

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ГОСУДАРСТВЕННО-ПОЛИТИЧЕСКОЕ УСТРОЙСТВО. СИСТЕМА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ.....	3
1.1. Понятие и сущность государства	3
1.2. Особенности федерации в РФ.....	10
1.3. Устройство аппарата власти в РФ	12
2. ТИПОЛОГИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	16
2.1. Понятия государственных и муниципальных услуг	16
2.2. Принципы оказания государственных и муниципальных услуг	20
3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	27
3.1. Система регламентации в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления	27
3.2. Стандартизация и регламентация предоставления государственных и муниципальных услуг	36
4. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	37
4.1. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг.....	37
4.2. МФЦ как форма предоставления государственных и муниципальных услуг.....	38
4.3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	42
4.4. Межведомственное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг	47
5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	50
5.1. Модель качества государственных и муниципальных услуг.....	50
5.2. Мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг	53
Библиографический список	57

*Венедиктова Светлана Константиновна,
Горбушина Наталья Юрьевна,
Муравьев Андрей Валерьевич*

Стандартизация оказания государственных и муниципальных услуг

Редактор *В.В. Митрохина*

Компьютерная верстка *В.С. Крицанова*

Подписано в печать 27.06.2023. Формат 60×84/16. Бумага документная.

Печать цифровая. Усл. печ. л. 3,4. Тираж 500 экз. Заказ № 233.

Издательство БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова

190005, С.-Петербург, 1-я Красноармейская ул., д. 1