

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему:

**«Совершенствование процесса взаимодействия
органов государственной власти с населением
(на примере Посольства России в Израиле)»**

Выполнена:

Научный руководитель:

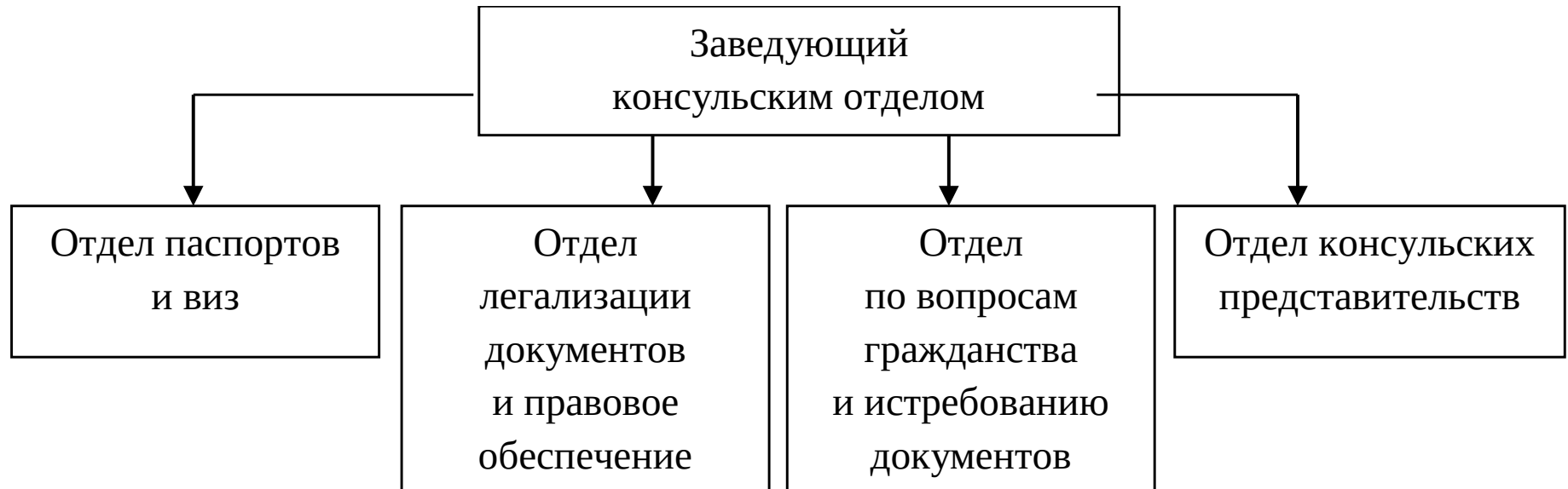
Цель и задачи

Цель работы - разработка рекомендаций по совершенствованию процесса взаимодействия органов государственной власти с населением на основе анализа деятельности Посольства России в Израиле по взаимодействию с гражданами.

Задачи исследования:

1. изучить сущность, цели и виды взаимодействия органов государственной власти с населением;
2. проанализировать отечественный и зарубежный опыт взаимодействия органов государственной власти с населением;
3. представить общую характеристику консульского отдела Посольства России в Израиле;
4. оценить эффективность деятельности Посольства России в Израиле по взаимодействию с населением;
5. исследовать проблемы организации взаимодействия Посольства России в Израиле с населением;
6. разработать и обосновать рекомендации по улучшению процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с населением;
7. представить план-график внедрения мероприятий по совершенствованию процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с населением.

Схема управления консульским отделом



Основные функции консульства

защита прав и интересов граждан РФ,

работа по обращению граждан

удовлетворение запросов граждан, в рамках полномочий консульства.

