

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/99630>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Государственное и муниципальное управление

Оглавление

Введение 3

1 Теоретические основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг 7

1.1 Понятие государственных и муниципальных услуг 7

1.2 Регламентация и стандартизация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде 25

2 Оценка процесса предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами на примере сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга. 36

2.1 Характеристика МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга 36

2.2 Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга 42

3 Совершенствование процесса предоставления государственных и муниципальных услуг сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга. 50

3.1 Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга с посещением МФЦ 50

3.2 Совершенствование предоставления государственных и муниципальных услуг сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга в электронном виде 63

Заключение 70

Список использованной литературы 73

с использованием компьютерной системы «должностной оценки и спецификации» на основе анализа следующих параметров – профиля компетенций сотрудника, коммуникационного взаимодействия должностного лица, выполнения управленческих задач и решения текущих проблем, умения самостоятельно принимать необходимые решения, реализации управленческих функций, результативность сотрудника. Должностная оценка по вышеуказанным параметрам происходит один раз в три года. В настоящее время в Российской Федерации осуществляется комплекс мер по разработке методических рекомендаций по разработке должностных регламентов – основных нормативных документов, регламентирующих результативность профессиональной деятельности государственных служащих, и индивидуальных планов профессионального развития государственных гражданских служащих. Так, приказом Министерства юстиции Российской Федерации (Минюст России) от 17 июня 2011 г. № 245 был регламентирован Порядок утверждения индивидуальных планов профессионального развития федеральных государственных гражданских служащих Министерства юстиции Российской Федерации. При разработке индивидуального плана предлагается учитывать профессиональное образование сотрудника, опыт его работы в установленной сфере профессиональной деятельности, знания, умения и навыки (профессиональный уровень) гражданского служащего, оценку профессиональной служебной деятельности гражданского служащего по результатам проведения аттестации, личные устремления сотрудника, текущие и перспективные задачи Министерства юстиции Российской Федерации и структурного подразделения [28]. В проекте индивидуального плана гражданского служащего прописываются также направления его дополнительного профессионального образования: изучение нормативно – правовой базы, регламентирующей деятельность Министерства юстиции Российской Федерации, анализ «передового отечественного и зарубежного опыта работы в установленной сфере профессиональной служебной деятельности», использование в работе новых программных продуктов для обработки служебной информации, изучение иностранных языков.

Заслуживает внимания опубликованный 31 октября 2011 г. на сайте «Российской газеты» проект Постановления Правительства Российской Федерации « Об утверждении правил установления показателей результативности профессиональной служебной деятельности федеральных государственных гражданских служащих, оплата труда которых производится в особом порядке, и методики оценки результатов

профессиональной служебной деятельности федеральных государственных гражданских служащих, оплата труда которых производится в особом порядке».

Данные правила устанавливают определенные принципы разработки показателей результативности профессиональной служебной деятельности федеральных государственных гражданских служащих: прямая зависимость показателей от должностных обязанностей федеральных государственных гражданских служащих и их соотносимость с функциями и задачами федерального органа исполнительной власти; четкость показателей и их измеряемость; возможность осуществления ежемесячной оценки показателей и достижения их целевых значений с учетом должностных обязанностей и полномочий федеральных государственных гражданских служащих [41].

Показатели результативности профессиональной служебной деятельности федеральных государственных гражданских служащих могут устанавливаться в зависимости от стратегических ориентиров и основных направлений социально-экономического развития Российской Федерации, межгосударственных целевых программ, приоритетных национальных и инвестиционных проектов. Данные показатели определяются представителем нанимателя в служебном контракте и должностном регламенте федерального государственного гражданского служащего. Далее федеральным органом исполнительной власти, руководителем которого принято решение о введении особого порядка оплаты труда в федеральном органе исполнительной власти, разрабатывается проект нормативного правового акта федерального органа исполнительной власти об утверждении порядка установления и оценки показателей результативности профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих. Проект нормативного правового акта направляется на экспертизу в Министерство экономического развития Российской Федерации. Вместе с тем, федеральным органом исполнительной власти издается нормативный правовой акт федерального органа исполнительной власти об образовании комиссии федерального органа исполнительной власти по оценке результативности профессиональной служебной деятельности федеральных государственных гражданских служащих, оплата труда которых производится в особом порядке, и утверждении ее состава. В состав комиссии входят руководитель (заместитель руководителя) федерального органа исполнительной власти, представители подразделения по вопросам государственной службы и кадров, правового подразделения, представитель Министерства экономического развития Российской Федерации, а также представитель научных организаций и образовательных учреждений. Формируемая в России модель административного регламентирования предполагает направленность определенной последовательности действий государственного органа, структурных подразделений и должностных лиц при исполнении государственной функции на достижение конкретного результата в соответствии с намеченными целями. Поэтому в проекте административного регламента государственного органа должны быть прописаны конкретные для данной государственной структуры профессиональные требования к деловому поведению сотрудников, желаемые результаты работы и измеримые показатели для их оценки [43].

