного государства» / С. Б. Назаралиев // Наука, бизнес, власть - триада регионального развития. – Великий Новгород:

Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого, 2022. – С. 55-60.

23. Назаралиев, С. Б. Государственные услуги, их сущность и место в реализации концепции «сервисного государства» / С. Б. Назаралиев // Наука, бизнес, власть - триада регионального развития. – Великий Новгород: Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого, 2022. – С. 55-60.

24. Наумов С.Ю. Государственное и муниципальное управление: Учебное пособие / С.Ю. Наумов, Н.С. Гегедюш и др. - М.: Дашков и К, 2019. - 556 с.

25. Неизвестный, С. И. Роль цифровизации в повышении качества и производительности процесса предоставления государственных услуг / С. И. Неизвестный, Я. В. Санникова // Вестник Академии знаний. – 2023. – № 3(56). – С. 422-426.

26. Пасмурцева, Н. Н. Современные тенденции развития системы предоставления и обеспечения качества государственных и муниципальных услуг в субъекте РФ / Н. Н. Пасмурцева, О. А. Дурандина, Н. И. Брусницын // Kant. – 2023. – № 3(48). – С. 55-66.

27. Пенькова, И. В. Цифровизация государственных услуг: облачные решения, трансформационный подход, таргетирование / И. В. Пенькова // Экономический вестник. – 2023. – Т. 2, № 1. – С. 24-29.

28. Пилипенко, Е. В. Сущность государственных и муниципальных услуг, предоставляемых гражданам / Е. В. Пилипенко // Правовая позиция. – 2023. – № 6(42). – С. 12-17.

29. Поздеева, О. Г. Влияние государственных услуг на повышение качества жизни населения в РФ / О. Г. Поздеева // Стратегии устойчивого развития: социальные, экономические и юридические аспекты. – Чебоксары: Общество с ограниченной ответственностью «Издательский дом «Среда», 2023. – С. 79-83.

30. Рожкова, А. А. Развитие административных регламентов как основа совершенствования административных процедур предоставления государственных услуг / А. А. Рожкова // Аллея науки. – 2023. – Т. 2, № 5(80).

31. Сорокина Г.П., Широкова Л.В., Астафьева И.А. Цифровые технологии как фактор повышения эффективности государственного и муниципального управления // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2019. – № 2. – С. 73-83.

32. Шелковникова, А. К. Задачи цифровизации государственных и муниципальных услуг на современном этапе / А. К. Шелковникова, Д. Н. Ганченко // Цифровое общество: образование, экономика, технологии. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью "Актуальность.РФ", 2023. – С. 125-129.

33. Штыров, Е. Ю. Электронное Правительство: плюсы и минусы перехода к электронным государственным услугам / Е. Ю. Штыров // Современные стратегии и цифровые трансформации устойчивого развития общества, образования и науки. – Санкт-Петербург: Общество с ограниченной ответственностью "Издательство АЛЕФ", 2023. – С. 61-69.

34. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа открытый: https://digital.gov.ru/ru/ (дата обращения: 19.10.2023).

35. Суперсервисы и цифровая трансформация госуслуг [Электронный ресурс]. Режим доступа открытый: https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854/?utm_referrer=http2ffyandex.ruf (дата обращения: 19.10.2023).

ПОСЛЕДНИЙ ЛИСТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Выпускная квалификационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

«_____» _____ 202__ г.

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)