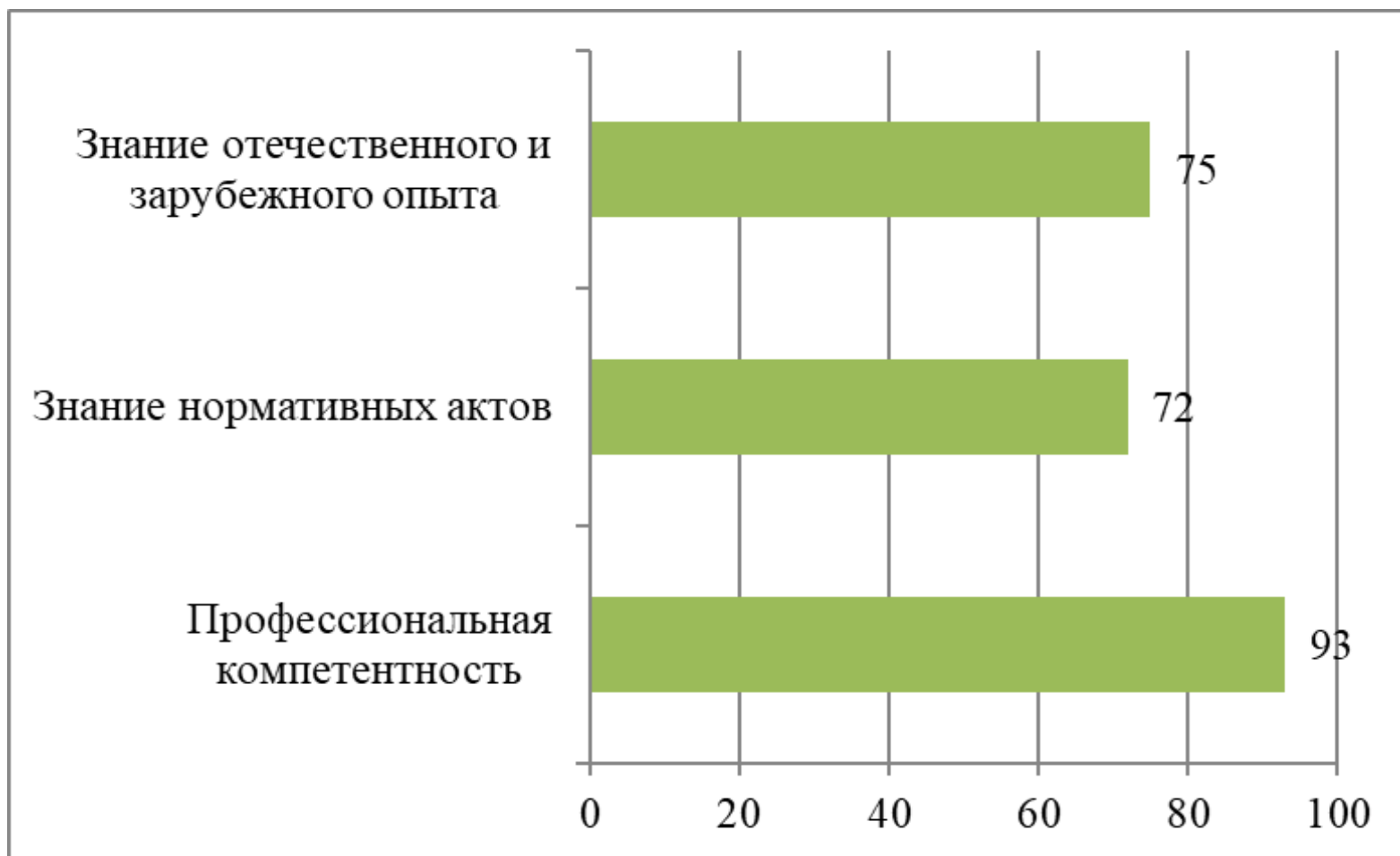
Показатели оценки уровня удовлетворенности организации работы услуг консульского отдела Посольства России в Израиле

Наименование критерия	Мнение получателей услуг	Макс. балл	Оценка
Доступность и актуальность информации о деятельности консульского отдела	Отлично, все устраивает	10,0	9,13
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0	8,84
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
Соблюдение режима работы консульского отдела Посольства России в Израиле	Отлично, все устраивает	10,0	9,6
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
			5

