Роль административных регламентов в обеспечении частных интересов

**Человек:** Современное правовое регулирование общественных отношений основано, прежде всего, на обеспечении и защите прав частного лица, а следовательно – частной сферы общественных отношений. Эта цель нашла отражение в Конституции Российской Федерации, в защите всех форм собственности, в том числе и частной и государственной.Поскольку интересы и отдельной личности, и общества в целом неразрывно связны между собой, составляют единое целое, поэтому в зависимости от того как будут урегулированы частные отношения будет зависеть стабильность всего социума, обществ, и прежде всего – его самый нижний местный уровень. Однако регулирование частных интересов основывается на том постулате, что данная категория должна регулироваться нормами только частного права. Вместе с тем, государство активно предоставляет также и публично-правовые механизмы, которые позволят даже местным органам власти самостоятельно упорядочивать эти отношения Автор в статье рассматривает одни из таких механизмов – административные регламенты – нормативные акты, предусматривающие систематизацию и упорядочение процесса управления, отражающие отдельные производственные процессы и порядок их осуществления. Основываясь, прежде всего, на сравнительно-правовом и историческом методах, автор проанализировал становление данного механизма реализации частных интересов в мире и в Российской Федерации, особенно в условиях развивающейся концепции электронного (информационного) государства. Также автором были проанализированы те понятия, которые давались в отдельных нормативных актах этому новому механизму - "регламент". При этом, сравнивая отдельные государственные органы, а именно Министерство юстиции Российской Федерации, и негосударственные учреждения – нотариат и адвокатуру, автор продемонстрировал, что в условиях продолжающейся административной реформы, которая затронула и Интернет-сферу, административные регламенты получили иную роль в обеспечении частных интересов. Эта новая роль, а именно новая форма (электронный административный регламент) позволяет на любом уровне власти создать такие способы реализации частных интересов, которые бы позволили всем гражданам получить государственные, муниципальные и частные услуги независимо от достатка и местонахождения (места проживания). Однако имеющиеся на сегодняшний день результаты применения этого механизма не позволяют говорить о его эффективности. Автор в статье указывает на основные проблемы, которые требуют первоначально разрешения (муниципальная информатизация, информационная доступность, адекватного и понятного восприятия электронных сервисов и т.д.).

**Key words:** частный интерес, публичный интерес, муниципальное управление, административная реформа, информационное государство, электронное правительство, адвокатура, нотариат, юстиция, органы местного самоуправления

=================================

**FastText\_KMeans\_Clean:** Антиподом этого интереса, безусловно, является интерес публичный, который в свою очередь проявляется в том, что именно государство во благо всего общества принимает акты, которые могут ограничивать поведение отдельных личностей. Как регулирующий документ, регламент должен иметь типовую, фиксированную, строгую структуру текста, где информация излагается однотипно, полно и недвусмысленно, – это важно для выполнения сложных задач, требующих координации действий участников бизнес-процесса. Они регулируют частные процессы, более конкретные и специфичные для организации, что определяет композиционно-речевые особенности. Как показал анализ только лишь одного федерального органа исполнительной власти – Министерства юстиции Российской Федерации – и только по одному виду услуг (международная правовая помощь) такая цель как полноценное и всесторонне использование соответствующих официальных сайтов для размещения информации, необходимой для пользователей и получателей государственных услуг, не реализуется. Успешная реализация концепции "сервисного государства" (и ее дальнейшей трансформации в "информационное государство"), то есть государства, обслуживающего своих граждан, предоставляющего комплекс социально значимых услуг, а для бизнеса — обеспечивающего создание благоприятного инвестиционного климата, предполагает, что важнейшими приоритетами, критериями эффективности государства неизбежно становятся своевременность и качество оказания услуг, комфортность их получения гражданами, а для инвесторов в качестве таких критериев выступают наличие подготовленных инвестиционных площадок; открытость и доступность информации об условиях ведения бизнеса, в том числе о стоимости и доступности ресурсов; ясность планов развития территорий (стратегии, программы и планы развития объектов, в том числе инфраструктурных); высокое качество управления (прозрачность и понятность процедур работы и компетентность государственных и муниципальных служащих).

**Key words part:** 0.6666666666666666

=================================

**FastText\_KMeans\_Raw/:** Регламент – это вид документа, который способствует систематизации и упорядочению процесса управления, отражая отдельные производственные процессы и порядок их осуществления. Наименования иных документов также связаны с особенностями регламентируемого процесса: электронные документы; реестр участников размещения заказа; заявка на участие. Как показал анализ только лишь одного федерального органа исполнительной власти – Министерства юстиции Российской Федерации – и только по одному виду услуг (международная правовая помощь) такая цель как полноценное и всесторонне использование соответствующих официальных сайтов для размещения информации, необходимой для пользователей и получателей государственных услуг, не реализуется. • низким уровнем информационной культуры населения,. Успешная реализация концепции "сервисного государства" (и ее дальнейшей трансформации в "информационное государство"), то есть государства, обслуживающего своих граждан, предоставляющего комплекс социально значимых услуг, а для бизнеса — обеспечивающего создание благоприятного инвестиционного климата, предполагает, что важнейшими приоритетами, критериями эффективности государства неизбежно становятся своевременность и качество оказания услуг, комфортность их получения гражданами, а для инвесторов в качестве таких критериев выступают наличие подготовленных инвестиционных площадок; открытость и доступность информации об условиях ведения бизнеса, в том числе о стоимости и доступности ресурсов; ясность планов развития территорий (стратегии, программы и планы развития объектов, в том числе инфраструктурных); высокое качество управления (прозрачность и понятность процедур работы и компетентность государственных и муниципальных служащих).

