

## ВВЕДЕНИЕ

*Обоснование выбора темы и актуальность исследования.* В настоящее время реформирование системы государственного управления в России является одним из важных условий модернизации национальной экономики и повышения эффективности ее функционирования.

Потенциал проводимых реформ государственного управления может быть реализован в полной мере лишь при одновременном совершенствовании организации предоставления государственных услуг, являющихся важнейшей составной частью всей сферы услуг. Организация предоставления государственных услуг оказывает существенное влияние на социально-экономическую ситуацию в стране.

Важнейшей составляющей системы качества государственного управления является качество государственных услуг, которое представляет собой совокупность свойств, способных оптимально удовлетворять потребности граждан.

Данное определение соответствует статье второй Конституции Российской Федерации, ориентирующей деятельность органов власти Российской Федерации на удовлетворение запросов потребителей как базовой ценности, принципам предоставления государственных услуг населению. При этом следует отметить, что получение желаемого качества, в том числе и качества жизни, достижение которого зависит от различных факторов, таких как развитие экономики, социальной сферы, образования – невозможно без эффективного государственного управления [1, с. 9].

Однако, происходит обострение проблемы недоверия общества к действиям власти, проявляющаяся в апатии общества, его дистанцировании от реализации властных решений [9, с. 5], результатом чего является нарастание основополагающего противоречия государственного управления, сущность которого заключается в том, что наряду с объективной необходимостью развития публичного характера управления нарастает

отчуждение объектов управления от процесса разработки и реализации управленческих решений [13, с. 25].

Усиление публичного характера управления является важнейшим условием разрешения данного противоречия. Внедрение в государственном управлении концепции государственных услуг, предполагает, что доминирующим способом должны стать маркетинговые практики. Государственные органы исполнительной власти способны оказывать государственные услуги при конструировании обменных взаимодействий участников, не силовых, а маркетинговых [14, с. 68].

Формой проявления основополагающего противоречия в рамках системы управления государственными услугами со стороны граждан, является расхождение между его ожиданиями и оценкой этой же услуги после её получения. Это расхождение в общем виде и является качеством государственной услуги.

8(904)111-11-11

diss@mail.ru