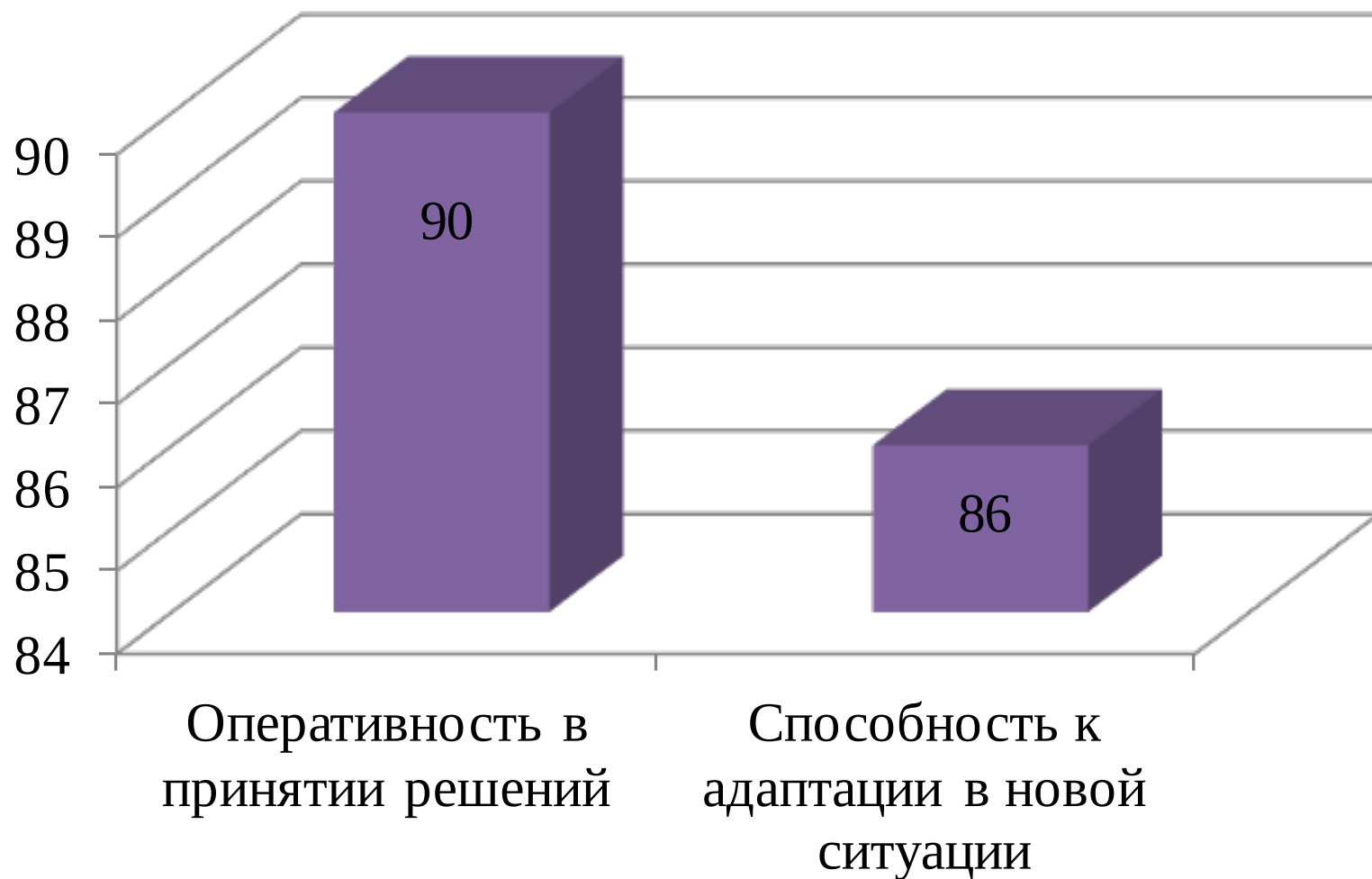
Показатели оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг консульского отдела Посольства России в Израиле

Наименование критерия	Мнение получателей услуг	Макс. балл	Оценка
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг консульским отделом	Отлично, все устраивает	10,0	9,5
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
Компетентность персонала консульского отдела Посольства России в Израиле	Отлично, все устраивает	10,0	9,6
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
Удовлетворенность качеством оказания услуг Посольства в целом	Отлично, все устраивает	10,0	8,7
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением Посольства	Отлично, все устраивает	10,0	7,2 6
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	