**Key words part:** 0.5925925925925926

=================================

**FastText\_PageRank\_Clean/:** Таким образом, на первый план выходят требования, предъявляемые к государственному (муниципальному) управлению. Регламент выполняет, прежде всего, регулирующую функцию. Существуют различные подходы к толкованию понятия "качество услуги". Электронные административные регламенты могут быть систематизированы следующим образом. Однако поиск соответствующей информации занял столько же времени, чем предыдущие действия. В отношении получения международной правовой помощи Министерством юстиции Российской Федерации также принят соответствующий регламент [11]. • низким уровнем информационной культуры населения,. • проблемами информационной доступности сервисов электронного государства.

**Key words part:** 0.5925925925925926

=================================

**FastText\_PageRank\_Raw/:** Регламент выполняет, прежде всего, регулирующую функцию. Существуют различные подходы к толкованию понятия "качество услуги". Успешность же электронной формы зависит от качества самой услуги. Электронные административные регламенты могут быть систематизированы следующим образом. Однако поиск соответствующей информации занял столько же времени, чем предыдущие действия. В отношении получения международной правовой помощи Министерством юстиции Российской Федерации также принят соответствующий регламент [11]. • низким уровнем информационной культуры населения,. • проблемами информационной доступности сервисов электронного государства.

**Key words part:** 0.5185185185185185

=================================

**Mixed\_ML\_TR/:** Согласно Концепции реформирования системы государственной службы Российской Федерации [3] Одним из основных путей совершенствования государственного управления выступает разработка регламентирующих документов различного уровня: Административных регламентов, регулирующих деятельность органов государственной власти и их подразделений; - служебных контрактов и должностных регламентов, регулирующих деятельность государственных служащих. Все административные регламенты содержат не только описание управленческих процедур и действий, но и требования к оформлению и обработке документов, срокам их подготовки и выдачи, схемы прохождения потоков документации, формы документов, регистрационных журналов и т. д. Особенность административных регламентов состоит в обособленности и детализации административно-управленческих процессов, которые базируются на подробных описаниях форматов процессов, которые связывают воедино цели и задачи с ресурсами, определяют порядок исполнения полномочий и предоставления государственных услуг, а также порядок контроля исполнения, устанавливают режим открытости информации. Регламенты данного типа издаются государственными органами власти в качестве обязательных или имеющих рекомендательный характер документов, распространяющих свое действие на подчиненные структуры и подведомственные организации и регулирующих определенную часть деятельности или деятельность организации­ в целом. Возвращаясь к вопросу развития электронного взаимодействия между государственными органами и частными лицами в Российской Федерации необходимо отметить, что первоначально правовая база строилась на подзаконных актах [5, 6, 7]. Перевод услуг в электронную форму – это мера по повышению качества обслуживания, при этом успешность электронной формы зависит от качества самой услуги. Любой многофункциональный центр, служба "одного окна", общественная приемная, интернет-портал, инфомат – это государственное подразделение, отвечающее за непосредственную работу с клиентами, обеспечивающее качество обслуживания заявителей, но не обеспечивающее качество предоставляемых государственных услуг. На уровне органа государственной власти в целом необходимой является упорядоченная система электронных регламентов, основой которой являются масштабные информационные системы, "пронизывающие" все административные уровни: системы электронного документооборота ведомств. В соответствии с указанными федеральными законами, регулирующими электронное взаимодействие и оказание государственных услуг в электронной форме, ответы на эти и подобные вопросы (о регулировании процесса государственной деятельности) содержатся в административных регламентах.

**Key words part:** 0.5185185185185185

=================================

**MultiLingual\_KMeans/:** Регламенты данного типа издаются государственными органами власти в качестве обязательных или имеющих рекомендательный характер документов, распространяющих свое действие на подчиненные структуры и подведомственные организации и регулирующих определенную часть деятельности или деятельность организации­ в целом. Возвращаясь к вопросу развития электронного взаимодействия между государственными органами и частными лицами в Российской Федерации необходимо отметить, что первоначально правовая база строилась на подзаконных актах [5, 6, 7]. Перевод услуг в электронную форму – это мера по повышению качества обслуживания, при этом успешность электронной формы зависит от качества самой услуги. Любой многофункциональный центр, служба "одного окна", общественная приемная, интернет-портал, инфомат – это государственное подразделение, отвечающее за непосредственную работу с клиентами, обеспечивающее качество обслуживания заявителей, но не обеспечивающее качество предоставляемых государственных услуг.

