

ЮРИЙ КОЗЛОВ

АЛГОРИТМ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Основным показателем эффективности органов исполнительной власти является качество государственных услуг.

Значение анализа качества трудно переоценить. Полученные результаты могут явиться базой для выработки направлений политики совершенствования системы государственного управления. Итоги анализа позволят определить эффективность принимаемых решений и реализуемых мероприятий.

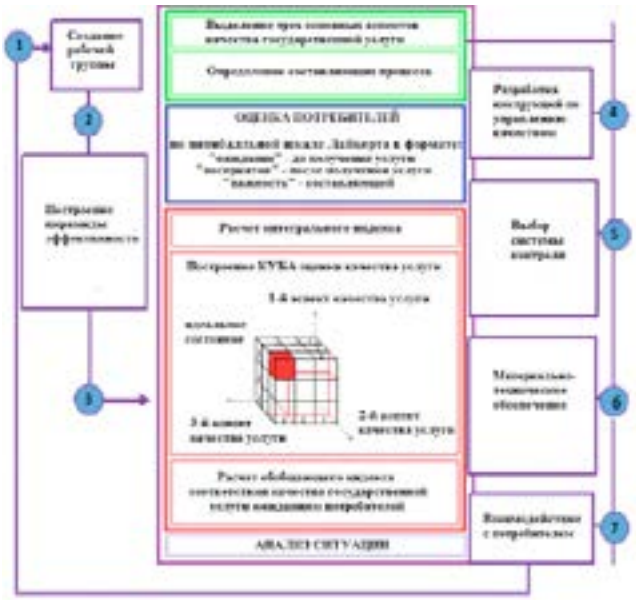
Авторские изыскания в области существующих методик оценки качества государственных услуг позволили выявить основные проблемы, препятствующие повышению эффективности деятельности органов исполнительной власти: это дефицит законодательных стандартов в данной сфере, отсутствие общих правил оценки качества государственных услуг, недостаточное нормативно-правовое обеспечение и прочее.

Обзор основных направлений деятельности, устремленных на достижение эффективного государства, показывает, что одной из наиболее сложных задач становится выявление оптимальных параметров оценки осуществляемых мероприятий. Эффективность государства должна иметь четкие критерии оценки и соответствующие методики, которые бы стимулировали стремление к повышению качества государственного и муниципального управления [Барциц, 2011. С. 9].

Современные реалии диктуют необходимость поиска новых методов оценки качества, которые, в соответствии с принципами системного подхода, позволили бы рассматривать сложный процесс оказания государственных услуг с точки зрения неразрывной взаимосвязи с его составляющими.

На **рисунке 1** предложен универсальный алгоритм определения уровня качества административно-правового процесса, основанный на использовании современных стандартов и расчете отклонений относительно ожидаемого уровня показателей. Автором предлагается качество услуги определить через потребительское восприятие, то есть ощущение после получения государственной услуги, насколько оно совпадает с ожиданиями до обращения в органы исполнительной власти.

Рисунок 1. Универсальный трехмерный алгоритм оценки качества государственной услуги



Немаловажным достоинством предложенного алгоритма является возможность трехмерного построения административно-правового процесса, то есть оценки его качества по трем взаимосвязанным аспектам. Так, в основу алгоритма легла методика, предложенная К. Мейби и Д. Пью, получившая название «куба для сбора данных» и позволяющая наглядно

ЮРИЙ КОЗЛОВ, аспирант Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (119606, Москва, проспект Вернадского, 84). E-mail: Yura12041980@yandex.ru

Аннотация: Качество предоставляемых органами исполнительной власти государственных услуг является основной проблемой развития сервиса в этой сфере. Целью исследования является разработка конкретных практических рекомендаций по повышению качества и эффективности системы предоставления государственных услуг.

В работе использовались методы системного подхода, математического моделирования, социологические исследования, а также различные методики графической интерпретации информации.

Грамотно построенная система управления качеством позволит не только проводить контроль над деятельностью органов, реализующих правоприменительную практику, но и обеспечить обратную связь, необходимую для устойчивой и способной к развитию системы исполнительной власти.

Ключевые слова: органы исполнительной власти, государственные услуги, оценка качества.

представить комплексную картину качества правового процесса за счет построения куба в трехмерной системе координат. При проведении анализа учитываются различные факторы, определяющие структуру процесса предоставления государственной услуги. Появляется возможность наглядно представить – из чего складывается конечный результат, отметить слабые и сильные стороны, а также количественно выразить сложную социальную составляющую административно-правового процесса. Применение математических методов дает возможность трансформировать сложные административно-правовые вопросы в математическую форму.