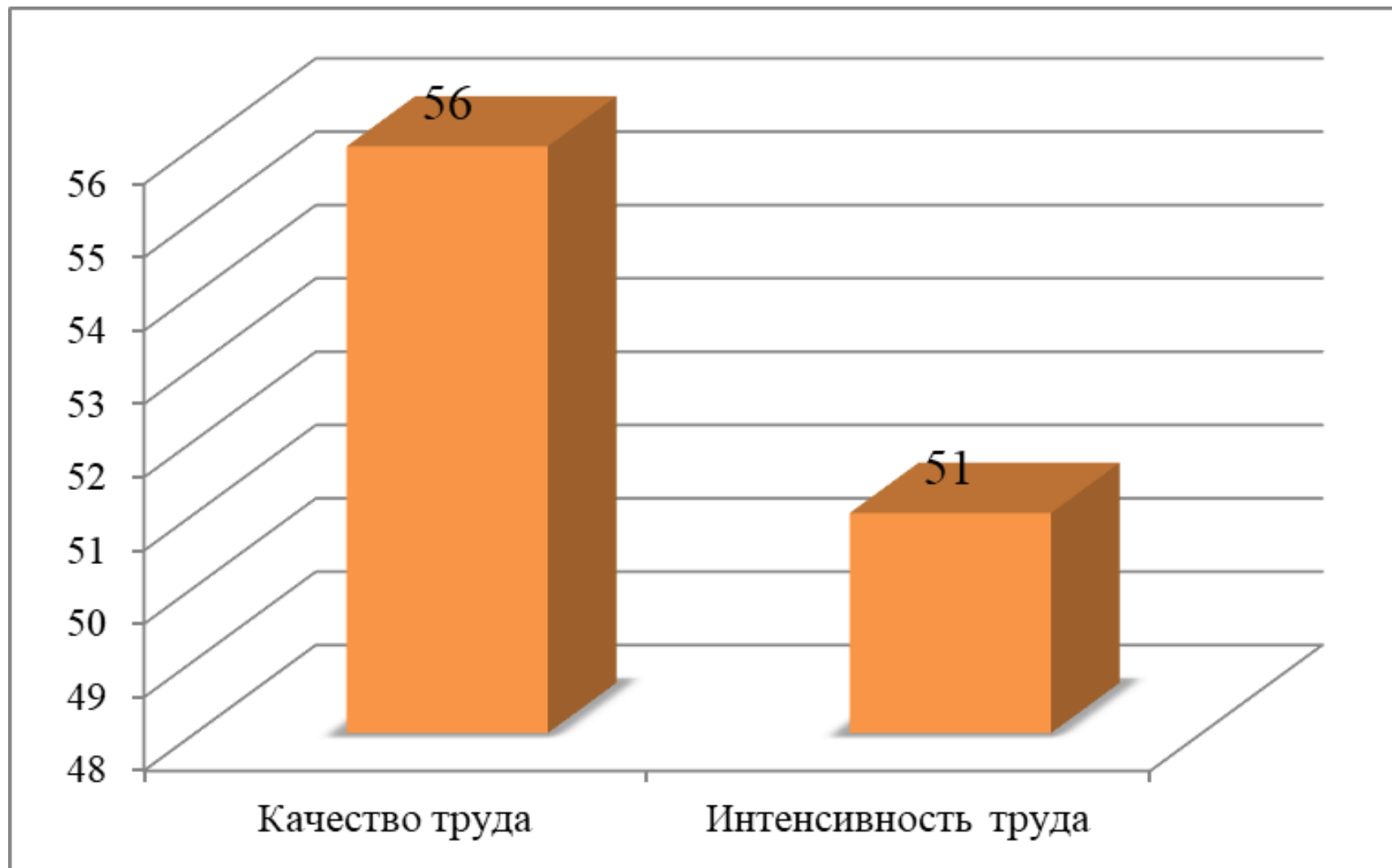
Результаты анкетирования по разделу «Знания и навыки»



Результаты анкетирования по разделу «Адаптация»



Результаты анкетирования по разделу «Способности и возможности работы в коллективе»



Проблемы взаимодействия Посольства России в Израиле с населением



проблема в области эвакуации или транспортировки тяжелобольных граждан;

отсутствие юридической базы для сотрудничества в области усыновления 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.

В качестве решений выявленных проблем в работе предлагается:

принятие Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления медицинской эвакуации граждан Российской Федерации из-за рубежа»;

ратификация Договор между Россией и Израилем о сотрудничестве в области усыновления;

дальнейшее и более активное совершенствование современного российского законодательства о защите прав и интересов граждан Российской Федерации за рубежом и уделение особого внимания защите России;

повышение квалификации сотрудников Посольства путем внедрения института наставничества.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!