**Key words part:** 0.4074074074074074

=================================

**Multilingual\_PageRank/:** Они относятся к численно не определенной массе людей, поскольку в ее состав включается и будущее потомство данного поколения. Так, в докладе Генеральной ассамблеи ООН от 16 мая 2011 г. доступ к сети Интернет отнесен к базовым (неотъемлемым) правам человека, ограничение доступа к сети Интернет и распространения информации признано нарушением базовых прав человека. Однако поиск соответствующей информации занял столько же времени, чем предыдущие действия. А это, как мы понимаем, влечет нестабильность в частном документообороте. Таким образом, на примере только одного органа государственной власти и только по одному виду услуг, мы столкнулись с неэффективным использованием электронного потенциала. Основные причины, по которым у граждан (получателей услуг) нет желания пользоваться электронными госуслугами это недостаток навыков или возможности работы с компьютером и интернетом, а также отсутствие доступа к таким возможностям (Интерне-технологии, ИКТ), нежелания развиваться в этом направлении, поскольку имеется доступ к прежним формам получения услуг, даже с негативными характеристиками (очереди). • низким уровнем информационной культуры населения,. • недостаточным уровнем осведомленности граждан относительно преимуществ использования технологий электронного государства;.

**Key words part:** 0.4814814814814815

=================================

**RuBERT\_KMeans\_Without\_ST/:** Вместе с тем, это влечет к полноценному сосуществованию всего общества, а не отдельных личностей или классов. Функционирование органов публичной власти на сегодняшний день в сфере государственных услуг представляется невозможным и неэффективным без использования информационно-коммуникационных технологий, включающих специализированные программные комплексы, обеспечивающие осуществление основных видов деятельности. Регламент выполняет, прежде всего, регулирующую функцию. Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Любой многофункциональный центр, служба "одного окна", общественная приемная, интернет-портал, инфомат – это государственное подразделение, отвечающее за непосредственную работу с клиентами, обеспечивающее качество обслуживания заявителей, но не обеспечивающее качество предоставляемых государственных услуг. Но следует обратить внимание, что написание этих регламентов порой имело целью, со стороны органов государственной власти, не раскрыть гражданам информацию для упрощения порядка получения государственной услуги, а снять контроль в рамках исполнения поручений Президента и Правительства Российской Федерации. Как показал анализ только лишь одного федерального органа исполнительной власти – Министерства юстиции Российской Федерации – и только по одному виду услуг (международная правовая помощь) такая цель как полноценное и всесторонне использование соответствующих официальных сайтов для размещения информации, необходимой для пользователей и получателей государственных услуг, не реализуется. Всё это говорит, прежде всего, о психологической проблеме готовности населения к переходу в информационное общество;.

**Key words part:** 0.5185185185185185

=================================

**RuBERT\_KMeans\_With\_ST/:** Антиподом этого интереса, безусловно, является интерес публичный, который в свою очередь проявляется в том, что именно государство во благо всего общества принимает акты, которые могут ограничивать поведение отдельных личностей. Возвращаясь к вопросу развития электронного взаимодействия между государственными органами и частными лицами в Российской Федерации необходимо отметить, что первоначально правовая база строилась на подзаконных актах [5, 6, 7]. Как показал анализ только лишь одного федерального органа исполнительной власти – Министерства юстиции Российской Федерации – и только по одному виду услуг (международная правовая помощь) такая цель как полноценное и всесторонне использование соответствующих официальных сайтов для размещения информации, необходимой для пользователей и получателей государственных услуг, не реализуется. Основные причины, по которым у граждан (получателей услуг) нет желания пользоваться электронными госуслугами это недостаток навыков или возможности работы с компьютером и интернетом, а также отсутствие доступа к таким возможностям (Интерне-технологии, ИКТ), нежелания развиваться в этом направлении, поскольку имеется доступ к прежним формам получения услуг, даже с негативными характеристиками (очереди).

**Key words part:** 0.5925925925925926

=================================

**RUBERT\_page\_rank\_Without\_ST/:** Административные регламенты – относительно новое явление в российской действительности. Регламент выполняет, прежде всего, регулирующую функцию. Они регулируют частные процессы, более конкретные и специфичные для организации, что определяет композиционно-речевые особенности. Однако поиск соответствующей информации занял столько же времени, чем предыдущие действия. Вместе с тем, электронный муниципалитет является первоначальным звеном в системе сбора и обработки информации.

**Key words part:** 0.4074074074074074

=================================

**RUBERT\_page\_rank\_With\_ST/:** Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Электронные административные регламенты могут быть систематизированы следующим образом. Однако поиск соответствующей информации занял столько же времени, чем предыдущие действия. А это, как мы понимаем, влечет нестабильность в частном документообороте. • проблемами информационной доступности сервисов электронного государства.

**Key words part:** 0.4814814814814815

=================================

**RUSBERT\_KMeans\_Without\_ST/:** Однако, интересы и отдельной личности и общества в целом неразрывно связны между собой, составляют единое целое. Все административные регламенты содержат не только описание управленческих процедур и действий, но и требования к оформлению и обработке документов, срокам их подготовки и выдачи, схемы прохождения потоков документации, формы документов, регистрационных журналов и т. д. Особенность административных регламентов состоит в обособленности и детализации административно-управленческих процессов, которые базируются на подробных описаниях форматов процессов, которые связывают воедино цели и задачи с ресурсами, определяют порядок исполнения полномочий и предоставления государственных услуг, а также порядок контроля исполнения, устанавливают режим открытости информации. Наименования иных документов также связаны с особенностями регламентируемого процесса: электронные документы; реестр участников размещения заказа; заявка на участие. Сегодня обсуждения требует дальнейшего развития программ муниципальной информатизации в условиях предпринятых государством мер по активизации использования информационно-коммуникационных технологий. Основные причины, по которым у граждан (получателей услуг) нет желания пользоваться электронными госуслугами это недостаток навыков или возможности работы с компьютером и интернетом, а также отсутствие доступа к таким возможностям (Интерне-технологии, ИКТ), нежелания развиваться в этом направлении, поскольку имеется доступ к прежним формам получения услуг, даже с негативными характеристиками (очереди).