Государственные квалификационные центры оценки персонала как востребованные управленческой практикой организационные структуры могут осуществлять комплексный многоуровневый подход к оценке ключевых компетенций персонала на основе измерения поведенческих индикаторов, а также помогать оптимизировать организационную структуру и составлять долгосрочную программу обучения и профессионального развития государственных гражданских служащих.

2 Оценка процесса предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональными центрами на примере сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга.

2.1 Характеристика МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга

Всего в Кировском районе на сегодняшний день работают четыре площадки, осуществляющие прием документов в 66 окнах. Все площадки МФЦ являются достаточно востребованными. Среднее время ожидания

в очереди заявителей в МФЦ Кировского района в 2018 году составило

19 минут. Для снижения времени ожидания в очереди и перенаправления потока заявителей на менее загруженные площадки предусмотрена предварительная запись по всем услугам.

Наиболее востребованными услугами администрации района являются услуги отдела социальной защиты населения и отдела образования. Традиционно в МФЦ Кировского района осуществляется прием заявлений о зачислении в школу будущих первоклассников. Совместная слаженная работа сотрудников МФЦ и администрации района в условиях повышенной нагрузки позволила в максимально короткие сроки принять

от родителей 648 заявлений. Наиболее востребованной услугой по количеству принятых за 2018 год пакетов документов является услуга ГУ МВД «Осуществление миграционного учета в РФ» - всего 129 909 обращений.

Сектор № 1 МФЦ Кировского района на пр. Народного Ополчения, д.101, с 20 окнами приема, как и в 2017 году максимально востребован жителями района относительно услуг социальной сферы. Это обусловлено удаленным расположением сектора в муниципальном округе Княжево, в микрорайоне с большим количеством проживающих жителей.

Осенью 2018 года в Кировском районе первым в городе был открыт Центр оказания услуг для бизнеса по адресу: пр. Стачек, д.47 на базе Банка «Санкт-Петербург». В период с 24.09.2018 по 31.12.2018 центром было оформлено 8700 обращений от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В 2019 году Многофункциональному центру Санкт - Петербурга исполнилось 10 лет. Большинство заявителей довольны качеством предоставления государственных и муниципальных услуг – уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления госуслуг в 2018 году составил 99,7%. В основу работы МФЦ Кировского района заложен принцип исключения или максимально возможного ограничения участия заявителя в процессах сбора различных справок и документов, необходимых для получения той или иной государственной услуги, а также прозрачного и контролируемого прохождения документов на всех этапах предоставления государственных услуг.

Деятельность сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга направлена в первую очередь доступность и комфортность получения услуг заявителями. Спектр услуг, предоставляемых в секторе №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга, очень широк. Учреждения в своей деятельности взаимодействуют с огромным количеством госструктур ведомств, организаций. Межведомственное взаимодействие в республике организовано более чем 150 органами власти, организациями различных форм собственности.

Деятельность сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга определена определёнными федеральными законами и Уставом учреждения. Сектор №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга осуществляет свою деятельность в сфере оказания государственных и муниципальных услуг в случаях, установленных федеральными законами.

Предметом деятельности учреждения является исполнение административных процедур предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления в режиме «одного окна».