Окончательное внесение ясности относительно практического использования предложенного алгоритма целесообразно рассмотреть на примере осуществления Государственной регистрации транспортных средств Госавтоинспекцией Министерства внутренних дел Российской Федерации. Объект исследования и предметная область для практического примера были выбраны неслучайно. Сегодня в рамках административной реформы осуществляется реформирование МВД России, которое на данный момент является лидером по количеству переведенных в электронный вид государственных услуг (36 услуг). Это министерство является не только активным поставщиком информации посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (за девять месяцев 2014 года обработано более 37,8 млн межведомственных электронных запросов), но и потребителем информации (направлено 2,3 млн межведомственных электронных запросов). Особый вклад при достижении данных показателей был внесен именно Главным управлением обеспечения безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации.

Следует отметить и проведенную в ведомстве работу по повышению качества предоставления государственных услуг, в рамках которой была разработана инструкция по организации мониторинга удовлетворенности заявителей. Введена опросная форма, содержащая такие критерии, как:

- осведомленность о порядке предоставления государственных услуг в электронном виде;
- оперативность и время ожидания в очереди;
- компетентность сотрудника органа внутренних дел, взаимодействующего с заявителем;
- комфортность условий в помещении;
- оценка доступности информации о порядке предоставления услуг.

Однако предложенные критерии качества не в полном объеме отражают сложную структуру процесса, так как отсутствует комплексная характеристика системы предоставления государственной услуги. Полученные оценки нельзя сопоставить с результатами других органов исполнительной власти, что еще раз указывает на необходимость разработки единого стандарта качества государственных услуг и универсального алгоритма, позволяющего отобразить

Рисунок 2. Пирамида эффективности системы государственных услуг исполнительной власти



многогранный административно-правовой процесс предоставления государственной услуги. Итак, на примере Госавтоинспекции Министерства внутренних дел Российской Федерации рассмотрим поэтапно разработанный автором алгоритм.

Первый этап – создание рабочей группы. Особенно следует отметить важность участия в работе над оценкой качества административно-правового процесса самих исполнителей. Государственные служащие, осуществляющие полномочия в областях, непосредственно связанных с процессом предоставления государственных услуг, обладают качественной, достоверной информацией, получаемой во время непосредственной работы. Анализируя параметры административно-правового процесса, работники уже в ходе осуществления правоприменительной практики могут отслеживать необходимые моменты формирования будущей политики качества государственных услуг.

Второй этап – построение пирамиды эффективности системы государственных услуг исполнительной власти. Для решения проблемы развития системы предоставления государственных услуг необходимо сформулировать цели по всем направлениям деятельности, то есть построить так называемую пирамиду эффективности. Здесь следует учитывать, что цели передаются вниз, а показатели собираются снизу вверх, по организационной иерархии органа исполнительной власти (**рисунок 2**).

С целью обеспечения успешного внедрения мероприятий, направленных на повышение качества административно-правового процесса, необходимо разработать стратегическую карту, отображающую все ключевые цели. Главная функция карты – причинно-следственное отображение целей в процессе внедрения стратегии качества (**рисунок 3**).

Третий этап – определение ключевых аспектов, определяющих состояние системы и ее оценка с позиции стандартов качества. Органы исполнительной власти, как и другие предприятия, независимо от форм собственности, при работе должны опираться на современные стандарты качества и, соответствен-

Рисунок 3. Стратегическая карта органа исполнительной власти



но, с их позиции оценивать свою деятельность. Так, в основу оценки качества государственных услуг должен быть положен стандарт, содержащий номенклатуру показателей качества. Ввиду отсутствия такового специфичного перечня показателей, предлагается использовать критерии, приведенные в стандарте Российской Федерации – ГОСТ Р 52113-2003. Однако он не ориентирован на деятельность органов исполнительной власти, соответственно, приведенные критерии не в полной степени отражают специфичность государственных услуг. В нашем примере автором предлагается произвести оценку уровня качества государственной услуги регистрации транспортных средств по следующим трем направлениям:

- уровень качества органа исполнительной власти;
- способности к руководству – знание и соблюдение законодательства;
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

Данные критерии необходимо занести в оценочную таблицу (**таблица 1**) и произвести оценку по трем блокам:

Таблица 1. Оценка качества процесса оказания государственной услуги регистрации транспортных средств в Российской Федерации

Выделенные аспекты услуги	Ожидания	Влсприятие	Важность	Частный индекс качества (столбец 2/ столбец 3)	Индекс важности (столбец 4/∑столбец 4)	Интегральный индекс, Qi (столбец 5 х столбец 6)
1	2	3	4	5	6	7
1-й аспект услуги - качество органа исполнительной власти						
Материально-техническая база органа исполнительной власти	3,7	4,4	4,7	0,84	0,24	0,20
Санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей	3,4	4,6	4,8	0,73	0,25	0,18
Этика общения и возможность получения дополнительных услуг	3,6	4,7	4,1	0,76	0,25	0,16
Среднее время ожидания или обслуживания клиента, среднее число обслуженных потребителей в единицу времени, а также наличие в правилах обслуживания определенных приоритетных категорий потребителей (например, инвалиды, беременные женщины и др.)	3,1	4,8	4,9	0,64	0,26	0,16
Итого, в целом по данному аспекту 1:	3,45	4,62	4,62	0,7	1	0,7
2-й аспект услуги - способности к руководству						
Знание и соблюдение законодательства, касающегося профессиональной деятельности	4,2	4,9	4,8	0,85	0,35	0,3
Умение организовать работу сотрудников, обеспечить эффективный контроль за соблюдением им своих обязанностей и контроль за реализацией прав	4,5	3,9	4,9	-0,15	0,36	-0,05
Умение обеспечить доброжелательную атмосферу органа исполнительной власти; своевременное и качественное обслуживание граждан и организаций	2,6	3,5	3,9	0,74	0,3	0,222
Итого, в целом по данному аспекту 2:	3,7	4,1	4,53	0,5	1	0,5
3-й аспект услуги - знания и соблюдения профессиональной этики поведения						
Индивидуальные свойства, в число которых входят этичность, доброжелательность, вежливость, контактность, коммуникабельность, а также внешние данные	3,1	3,8	3,6	0,81	0,32	0,25
Внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями государственных услуг в пределах своих должностных обязанностей	3,8	2,4	3,9	-0,58	0,34	-0,19
Умение создать атмосферу гостеприимства, умение проявлять терпение, выдержку и обладание способностью избегать конфликтных ситуаций	2	2,7	3,7	0,74	0,33	0,24
Итого, в целом по данному аспекту 3:	2,96	2,96	3,73	0,3	1	0,3

Рисунок 4. Куб оценки качества государственной услуги регистрации транспортных средств в Российской Федерации

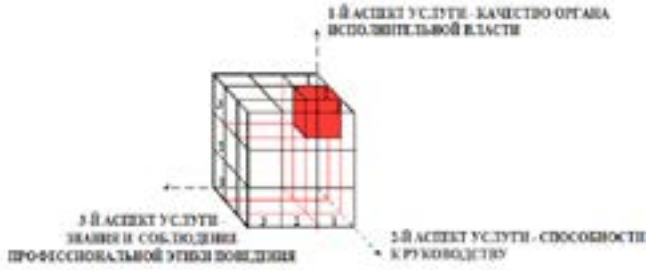


Рисунок 5. Ожидания и восприятие экспертов



- ожидания потребителей государственной услуги до ее предоставления;
- восприятие, то есть мнение гражданина или организации относительно соответствия органа исполнительной власти, предоставляющего услугу перечисленным критериям;
- важность, то есть определение значимости каждого критерия для качественной организации процесса предоставления государственной или муниципальной услуги.

В ходе проведенного анализа были исследованы 42 регистрационно-экзаменационных подразделения Госавтоинспекции Министерства внутренних дел Российской Федерации. Так, потребителям данной услуги в различных регистрационных подразделениях были розданы опросные листы, в результате была произведена оценка по интересующим нас критериям. Для определения средней оценки каждый показатель оценивался по пятибалльной шкале, затем рассчитывались индексы. Для коммерческих организаций, предлагающих широкую номенклатуру сервисных услуг, при $0,60 \le Qi \le 0,79$ – состояние аспекта признается удовлетворительным, однако, учитывая специфичность деятельности органов исполнительной власти, состояние процесса оказания государственных услуг при таких показателях можно признать хорошим.

Наглядное отображение состояния системы возможно с помощью построения куба оценки качества услуги, где оси системы координат – выделенные аспекты услуги (**рисунок 4**).