**Key words part:** 0.5555555555555556

=================================

**RUSBERT\_KMeans\_With\_ST/:** Одной из основных проблем является то, что недостаточно четко определено положение административных регламентов в системе правовых актов управления. С точки зрения управленческой практики регламент можно определить как документ, в котором в целях упорядочения определенного участка деятельности зафиксированы те или иные часто повторяющиеся операции участников процесса, а также сроки исполнения тех или иных технологических операций. Сегодня для повышения качества использования Интернет-технологий особую роль приобретают многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, их можно считать государственными институтами переходного этапа от традиционных форм взаимодействия гражданина и государства к новым онлайн формам. Однако этот нормативный акт предусматривает последовательность, сроки и образцы документов, которые касаются только территории Российской Федерации, но не регламентирует процедуры в зарубежных странах.

**Key words part:** 0.4814814814814815

=================================

**RUSBERT\_page\_rank\_Without\_ST/:** Однако, интересы и отдельной личности и общества в целом неразрывно связны между собой, составляют единое целое. Вместе с тем, это влечет к полноценному сосуществованию всего общества, а не отдельных личностей или классов. Они относятся к численно не определенной массе людей, поскольку в ее состав включается и будущее потомство данного поколения. К примеру, Общероссийский классификатор управленческой документации также не содержит такого документа, как административный регламент. Все они находятся в открытом доступе на сайтах соответствующих органов государственной власти.

**Key words part:** 0.4814814814814815

=================================

**RUSBERT\_page\_rank\_With\_ST/:** Однако, интересы и отдельной личности и общества в целом неразрывно связны между собой, составляют единое целое. Вместе с тем, это влечет к полноценному сосуществованию всего общества, а не отдельных личностей или классов. Они относятся к численно не определенной массе людей, поскольку в ее состав включается и будущее потомство данного поколения. С учетом этих факторов можно выделить три типа регламентов, имеющих, наряду с общностью, некоторые композиционно-содержательные и речевые особенности. Все они находятся в открытом доступе на сайтах соответствующих органов государственной власти.

**Key words part:** 0.4444444444444444

=================================

**Simple\_PageRank/:** Все административные регламенты содержат не только описание управленческих процедур и действий, но и требования к оформлению и обработке документов, срокам их подготовки и выдачи, схемы прохождения потоков документации, формы документов, регистрационных журналов и т. д. Особенность административных регламентов состоит в обособленности и детализации административно-управленческих процессов, которые базируются на подробных описаниях форматов процессов, которые связывают воедино цели и задачи с ресурсами, определяют порядок исполнения полномочий и предоставления государственных услуг, а также порядок контроля исполнения, устанавливают режим открытости информации. Как регулирующий документ, регламент должен иметь типовую, фиксированную, строгую структуру текста, где информация излагается однотипно, полно и недвусмысленно, – это важно для выполнения сложных задач, требующих координации действий участников бизнес-процесса. Любой многофункциональный центр, служба "одного окна", общественная приемная, интернет-портал, инфомат – это государственное подразделение, отвечающее за непосредственную работу с клиентами, обеспечивающее качество обслуживания заявителей, но не обеспечивающее качество предоставляемых государственных услуг. Но следует обратить внимание, что написание этих регламентов порой имело целью, со стороны органов государственной власти, не раскрыть гражданам информацию для упрощения порядка получения государственной услуги, а снять контроль в рамках исполнения поручений Президента и Правительства Российской Федерации. В соответствии с указанными федеральными законами, регулирующими электронное взаимодействие и оказание государственных услуг в электронной форме, ответы на эти и подобные вопросы (о регулировании процесса государственной деятельности) содержатся в административных регламентах. Успешная реализация концепции "сервисного государства" (и ее дальнейшей трансформации в "информационное государство"), то есть государства, обслуживающего своих граждан, предоставляющего комплекс социально значимых услуг, а для бизнеса — обеспечивающего создание благоприятного инвестиционного климата, предполагает, что важнейшими приоритетами, критериями эффективности государства неизбежно становятся своевременность и качество оказания услуг, комфортность их получения гражданами, а для инвесторов в качестве таких критериев выступают наличие подготовленных инвестиционных площадок; открытость и доступность информации об условиях ведения бизнеса, в том числе о стоимости и доступности ресурсов; ясность планов развития территорий (стратегии, программы и планы развития объектов, в том числе инфраструктурных); высокое качество управления (прозрачность и понятность процедур работы и компетентность государственных и муниципальных служащих).