Главной целью организации работы сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга выступает централизация оказания услуг на территории республики с применением принципа «одного окна». Положительное влияние государственного регулирования работы сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга сказывается на снижении административных барьеров за счёт отсутствия контакта граждан с органами, оказывающими услуги. Также важным моментом выступает максимизация удобства граждан при оказании им услуг. Но основной момент здесь, конечно, это увеличение показателя обслуживания граждан. Основными задачами, которые были определены государством, нуждающимися в проработке являются:

- отсутствие очередей;
- минимизация времени обслуживания;
- получение услуг в электронном виде.

Эффективное решение приведенных выше задач позволит сделать взаимодействие физических и юридических лиц с органами исполнительной власти максимально комфортными.

Выделим основные факторы, отвечающие за качество и доступность услуг:

- формирование для каждого учреждения государственного или муниципального задания на оказание услуг с указанием показателей объема и качества его выполнения;
- обеспечение контроля за выполнением государственного или муниципального задания;
- установление прямой связи результатов деятельности учреждений от объема финансового обеспечения выполнения задания (размера субсидии);
- определение перечня услуг, финансируемых за счет бюджета соответствующего уровня, и четкие требования к порядку оказания платных услуг учреждениями и определению их стоимости для потребителя.

Оценка результатов деятельности по повышению качества оказываемых услуг сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга осуществляется по средствам мониторинга. Данный мониторинг проводится

регулярно. Он является одним из основных инструментов анализа действующей практики предоставления услуг на территории республики. На основании результатов проводимого мониторинга выявляются наиболее проблемные участки работы сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга. Данный мониторинг позволяет отслеживать динамику показателей предоставления массовых услуг. Анализ данных такого мониторинга позволяет получить объективную информацию о степени удовлетворенности граждан. На сегодняшний день необходимо разрабатывать характеристики качества и доступности услуг беря за основу наиболее существенные задачи, с которыми приходится столкнуться заявителю. Система характеристик качества каждой услуги должна быть единая для любого учреждения, оказывающего такую услугу. Для каждого учреждения необходимо учитывая его особенности определять значения характеристик качества услуги.

Значения характеристик качества обязаны устанавливаться индивидуально для каждого государственного или муниципального учреждения с учетом его специфики. Если федеральные ведомства выражают заинтересованность в более массовом предоставлении государственных услуг в МФЦ, то из представленной информации в отношении муниципальных услуг можно сделать вывод об очень низком уровне обращения заявителей в МФЦ.

Гражданин вправе отказаться от оценивания качества предоставленных услуг. При исследовании признаков качества и доступности предложения услуг принимается во внимание виды деятельности учреждений, а также характеристики, устанавливаемые в докладах об итогах и основных направлениях деятельности, долговременных и ведомственных целевых программах. Характеристики качества и доступности государственных (муниципальных) услуг должны быть сопоставимыми и количественно измеряемыми и отражать базисные параметры оказания услуги.

Предоставление госуслуг через сектор №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга осуществляется на основе соглашения о взаимодействии между МФЦ и соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления, иными органами, участвующими в оказании госуслуг.

Требования к соглашению установлены ст. 18 Закона о предоставлении госуслуг, а также в соответствии с ч. 1 данной статьи в Постановлении Правительства РФ от 27.09.2011 N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" (далее - Постановление Правительства РФ N 797).

Перечень обязательных условий соглашения установлен ч. 2 ст. 18 Закона о предоставлении госуслуг. Например, к обязательным относятся:

- а) предмет соглашения;
- б) перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
- в) права и обязанности соответствующего органа и МФЦ;
- г) порядок информационного обмена;
- д) положения об ответственности сторон, иные условия в соответствии с вышеуказанными НПА.

Соглашение заключается на срок до 3 лет (п. 10 Положения о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, утвержденного Постановлением Правительства РФ N 797), при этом оно не может содержать положения, ограничивающие права и законные интересы заявителей или третьих лиц, а также возлагать на них дополнительные обязанности, не предусмотренные законодательством РФ (ч. 3 ст. 18 Закона о предоставлении госуслуг).