Положение куба характеризует систему следующим образом,1-й, 2-й и 3-й ряд – неудовлетворительное, удовлетворительное и хорошее состояние аспекта, соответственно. Расчет обобщающего индекса соответствия качества услуги запросам потребителей производится следующим образом:

$$Q = \sqrt[3]{(Q_1)^{\beta^*} \times (Q_2)^{\beta^{**}} \times (Q_3)^{\beta^{***}}},$$

где β^*, β^{**}, β^{***} – соответственно, показатели степени значимости 1-го, 2-го, 3-го аспектов услуги для исследователя [Секерин, Секерин, 1997. С. 43–53]:

$$\beta_i = \frac{k}{2^{k-1}},$$

где k – присвоенный исследователем (или экспертами) ранг значимости каждого аспекта услуги.

$$Q = \sqrt[3]{0{,}3^{0{,}75} \times 0{,}5^{1} \times 0{,}7^{1}} = 0{,}6.$$

Таким образом, и графическое отображение состояния исследуемой системы, и расчет обобщающего индекса соответствия качества услуги запросам потребителей свидетельствуют о том, что процесс оказания государственной услуги по регистрации транспортных средств в Российской Федерации является в достаточной степени соответствующим требованиям потребителей.

Однако положение куба оценки качества говорит о том, что данный исполнительный орган имеет небольшие проблемы соблюдения профессиональной этики поведения. Несмотря на тот факт, что большая часть потребителей исследуемой государственной услуги признала, что этот аспект для них наименее важен, следует отметить невысокую способность данного органа исполнительной власти создавать атмосферу гостеприимства.

Еще один, более масштабный пример – оценка деятельности Главного управления по обеспечению безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации по достижению общественно значимых целей (**таблица 2**).

Приведенные в таблице данные были подвергнуты экспертным оценкам, в ходе которых количественно определены такие величины, как «восприятие» и «ожидания» (**рисунок 5**).

Базой сравнения при расчете относительных показателей в данном случае является фактический, достигнутый уровень процесса, то есть «восприятие» экспертов. Графически состояние исследуемой системы отображено на **рисунке 6**. Центральное положе-

Рисунок 6. Графическое отображение состояния внутренних процессов Госавтоинспекции

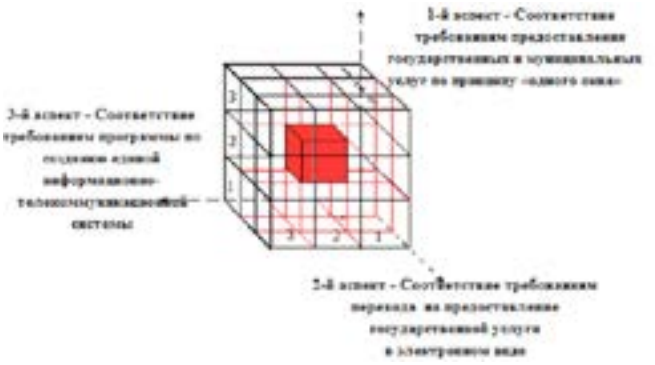


Таблица 2. Оценка деятельности Главного управления по обеспечению безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации по достижению общественно значимых целей

