

Слайд 1

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему – Совершенствование процесса взаимодействия органов государственной власти с населением (на примере Посольства России в Израиле).

Слайд 2

Целью работы является разработка рекомендаций по совершенствованию процесса взаимодействия органов государственной власти с населением на основе анализа деятельности Посольства России в Израиле по взаимодействию с гражданами. Для достижения поставленной цели необходимо решить задачи, представленные на слайде.

Слайд 3

Консульская деятельность осуществляется в целях защиты прав и интересов Российской Федерации, принятия Российской Федерацией мер к тому, чтобы граждане Российской Федерации и российские юридические лица пользовались за пределами Российской Федерации правами, установленными Конституцией Российской Федерации, общепризнанными принципами и нормами международного права, международными договорами, участниками которых являются Российская Федерация и государство пребывания, законодательством Российской Федерации и законодательством государства пребывания. Посольство России в Израиле является главным представительным органом в отношениях между правительством иностранного государства и гражданами, посещающими страну. Образование Посольства это взаимные действия по развитию дипломатических отношений. Вопрос о создании Посольства решается двумя сторонами, которые дают согласие на будущее сотрудничество во всевозможных сферах. В настоящее время дипломатический состав консульского отдела включает: заведующий консульским отделом, первый секретарь, второй секретарь, 2 третьих секретаря, 2 атташе, а также 12 сотрудников административно-технического состава. На рис. представлена схема управления консульского отдела.

Слайд 4

К основным функциям консульства относятся защита прав и интересов граждан РФ, работа по обращению граждан и удовлетворение их запросов, в рамках полномочий консульства. Учет российских граждан временно или постоянно

проживающих в рамках консульского округа, обеспечение их прав на участие в политической жизни РФ – голосования по выбору президента, парламента, а также в референдумах; регистрация актов гражданского состояния, оформления опеки и попечительства; оформление документов, обеспечивающих возвращение российских граждан на территорию РФ, а также обеспечивающих въезд иностранных граждан в Россию.

Слайд 5

В рамках данной работы предлагается оценка эффективности деятельности консульского отдела Посольства России в Израиле с результатами независимой оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг. Независимая оценка проводилась сотрудниками отдела консульских представительств в период с ноября 2022 года по февраль 2023 года. Цель независимой оценки состояла в определении уровня удовлетворенности качеством оказания услуг Посольством России в Израиле с указанием полученных баллов. Рассмотрим показатели оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг с указанием полученных баллов. Данные таблицы показывают, что средний балл консульского отдела Посольства России в Израиле по результатам независимой оценки ни по одному из приведенных показателей не достигает максимальной величины. Это означает, что в деятельности консульского отдела Посольства России в Израиле существует ряд проблем. Так, средняя оценка уровня доступности и актуальности информации о деятельности консульского отдела, размещенной на территории Посольства, показывает, что объем размещаемой информации недостаточен для получателей или несвоевременно обновляется. Средний балл – 8,84 по оценке уровня доступности дополнительных услуг показывает, что консульский отдел Посольства России в Израиле проводит не достаточно эффективную работу по предоставлению дополнительных услуг. Положительным фактором является высокий балл по оценке уровня соблюдения режима работы консульским отделом Посольства России в Израиле, что свидетельствует о соблюдении сроков работы учреждения и проводимых мероприятий.

Слайд 6

В таблице представлены показатели оценки качества услуг, предоставляемых консульским отделом Посольства России в Израиле. Данные таблицы показали, что получатели услуг недовольны уровнем качеством оказания услуг консульского отдела Посольства России в Израиле в целом на 100% и средний балл по данному показателю составляет 8,7. Рассмотрим ряд причин, не удовлетворенности качеством оказания услуг консульского отдела Посольства России. Исходя из полученных результатов неудовлетворенности качеством оказания услуг консульского отдела Посольства России, было принято решение о необходимости опроса среди сотрудников Посольства с целью определения

уровня их профессиональной компетентности в работе с обращениями граждан. Для опроса была использована анкета.

Слайд 7

Далее для выявления качества подготовки сотрудников Посольства в рамках данной работы была разработана анкета. Анкета содержит 3 раздела. Специфика анкетирования состояла в том, что сотрудники оценивали друг друга, так же применялась оценка и начальниками отделов своих подчиненных. Таким образом, оценивающий сотрудник демонстрировал отрицательную или положительную оценку качеств сотрудников и затем выражал ее в числовом измерении. В анкетировании приняли участие 20 человек. Как показывают данные рисунка, уровень знаний нормативных актов не является проблемной областью у вновь принятых сотрудников (72 балла из 100 максимально возможных).

Слайд 8

Исходя из данных рисунка, следует вывод, что сотрудники Посольства достаточно оперативны в принятии решений (90 баллов из 100 возможных). Уровень способности к адаптации в новой ситуации так же достаточно высок, что свидетельствует о быстром приспособлении новых сотрудников к рабочей обстановке, режиму и коллективу. В рамках соблюдения производственной этики и стиля общения в коллективе результаты анкетирования показали, что знание этики и возможности ее применения реализовываются не в полной мере (68 баллов из 100).

Слайд 9

Наиболее низкие показатели по результатам анкетирования отмечены в качестве труда и его интенсивности. Как показывают данные рисунка опрошенные сотрудники недовольны качеством труда новых работников (56 баллов из 100 максимально возможных), а также низким уровнем интенсивности их работы. Таким образом, полученные результаты опроса подтверждают низкую компетентность сотрудников Посольства России в Израиле, что требует решения выявленных проблем.

Слайд 10

В качестве проблем взаимодействия Посольства России в Израиле с населением в работе выделены: проблема в области эвакуации или транспортировки тяжелобольных граждан - для граждан из-за отсутствия международных страховых полисов или недостаточности средств на страховом счете в случае медицинской транспортировки перевозка за счет страховых организаций

невозможна; отсутствие юридической базы для сотрудничества в области усыновления (удочерения) между Российской Федерацией и Государством Израиль, что создаёт трудности во взаимодействии, в частности, в сфере обмена данными; трудности с доступом к лицам, подвергнутым аресту или задержанию и состоящим одновременно в гражданстве России и Израиля, а также получение информации о них; проблема неудовлетворённости граждан качеством услуг, что обусловлено низкой квалификацией сотрудников, недостаточным опытом новых специалистов.

Слайд 11

В качестве решений выявленных проблем в работе предлагаются меры, представленные на слайде.

Слайд 12

Таким образом, Цель работы достигнута. Спасибо за внимание!