Таким образом, сектор №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга является учреждением, обеспечивающим взаимодействие получателей государственных и муниципальных услуг с соответствующими органами, предоставляющими такие услуги; при этом принцип работы "одно окно" позволяет минимизировать затраты времени на получение соответствующей услуги гражданином или иным лицом. Загрузку сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга представим на рисунке.

Рисунок 2 - Загрузка сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга

Целевой показатель качества предоставления государственных и муниципальных услуг составляет 85 % (в случае если он устанавливается для должности впервые). В дальнейшем минимальный показатель должен

составлять не менее 90%. Это значит, что по итогам работы за год руководители центров «Мои Документы» должны получить в сумме не менее 85% оценок «4» и «5». Для расчета показателя эффективности каждому отделению МФЦ, где предусмотрена должность руководителя, необходимо создать личный кабинет в ИАС МКГУ. В сети «Интернет» создан специализированный сайт <http://mkgu.ru>, который содержит разъяснения по работе с ИАС МКГУ.

Отдельно необходимо отметить, что теперь центры «Мои Документы» на основании результатов оценки могут внедрять и применять систему мотивации в отношении руководителей и сотрудников. При этом результаты оценки качества предоставления услуг и результаты работы с отзывами граждан, размещенными на сайте «Ваш контроль», являются основными составляющими системы мотивации.

Мониторинг и контроль качества организации предоставления услуг в МФЦ будут осуществлять высшие исполнительные

органы государственной власти субъектов Российской Федерации. Отчет о достижении целевых показателей удовлетворенности гражданами качества предоставления оцениваемых услуг подлежит рассмотрению на Комиссии по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации.

Для предотвращения информационной разрозненности обеспечения единообразного понимания задач планируется создание единой системы управления знаниями. Она позволит увеличить скорость внедрения изменений, ускорить адаптацию новых сотрудников, повысить качество внутренних коммуникаций между МФЦ различных субъектов РФ и обеспечить информационную поддержку сотрудников центров «Мои Документы».

Поскольку специалисты МФЦ — это фундамент для всех будущих преобразований и наша главная ценность, то в рамках концепции МФЦ 2.0. будет предусмотрен комплекс мероприятий по формированию подходов по развитию единой профессиональной команды сотрудников центров «Мои Документы», а также системы их непрерывного профессионального обучения и укрепления мотивации.

Также предполагается сформировать единую систему управления качеством работы сети МФЦ. Она должна быть построена на основе комплексной системы объективных и субъективных показателей и позволять в онлайн-режиме следить за деятельностью каждого из МФЦ и при необходимости оперативно корректировать его работу.

Периодически для общей оценки деятельности будут составляться сводные рейтинги по качеству оказания услуг и сервисов, их цифровой трансформации среди МФЦ, ведомств и иных поставщиков услуг.

2.2 Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг сектора №1 МФЦ Кировского района Санкт-Петербурга

Информационное обеспечение органов государственной и муниципальной власти содержит 2 направления: немашинное информационное обеспечение (которое, в первую очередь, имеет классификаторы технико-экономической информации, бумаги, методические инструктивные материалы); внутримашинное

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
2. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. от 22.04.2020) [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
3. Гражданский кодекс Российской Федерации 30.11.1994 N 51-ФЗ [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
5. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).

6. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
7. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
8. Указ Президента РФ от 08.02.2012 № 150 «О рабочей группе по подготовке предложений по формированию в Российской Федерации системы «Открытое правительство» [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
9. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
10. Постановление Правительства РФ от 28.01.2002 № 65 «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 годы)» [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
11. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 N 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций», «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», «Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг») [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
12. Постановление Правительства РФ от 25.12.2009 N 1088 «О государственной автоматизированной информационной системе «Управление» (вместе с «Положением о государственной автоматизированной информационной системе «Управление») [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
13. Распоряжение Правительства РФ от 29.12.2014 № 2769-р «Об утверждении Концепции региональной информатизации» [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
14. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 30.11.2015 № 483 «Об установлении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети «Интернет» [Электрон. ресурс] // Консультант Плюс. – URL: <http://www.consultant.ru/online>, свободный. – Загл. с экрана. – (Дата обращения 20.05.2020).
15. Амелин Р.В. Правовой режим государственных информационных систем: монография / под ред. С.Е. Чаннова. М.: ГроссМедиа, 2016. 338 с.
16. Андропова И.В. Информационные технологии как инструмент политической модернизации России / И.В. Андропова, В.Н. Выводцев // Инфокоммуникационные технологии. 2014. Т. 12. № 1. С. 96 – 101.
17. Белоусов Е. Реализация «Электронного правительства»: пробелы в законодательстве // Государство и право: актуальные проблемы современности: материалы XVIII межвузовской научной студенческой конференции. Йошкар-Ола, 2011. С. 175 – 175.
18. Болгов Р. В. Электронное правительство – уже не такая химера / Р.В. Болгов; беседовал А. Вафин // Российская Федерация сегодня. 2014. № 17. С. 24 – 25.
19. Борисова А.С. Методика оценки развития электронного правительства регионов на основе системно-функционального подхода // Теория и практика общественного развития. 2013. № 11. С. 518 – 521.
20. Вагнер Е.П. Развитие информационного общества в Томской области на примере реализации проекта «Электронный гражданин» в 2013 году // Право и информация: вопросы теории и практики: сборник материалов международной научно-практической конференции. Санкт-Петербург, 2014. С. 125–131.
21. Венгеров А.Б. Право и информационное обеспечение АСУ // Советское государство и право. 1972. N 8. С. 33 – 34.
22. Волков А. А. Об опыте официального опубликования правовых актов федеральных органов государственной власти на «официальном интернет-портале правовой информации (www.pravo.gov.ru)». Сборники Президентской библиотеки / Президент. б-ка. Б.Н.Ельцина. – СПб.: ФГБУ «Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина», 2011 –. Серия «Электронное законодательство». – 2011. Вып.3: Получение,

- хранение и использование информации в электронной среде: публично-правовое и частно-правовое регулирование: сб. матер. междунар. науч.-практ. конф. / науч. ред. Н.А. Шевелева, д-р юрид. наук, проф. 2013. С.43.
23. Волкова А.В. Электронное правительство и формирование публичных ценностей в современной России // Вестник Санкт-петербургского университета. Сер. 6, Философия, культурология, политология, право, международные отношения. 2013. Вып. 3. С. 84 – 92.
24. Волчинская Е.К. Место персональных данных в системе информации ограниченного доступа // Право. Журнал Высшей школы экономики. 2014. № 4 (октябрь–декабрь). С. 41–45.
25. Дмитриева Н.Е. Открытое государственное управление: задачи и перспективы в России / Н.Е. Дмитриева, Е.М. Стырин // Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. № 1. С. 127 – 148.
26. Дьякова Е.Г. Переход к электронному правительству в России: нормативно-правовая база и социальный контекст // Современные исследования социальных проблем. 2011. № 3. С. 235 – 252.
27. Ирхин Ю.В. Роль информационных технологий во взаимодействии власти и общества (на примере Московского портала государственных услуг) // Социально-гуманитарные знания. 2014. № 6. С. 128 – 139.
28. Мельничук М.А. Правовые основы электронного правительства в России и за рубежом // Вестник Московского университета МВД России. 2014. № 7. С. 124 – 129.
29. Овчинников С.А., Гришин С.Е. Причины и условия неудач внедрения электронного правительства // Вестник СГСЭУ. 2011. № 4 (18). С. 177 – 180.
30. Павлютенкова М.Ю. Электронное правительство в России: состояние и перспективы // Полис. Политические исследования. 2013. № 1. С. 86 – 99.
31. Патраков А.В. Проблемы обеспечения информационной безопасности системы электронного правительства // Вестник Уральского федерального округа. Безопасность в информационной сфере. 2013. № 3 (9), С. 33 – 37.
32. Патраков А.В. Проблемы обеспечения информационной безопасности системы электронного правительства // Вестник Уральского федерального округа. Безопасность в информационной сфере. 2013. № 3 (9), С. 33 – 37.
33. Положихина М.А. Преобразования в организации государственного управления в России в начале XXI века // Экономические и социальные проблемы России. 2015. № 2. С. 126 – 156.
34. Полякова Т.А., Акулова Е.В. Развитие законодательства в области обеспечения информационной безопасности: тенденции и основные проблемы // Право. Журнал высшей школы экономики. 2015. № 3. С. 4 – 17.
35. Рябая С.А. Электронное правительство на региональном уровне: современное состояние и проблемы (на примере Удмуртской Республики) // Вестник Ижевского государственного технического университета имени М.Т. Калашникова. 2013. № 4. С. 120 –123.
36. Сапожков О. Госуслуг больше, чем народа / О. Сапожков, Д. Бутрин // Вопросы местного самоуправления. 2015. № 5 (63). С. 109–110.
37. Филиппова Е.А. Развитие электронного правительства в России // Актуальные проблемы развития России и ее регионов: материалы II Всероссийской научно-практической конференции. Том 2. Курган: ООО «Типография «Дамми», 2016. С. 298 – 301.
38. Филиппова Е.А. Электронное правительство в России // Политическая наука перед вызовами современной политики. Материалы VII Всероссийского конгресса политологов, Москва, 19–21 ноября 2015 г. / Под общ. ред. О. В. Гаман-Голутвиной, Л. В. Сморгунова, Л. Н. Тимофеевой – Издательство Аспект Пресс, 2015. С. 1393 – 1395.
39. Хохлова Д.О. Информационно-коммуникационные технологии и электронное правительство // Социально-экономические науки и гуманитарные исследования. 2014. № 2. 132 – 135.
40. Швец Г. Два клика до чиновника // Югра. 2015. № 9. С.42 – 45.
41. Юрьева А. Формирование информационно-коммуникационной среды регионов (на примере Северо-Западного федерального округа) // Проблемы теории и практики управления. 2013. № 2. С. 72 – 86.
42. Щеглов Е.Н. Организационно-правовые аспекты становления и развития автоматизированных систем управления в Российской Федерации // Административное право и процесс. 2017. N 10. С. 17 – 21.
43. Яникова З.М. Построение региональных информационных систем в соответствии с положениями Концепции региональной информатизации // Информатика и образование. 2015. № 5. С. 93 – 95.