**Key words part:** 0.6296296296296297

=================================

**TextRank/:** Следует отметить, что некачественное предоставление услуг в первую очередь обусловлено отсутствием стандартов, административных регламентов предоставления услуг, возможности получить услугу в электронной форме, общедоступной информации о порядке предоставления государственных услуг и результатах их оказания, слабым межведомственным взаимодействием. Согласно Концепции реформирования системы государственной службы Российской Федерации [3] Одним из основных путей совершенствования государственного управления выступает разработка регламентирующих документов различного уровня: Административных регламентов, регулирующих деятельность органов государственной власти и их подразделений; - служебных контрактов и должностных регламентов, регулирующих деятельность государственных служащих. Все административные регламенты содержат не только описание управленческих процедур и действий, но и требования к оформлению и обработке документов, срокам их подготовки и выдачи, схемы прохождения потоков документации, формы документов, регистрационных журналов и т. д. Особенность административных регламентов состоит в обособленности и детализации административно-управленческих процессов, которые базируются на подробных описаниях форматов процессов, которые связывают воедино цели и задачи с ресурсами, определяют порядок исполнения полномочий и предоставления государственных услуг, а также порядок контроля исполнения, устанавливают режим открытости информации. На уровне органа государственной власти в целом необходимой является упорядоченная система электронных регламентов, основой которой являются масштабные информационные системы, "пронизывающие" все административные уровни: системы электронного документооборота ведомств. Отдельным элементом системы электронных административных регламентов является регламентация межведомственных взаимодействий в процессе принятия решений и оказания государственных услуг. В соответствии с указанными федеральными законами, регулирующими электронное взаимодействие и оказание государственных услуг в электронной форме, ответы на эти и подобные вопросы (о регулировании процесса государственной деятельности) содержатся в административных регламентах.

**Key words part:** 0.5185185185185185

=================================

**TF-IDF\_KMeans/:** Согласно Концепции реформирования системы государственной службы Российской Федерации [3] Одним из основных путей совершенствования государственного управления выступает разработка регламентирующих документов различного уровня: Административных регламентов, регулирующих деятельность органов государственной власти и их подразделений; - служебных контрактов и должностных регламентов, регулирующих деятельность государственных служащих. С учетом этих факторов можно выделить три типа регламентов, имеющих, наряду с общностью, некоторые композиционно-содержательные и речевые особенности. Регламенты третьего типа применяются для регулирования отношений внутри организации и предназначены прежде всего ее персоналу. Хотя, по своей природе, подзаконные акты должны функционировать на основе федерального закона, однако на тот момент существовал только Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" [1], который прямо не устанавливал принципы взаимодействия государства и гражданского общества. Перевод услуг в электронную форму – это мера по повышению качества обслуживания, при этом успешность электронной формы зависит от качества самой услуги. Под электронными услугами в настоящее время понимают организацию взаимодействия между органами власти и населением, при которой подача заявления и необходимых документов для получения услуги осуществляется в электронном виде через Интернет. Основное отличие электронного административного регламента от бумажного – это нормативное закрепление самого факта обязательного использования информационно-коммуникационных технологий в административных процессах. Как показал анализ только лишь одного федерального органа исполнительной власти – Министерства юстиции Российской Федерации – и только по одному виду услуг (международная правовая помощь) такая цель как полноценное и всесторонне использование соответствующих официальных сайтов для размещения информации, необходимой для пользователей и получателей государственных услуг, не реализуется.

