

УДК 67.401  
ББК 342.9  
П 18

**Паршин М.В.**  
П 18 **Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству.** – М.: Статут, 2013. – 272 с.

ISBN 978-5-8354-0926-6 (в пер.)

Эта книга о механизмах и инструментах повышения качества государственных и муниципальных услуг в России. Автор рассматривает нормативные основы и практику утверждения административных регламентов и стандартов услуг, создания многофункциональных центров, перевода услуг в электронный вид, описывает технологии мониторинга качества государственных услуг.

Работа рассчитана на государственных и муниципальных служащих, экспертов, научных работников, студентов, а также всех интересующихся вопросами совершенствования государственного управления.

УДК 67.401  
ББК 342.9

ISBN 978-5-8354-0926-6

© М.В. Паршин, 2013  
© Издательство «Статут», редподготовка, 2013

Редактор *О.В. Виноградова*  
Корректор *Г.Б. Абудеева*  
Художественное оформление и компьютерная верстка: *Н.И. Гришина*

Подписано в печать 29.03.2013. Формат 70x100 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Бумага мелованная.  
Гарнитура Arial. Печать офсетная. Печ. л. 17. Тираж 1500 экз.  
Заказ № 6221.

Издательство «Статут»:  
119454, г. Москва, ул. Лобачевского, д. 92, корп. 2;  
тел./факс: +7(495) 649-18-06; e-mail: [book@estatut.ru](mailto:book@estatut.ru)  
**[www.estatut.ru](http://www.estatut.ru)**

Отпечатано с электронных носителей издательства.  
ОАО «Тверской полиграфический комбинат». 170024, г. Тверь, пр-т Ленина, 5.  
Телефон: (4822) 44-52-03, 44-50-34, Телефон/факс: (4822)44-42-15  
Home page - [www.tverpk.ru](http://www.tverpk.ru) Электронная почта (E-mail) - [sales@tverpk.ru](mailto:sales@tverpk.ru)



# Содержание

<b>Введение</b> .....	4
<b>Раздел 1. От перечня государственных функций к проблеме качества услуг</b>	
Первичная инвентаризация государственных функций на федеральном уровне.....	7
Анализ функций.....	9
Трехуровневая структура Правительства Российской Федерации. 314-й Указ.....	18
Качество государственных услуг. Формулировка проблемы.....	21
<b>Раздел 2. Инструменты и технологии повышения качества государственных и муниципальных услуг</b>	
Административные регламенты.....	23
Проект «Ты имеешь право».....	33
Внедрение административных регламентов: комфорт заявителей.....	38
Услуги по принципу «одного окна». Многофункциональные центры .....	49
Услуги необходимые и обязательные.....	89
Дальнейшая инвентаризация государственных и муниципальных услуг и функций. Реестры услуг.....	96
Электронные услуги.....	102
Межведомственное электронное взаимодействие.....	114
Комплексная оптимизация услуг по сферам общественных отношений.....	127
Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».....	129
Досудебное обжалование.....	133
<b>Раздел 3. Механизмы управления</b>	
Координация мероприятий административной реформы.....	137
Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг.....	166
<b>Заключение. Развитие темы</b> .....	185
<b>Приложения</b>	
1. Паспорт функции.....	189
2. Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных услуг.....	214
3. Примерный перечень управленческих и обеспечивающих функций федеральных органов исполнительной власти.....	221
4. Примерный перечень государственных услуг (функций) органов государственной власти субъектов Российской Федерации.....	223
5. Примерный перечень муниципальных услуг (функций) органов местного самоуправления.....	258