44. Борисова А.С. Совершенствование информационного обеспечения реализации проектов электронного правительства регионов: автореф. дис. канд. эконом. наук. Волгоград, 2014.
45. Данилов Н.А. Правовое регулирование электронного правительства в зарубежных странах: автореф. дис. канд. юрид. наук. М., 2013.
46. Иншакова Е.Г. «Электронное правительство» в публичном управлении: административно-правовые проблемы организации и функционирования: автореф. дис. канд. юрид. наук. Воронеж, 2015.
47. Пономарев С.В. «Электронное правительство»: административные и гражданские практики в современной России: автореф. дис. канд. полит. наук. Пермь, 2014.
48. Государственная автоматизированная система «Управление». – URL: <http://gasu.gov.ru/> (дата обращения: 20.03.2020).
49. Деянышев В. Регионы начали осознать, что ИТ – ключ к эффективному управлению. – URL: <http://www.cnews.ru>. (дата обращения: 20.03.2020).
50. Евтюшкин А.В. Индекс готовности регионов России к электронному правительству / А.В. Евтюшкин, С.Б. Шапошник. – URL: <http://www.iis.ru> (дата обращения: 20.03.2020).
51. Калинин А.М., Кудеркин Д.А., Харитонов М.М. ведомственные перечни государственных услуг (работ): проблемы формирования и использования. – URL: <http://www.gosbook.ru/node/84391> (дата обращения: 20.03.2020).
52. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. – URL: <https://uslugi.mfc.ru> (дата обращения: 20.03.2020).
53. Основы государственной политики Российской Федерации в области международной информационной безопасности на период до 2020 года // Совет Безопасности Российской Федерации [сайт]. – URL: <http://www.scrf.gov.ru/> (дата обращения: 20.03.2020).
54. Открытое правительство. – URL.: <http://open.gov.ru/event/5598187/> (дата обращения: 20.03.2020).
55. Официальный сайт государственных услуг г. Санкт-Петербург – URL.: <https://gu.spb.ru/> (дата обращения: 20.04.2020).

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/99630>