**Key words part:** 0.5925925925925926

=================================

**Текст:** Однако, интересы и отдельной личности и общества в целом неразрывно связны между собой, составляют единое целое.. Антиподом этого интереса, безусловно, является интерес публичный, который в свою очередь проявляется в том, что именно государство во благо всего общества принимает акты, которые могут ограничивать поведение отдельных личностей. Вместе с тем, это влечет к полноценному сосуществованию всего общества, а не отдельных личностей или классов. То есть, публичный же интерес есть способ обеспечения существования общества как единого целого; при реализации этого интереса создаются блага общечеловеческого характера, которые доступны и присущи всем людям независимо от социального статуса. Они относятся к численно не определенной массе людей, поскольку в ее состав включается и будущее потомство данного поколения.. При этом основной целью законотворческой деятельности государства является не просто урегулировать общественные отношения, а эффективно им управлять. Таким образом, на первый план выходят требования, предъявляемые к государственному (муниципальному) управлению. Одно из основных направлений работы органов исполнительной власти, обеспечивающих повышение эффективности государственного и муниципального управления – регламентация государственных и муниципальных услуг.. В научной литературе к факторам, влияющим на эффективность и качество предоставления государственных услуг, относят взаимодействие с гражданами и юридическими лицами (получателями государственных услуг), организацию работы органов власти и подведомственных им учреждений, межведомственное взаимодействие органов власти между собой при предоставлении государственных услуг. Данный перечень следует дополнить таким фактором, как возможность получения услуг в электронной форме. Следует отметить, что некачественное предоставление услуг в первую очередь обусловлено отсутствием стандартов, административных регламентов предоставления услуг, возможности получить услугу в электронной форме, общедоступной информации о порядке предоставления государственных услуг и результатах их оказания, слабым межведомственным взаимодействием.. Одной из ключевых особенностей современного этапа развития мирового сообщества является повышение роли информации и информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Так, в докладе Генеральной ассамблеи ООН от 16 мая 2011 г. доступ к сети Интернет отнесен к базовым (неотъемлемым) правам человека, ограничение доступа к сети Интернет и распространения информации признано нарушением базовых прав человека. В мировом сообществе одной из первых правовых основ функционирования электронного взаимодействия между государственными органами и частными лицами – Окинавская хартия глобального информационного общества (22.07.2000 г.). На ее основе и в целях ее дальнейшего развития были приняты следующие акты: Декларация принципов построения информационного общества: глобальная задача тысячелетия (2003 г.), Тунисские обязательства (2005 г.).. Функционирование органов публичной власти на сегодняшний день в сфере государственных услуг представляется невозможным и неэффективным без использования информационно-коммуникационных технологий, включающих специализированные программные комплексы, обеспечивающие осуществление основных видов деятельности. Именно необходимость стабилизации социально-экономического положения России в целом и субъектов Федерации в частности, а также обеспечение дальнейшего совершенствования организационно-правовых форм взаимодействия представителей государства и негосударственных субъектов обусловили проведение реформирования гражданской службы.. Одной из важных задач административной реформы является повышение эффективности и качества осуществления функций исполнительных органов государственной власти, в том числе функций, связанных с оказанием государственных услуг.. Согласно Концепции реформирования системы государственной службы Российской Федерации [3] Одним из основных путей совершенствования государственного управления выступает разработка регламентирующих документов различного уровня: Административных регламентов, регулирующих деятельность органов государственной власти и их подразделений; - служебных контрактов и должностных регламентов, регулирующих деятельность государственных служащих. Одной из основных проблем является то, что недостаточно четко определено положение административных регламентов в системе правовых актов управления. К примеру, Общероссийский классификатор управленческой документации также не содержит такого документа, как административный регламент.. Административный регламент представляет собой систему предписаний, определяющих последовательность действий и решений для органов исполнительной власти, их подразделений и должностных лиц, т.е. это форма закрепления административных процессов органа власти.. Все административные регламенты содержат не только описание управленческих процедур и действий, но и требования к оформлению и обработке документов, срокам их подготовки и выдачи, схемы прохождения потоков документации, формы документов, регистрационных журналов и т. д. Особенность административных регламентов состоит в обособленности и детализации административно-управленческих процессов, которые базируются на подробных описаниях форматов процессов, которые связывают воедино цели и задачи с ресурсами, определяют порядок исполнения полномочий и предоставления государственных услуг, а также порядок контроля исполнения, устанавливают режим открытости информации.. Административные регламенты – относительно новое явление в российской действительности. Регламент – это вид документа, который способствует систематизации и упорядочению процесса управления, отражая отдельные производственные процессы и порядок их осуществления.. В связи с модернизацией подходов и совершенствованием методов обработки информации, внедрением системы менеджмента качества, эффективность процесса управленческой деятельности организаций различных форм собственности непосредственным образом зависит от его документирования. Систематизации и упорядочению управления способствует создание системы регламентов, отражающих отдельные производственные процессы и порядок их осуществления.. Понятия «Регламент» и «Технический регламент» в России впервые были введены в 1996 г. изменением 2 в ГОСТ Р 1.0-92 [13], где говорилось, что «регламент – документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органами власти; технический регламент – документ, устанавливающий характеристики продукции (услуги) или связанных с ней процессов и методов производства».. С точки зрения управленческой практики регламент можно определить как документ, в котором в целях упорядочения определенного участка деятельности зафиксированы те или иные часто повторяющиеся операции участников процесса, а также сроки исполнения тех или иных технологических операций. Регламент выполняет, прежде всего, регулирующую функцию. Использование этого документа дает возможность руководству организации не только осуществлять управление, но и анализируя, оценивая бизнес-процессы, оптимизировать существующие технологии.. Как регулирующий документ, регламент должен иметь