

УДК 316.34
ББК 67.99(2)7я2
А28

Электронные версии книг
на сайте www.prospekt.org

Рекомендовано к изданию кафедрой организационного проектирования систем управления ИГСУ Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ.

Рецензенты:

Соловьев К. А. — доктор исторических наук, профессор кафедры политической истории МГУ им. М. В. Ломоносова;

Шебураков И. Б. — кандидат психологических наук, заведующий кафедрой управления персоналом Вологодского филиала РАНХиГС при Президенте РФ.

Литвинцева Е. А.

А28 Администрирование государственных услуг: лицом к гражданам / Е. А. Литвинцева, В. С. Карпичев, В. Л. Романов, И. Н. Рыбакова, О. Ю. Переверзина, Н. С. Мельникова. — Москва : Проспект, 2016. — 112 с.

ISBN 978-5-392-19539-8

В учебно-научном издании рассматриваются проблемы развития сферы государственных услуг в Российской Федерации. Главный акцент в работе делается на необходимости анализа и учета потребностей граждан, перехода к новому формату отношений государства с институтами гражданского общества в целях обеспечения качества государственных услуг. Обосновывается концептуальная модель администрирования, стандартизации и контроллинга государственных услуг. Анализируются содержательные приоритеты государственных услуг на российском рынке социальных услуг; приводятся данные социологического исследования населения и экспертного опроса государственных и муниципальных служащих относительно качества государственного администрирования социальных услуг.

Для студентов, аспирантов, преподавателей и научных работников, занимающихся вопросами государственной кадровой политики, интересующихся проблемами государственного и муниципального управления.

УДК 316.34

ББК 67.99(2)7я2

Учебное издание

**Литвинцева Елена Ананьевна,
Карпичев Виктор Сергеевич,
Романов Вячеслав Леонидович,
Рыбакова Ирина Николаевна,
Переверзина Ольга Юрьевна,
Мельникова Наталия Сергеевна**

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ЛИЦОМ К ГРАЖДАНАМ

Монография

Оригинал-макет подготовлен компанией ООО «Оригинал-макет»
www.o-maket.ru; тел.: (495) 726-18-84

Санитарно-эпидемиологическое заключение
№ 77.99.60.953.Д.004173.04.09 от 17.04.2009 г.

Подписано в печать 31.08.2015. Формат 60×90 1/16.

Печать цифровая. Печ. л. 7,0. Тираж 1000 (1-й завод 200) экз. Заказ №

ООО «Проспект»

111020, г. Москва, ул. Боровая, д. 7, стр. 4.

ISBN 978-5-392-19539-8

© Коллектив авторов, 2015
© ООО «Проспект», 2015

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
----------------------	----------

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СФЕРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ СОЦИАЛЬНОЙ СТРАТЕГИИ РОССИЙСКОГО ГОСУДАРСТВА

1.1. Администрирование государственных услуг в условиях модернизации российского государства.....	7
1.2. Стратегия и механизмы динамично-адаптивного становления системы государственных услуг в условиях сложных социальных изменений.....	18

РАЗДЕЛ 2. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИОННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

2.1. Управленческие структуры и административные механизмы регулирования сферы государственных услуг	30
2.2. Приоритеты стандартизации сферы государственных услуг: русская и зарубежная практика.....	46

РАЗДЕЛ 3. СОЦИАЛЬНЫЕ ОЖИДАНИЯ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

3.1. Содержательные приоритеты и динамика социальных ожиданий относительно качества государственного администрирования социальных услуг	58
3.2. Экспертная оценка эффективности реализации государственных услуг	66

РАЗДЕЛ 4.
**ФОРМИРОВАНИЕ КОНЦЕПТУАЛЬНЫХ МОДЕЛЕЙ
АДМИНИСТРИРОВАНИЯ, СТАНДАРТИЗАЦИИ
И КОНТРОЛЛИНГА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

4.1. Институциональная модель администрирования государственных услуг	77
4.2. Динамично-адаптивная модель администрирования в сфере государственных услуг	80
4.3. Моделирование административных коммуникаций в сфере государственных услуг	88
4.4. Организационно-управляющие и технологические параметры концептуальной модели стандартизации и контроллинга государственных услуг	95
Заключение	103
Список использованных источников	106