типовую, фиксированную, строгую структуру текста, где информация излагается однотипно, полно и недвусмысленно, – это важно для выполнения сложных задач, требующих координации действий участников бизнес-процесса. Однако анализ практики работы с документами показал существование регламентов различной композиционно-содержательной, и соответственно, речевой структуры. Данное обстоятельство, на наш взгляд, объясняется рядом связанных между собой факторов: 1) уровнем функционирования документа – государственным / ведомственным (регулирование производственного процесса со стороны государства или ведомства); внешним (регулирование отношений с партнерами / клиентами), внутренним (регулирование действий персонала организации); 2) особенностями субъектов деловой коммуникации – адресанта и адресата; 3) разнообразием регулируемых процессов (бизнес-процессы, взаимодействие организаций, деятельность подразделений, управление персоналом и т. д.). С учетом этих факторов можно выделить три типа регламентов, имеющих, наряду с общностью, некоторые композиционно-содержательные и речевые особенности. Регламенты первого типа регулируют процессы деловой деятельности организации на уровне государства или соответствующего ведомства. Они отражают общие, типовые процессы, в них содержится информация, предназначенная широкому кругу адресатов. Организация, являясь элементом какой-либо системы (государственной, ведомственной), в своей деятельности должна руководствоваться правилами, законами этой системы, которые фиксируются в документах. Регламенты данного типа издаются государственными органами власти в качестве обязательных или имеющих рекомендательный характер документов, распространяющих свое действие на подчиненные структуры и подведомственные организации и регулирующих определенную часть деятельности или деятельность организации­ в целом.. Регламенты второго типа применяются организациями для регулирования внешних отношений – с контрагентами, партнерами – на неопределенный (длительный) или определенный (имеющий дату начала и дату окончания) период своего действия. Этот документ включает гораздо больше разделов, чем регламент первого типа, его текст состоит из 20 пунктов, в которых детально излагаются этапы бизнес-процесса. Последовательность действий описана детально, конкретно, для чего используются отглагольные имена существительные, имеющие семантику процесса: проведение, регистрация, аккредитация, публикация, рассмотрение, проведение, заключение и другие.. Этот документ адресован боле узкому кругу участников процесса: адресанты – организации, предоставляющие услуги (участник размещения заказа); адресаты – организации, получающие услуги (заказчик). Содержащиеся в документе термины отражают предметную сферу, которая регламентируется: электронный документ, договор, контракт, заявка, документация, электронная торговая площадка, аккредитация и другие.. Наименования иных документов также связаны с особенностями регламентируемого процесса: электронные документы; реестр участников размещения заказа; заявка на участие.. Регламенты третьего типа применяются для регулирования отношений внутри организации и предназначены прежде всего ее персоналу. Они регулируют частные процессы, более конкретные и специфичные для организации, что определяет композиционно-речевые особенности.. Адресантом рассматриваемого регламента является руководство конкретной организации (руководство организации), заинтересованное в упорядочении процесса деловой деятельности; адресатом – различные сотрудники организации, или группы сотрудников, участники взаимодействия, исполняющие конкретные функции в рамках процесса: руководитель, уполномоченное лицо, куратор договора, руководитель куратора, ответственный за документационное обеспечение (ДО), юристы, руководитель куратора договора / заказчик, менеджер по продажам, коммерческий директор, маркетолог, руководитель проекта, отдел решения информационных задач, отдел расходных материалов, отдел КИПиТПА).. Возвращаясь к вопросу развития электронного взаимодействия между государственными органами и частными лицами в Российской Федерации необходимо отметить, что первоначально правовая база строилась на подзаконных актах [5, 6, 7]. Хотя, по своей природе, подзаконные акты должны функционировать на основе федерального закона, однако на тот момент существовал только Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [1], который прямо не устанавливал принципы взаимодействия государства и гражданского общества.. И только лишь с 2010 года, когда начался очередной этап административной реформы, был принят ряд федеральных законов и подзаконных актов [2, 4, 8, 9, 10], обеспечивающих реализацию государственных услуг в электронной форме. Перевод услуг в электронную форму – это мера по повышению качества обслуживания, при этом успешность электронной формы зависит от качества самой услуги.. Под электронными услугами в настоящее время понимают организацию взаимодействия между органами власти и населением, при которой подача заявления и необходимых документов для получения услуги осуществляется в электронном виде через Интернет. Существуют различные подходы к толкованию понятия «качество услуги». Наиболее употребляемым является определение, данное в Международном стандарте ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества». Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.. В стандарте также принят термин «качество обслуживания», которое рассматривается как совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.. Качество обслуживания при предоставлении услуги характеризуется доступностью информации о предоставляемой услуге, величиной времени ожидания заявителя, территориальной шаговой доступностью места получения государственной услуги, комфортностью условий, в которых осуществляется прием заявки и выдача конечных документов, и обеспечивается четкой работой подразделения ведомства, отвечающее за работу с клиентами:. Сегодня для повышения качества использования Интернет-технологий особую роль приобретают многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, их можно считать государственными институтами переходного этапа от традиционных форм взаимодействия гражданина и государства к новым онлайн формам. Любой многофункциональный центр, служба «одного окна», общественная приемная, интернет-портал, инфомат – это государственное подразделение, отвечающее за непосредственную работу с клиентами, обеспечивающее качество обслуживания заявителей, но не обеспечивающее качество предоставляемых государственных услуг.. Перевод услуг в электронную форму – это мера по повышению качества обслуживания. Успешность же электронной формы зависит от качества самой услуги. При этом, качество именно государственной услуги характеризуется качеством внутренних процессов ведомства и обеспечивается четкой работой операционно-учетного подразделения, а именно:. Одним из путей совершенствования является использование нового вида регламентов – электронные регламенты. Электронные административные регламенты могут быть систематизированы следующим образом. На уровне органа государственной власти в целом необходимой является упорядоченная система электронных регламентов, основой которой являются масштабные информационные системы, «пронизывающие» все административные уровни: системы электронного документооборота ведомств. Отдельным элементом системы электронных административных регламентов является регламентация межведомственных взаимодействий в процессе принятия решений и оказания государственных услуг.. Использование «бумажных» административных регламентов не всегда позволяет эффективно контролировать выполнение административных предписаний. Основное отличие электронного административного регламента от бумажного – это нормативное закрепление самого факта обязательного использования информационно-коммуникационных технологий в административных процессах.. Все они находятся в открытом доступе на сайтах соответствующих органов государственной власти. Но следует обратить внимание, что написание этих регламентов порой имело целью, со стороны органов государственной власти, не раскрыть гражданам информацию для упрощения порядка получения государственной услуги, а снять контроль в рамках исполнения поручений Президента и Правительства Российской Федерации.. Как показал анализ только лишь одного федерального органа исполнительной власти – Министерства юстиции Российской Федерации – и только по одному виду услуг (международная правовая помощь) такая цель как полноценное и всесторонне использование соответствующих официальных сайтов для размещения информации, необходимой для пользователей и получателей государственных услуг, не реализуется. В частности, отсутствует удобный «поисковик» - для поиска необходимой информации необходимо изучить все направления деятельности этого государственного органа.. Так, мы поставили перед собой получить всю необходимую информацию для оформления запроса в Республику Беларусь по истребованию копии актовой записи о рождении гражданина N. Для чего воспользовались несколькими способами получения справочной информации: телефонная связь, личный прием и официальный интернет-сайт.. В результате первых двух действий сотрудниками этого государственного органа нам было предложено обратиться к тому же официальному интернет-сайту, где размещаются образцы заявлений и методические указания по их оформлению. Однако поиск соответствующей информации занял столько же времени, чем предыдущие действия.. После того как нами были найдены соответствующие образцы и рекомендации и мы их оформили, мы столкнулись с вопросом о том, как именно направлять эти документы и в какие сроки мы можем получить соответствующий ответ из Республики Беларусь. В соответствии с указанными федеральными законами, регулирующими электронное взаимодействие и оказание государственных услуг в электронной форме, ответы на эти и подобные вопросы (о регулировании процесса государственной деятельности) содержатся в административных регламентах. В отношении получения международной правовой помощи Министерством юстиции Российской Федерации также принят соответствующий регламент [11]. Однако этот нормативный акт предусматривает последовательность, сроки и образцы документов, которые касаются только территории Российской Федерации, но не регламентирует процедуры в зарубежных странах. А это, как мы понимаем, влечет нестабильность в частном документообороте.. Таким образом, на примере только одного органа государственной власти и только по одному виду услуг, мы столкнулись с неэффективным использованием электронного потенциала. При этом, нами были проанализированы возможности иных негосударственных органов (адвокатура и нотариат), которые могут направлять запросы в иностранные государства для получения подобной и иной информации. Этот анализ показал, что хотя эти органы и не входят в систему органов государственной власти [14, с. 16-17], однако сфере ИКТ они более эффективны: в системе нотариата существует система электронного документооборота в рамках Международного союза нотариата, а система органов адвокатуры может осуществлять подобные запросы напрямую в иностранные органы власти [15, с. 20-21].. Вместе с тем, в другой области – в области государственной регистрации актов гражданского состояния – этот же орган предоставляет всю полноту информации [16], которая необходима гражданам и на официальном сайте и на сайтах подконтрольных органов (органов ЗАГС), причем, вплоть до муниципального уровня. Хотя на местном уровне организация предоставления информации о муниципальных услугах с использованием информационно-коммуникационных технологий остается на низком уровне. Вместе с тем, электронный муниципалитет является первоначальным звеном в системе сбора и обработки информации. В первую очередь, муниципалитеты осуществляют первичную обработку и переработку информации в целях снижения ошибок и агрегирования (объединения информации) при ее передаче на региональный или федеральный уровень, а также ведут базы данных местного уровня (реестры, регистры и др.).. Сегодня обсуждения требует дальнейшего развития программ муниципальной информатизации в условиях предпринятых государством мер по активизации использования информационно-коммуникационных технологий. Основные причины, по которым у граждан (получателей услуг) нет желания пользоваться электронными госуслугами это недостаток навыков или возможности работы с компьютером и интернетом, а также отсутствие доступа к таким возможностям (Интерне-технологии, ИКТ), нежелания развиваться в этом направлении, поскольку имеется доступ к прежним формам получения услуг, даже с негативными характеристиками (очереди). Всё это говорит, прежде всего, о психологической проблеме готовности населения к переходу в информационное общество;. • низким уровнем информационной культуры населения,. • недостаточным уровнем осведомленности граждан относительно преимуществ использования технологий электронного государства;. • проблемами информационной доступности сервисов электронного государства.. В последнем случае речь идет не об организации физического доступа к инфраструктуре «электронного правительства», а скорее о возможности адекватного и понятного восприятия электронных сервисов и незатруднительного поиска необходимой информации.. Успешная реализация концепции «сервисного государства» (и ее дальнейшей трансформации в «информационное государство»), то есть государства, обслуживающего своих граждан, предоставляющего комплекс социально значимых услуг, а для бизнеса — обеспечивающего создание благоприятного инвестиционного климата, предполагает, что важнейшими приоритетами, критериями эффективности государства неизбежно становятся своевременность и качество оказания услуг, комфортность их получения гражданами, а для инвесторов в качестве таких критериев выступают наличие подготовленных инвестиционных площадок; открытость и доступность информации об условиях ведения бизнеса, в том числе о стоимости и доступности ресурсов; ясность планов развития территорий (стратегии, программы и планы развития объектов, в том числе инфраструктурных); высокое качество управления (прозрачность и понятность процедур работы и компетентность государственных и муниципальных служащих).. Реализация указанной модели диктует необходимость осуществления целого комплекса мероприятий, направленных на развитие материально-технической базы в каждом регионе России, а именно – в каждом муниципальном образовании, поскольку документальная основа (федеральные законы и административные регламенты) уже существует.