Выделенные аспекты услуги	ОЖИДАНИЯ	ВОСПРИЯТИЕ	ВАЖНОСТЬ	Частный индекс качества (столбец 3/столбец 2)	Индекс важности (столбец 4/∑столбец 4)	Интегральный индекс, Qi (столбец 5 х столбец 6)
1	2	3	4	5	6	7
1-й аспект - Соответствие требованиям предоставления государственных услуг по принципу «одного окна»						
Заключение соглашений с многофункциональными центрами, нормативно-правовое обеспечение взаимодействия	5	1,3	5	0,2	0,5	0,13
Наличие электронного сервиса позволяющего в режиме реального времени, в том числе через МФЦ, получать указанные сведения, используя систему межведомственного электронного взаимодействия	5	3,2	5	0,6	0,5	0,32
Итого, в целом по данному аспекту 1:	5	2,25	5	0,45	1	0,45
2-й аспект - Соответствие требованиям перехода на предоставление государственной услуги в электронном виде						
Предоставление возможности заполнить и распечатать соответствующие формы заявлений и бланков, квитанций на оплату госпошлины, подачи заявлений на осуществление регистрационных действий в электронном виде с последующей их обработкой и информированием заявителей о результатах его рассмотрения	5	4,2	5	0,84	0,167	0,14
Наличие специализированного программного обеспечения, позволяющего объединить в единую электронную очередь заявки граждан на предоставление государственных услуг по регистрации транспортных средств, приему экзаменов и выдаче водительских удостоверений, поступающих из различных источников	5	4,1	5	0,82	0,167	0,14
Реализация мероприятий по информированию граждан о порядке исполнения государственной услуги, приему экзаменов и выдаче водительских удостоверений с обязательным применением административных процедур электронном виде	5	3,5	5	0,7	0,167	0,12
Наличие специализированного программного обеспечения, позволяющего перераспределять потоки граждан с учетом удаленности и загруженности, осуществляющих соответствующие услуги регистрационно-экзаменационных подразделений	5	3,2	5	0,64	0,167	0,11
Наличие возможности предоставлять копии вынесенных постановлений по делам об административных правонарушениях участникам производства по делу посредством электронной почты, размещать информацию из постановлений на Едином портале услуг с организацией доступа к ней участников производства по делу об административном правонарушении и оповещением их о результатах рассмотрения дела посредством SMS-сообщения	5	1	5	0,2	0,167	0,03
Время получения услуги	5	4,2	5	0,84	0,167	0,14
Итого, в целом по данному аспекту 2:	5	3,4	5	0,63	1	0,63
3-й аспект - Соответствие требованиям программы по созданию единой информационно-телекоммуникационной системы						
Наличие единого информационного продукта, обеспечивающего проведение регистрационных действий и экзаменационной деятельности вне зависимости от места жительства физического лица или государственной регистрации юридического лица	5	3,2	5	0,64	0,2	0,128
Обеспечение устойчивыми каналами связи для расширения возможностей ведомственного и межведомственного информационного взаимодействия и исполнения государственных услуг и функций в электронном виде	5	3,1	5	0,62	0,2	0,124
Обеспечение резервирования используемых в Регистрационно-экзаменационных подразделениях Госавтоинспекции и подразделениях по исполнению административного законодательства каналов связи интегрированной мультисервисной телекоммуникационной системы МВД России на случай выхода их из строя	5	1,5	5	0,3	0,2	0,06
Обучение (подготовка и переподготовка) сотрудников современным методам работы с использованием информационных технологий	5	2,3	5	0,46	0,2	0,092
Создании единой федеральной информационной системы биометрических учетов и оперативно-розыскной деятельности	5	1,4	5	0,28	0,2	0,056
Итого, в целом по данному аспекту 3:	5	2,3	5	0,46	1	0,46
Обобщающий индекс соответствия качества процесса (при равной степени значимости аспектов):						0,51

ние куба (уровень «2» по всем осям координат), так же, как и количественное выражение рассчитанных относительных величин, свидетельствует о том, что за период с 2013–2014 годов Главное управление по обеспечению безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации провело серьезную работу. Достигнут рубеж среднего уровня развития процесса, что является хорошим показателем, а невысокое значение обобщающего индекса объясняется тем, что окончательное достижение цели намечено на 2018 год[1].

Четвертый этап – разработка инструкции по управлению качеством системы. В настоящий момент в роли инструкций по управлению качеством процесса оказания государственной услуги может выступать административный регламент, регулирующий порядок исполнения государственной функции, содержащий блок-схему всего процесса предоставления государственной услуги.

В перспективе в качестве инструкций будут выступать технологические схемы предоставления государственных услуг. Департаментом государственного регулирования Минэкономразвития России совместно с Минкомсвязью России разработан проект методических рекомендаций по их формированию и утверждению. Уже сегодня данный проект обсуждается с органами исполнительной власти.

Также следует разработать порядок непрерывного пересмотра нормативно-правовых актов с целью своевременного выявления пробелов законодательного обеспечения.

Пятый этап – выбор системы контроля за состоянием процесса оказания государственных услуг. Для управления качеством системы оказания государственных услуг органами исполнительной власти необходим непрерывный правовой мониторинг деятельности с целью определения вариации процесса во времени. Безусловно, что любой процесс должен находиться в состоянии контроля, то есть быть прогнозируемым и управляемым. Учитывая специфику предоставляемых Главным управлением по обеспечению безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации государственных услуг, целесообразно использовать систему контроля с двумя пороговыми уровнями качества (**рисунок 7**).

В ходе проведенного исследования, были выявлены случаи, когда созданные благоприятные условия явились предпосылкой для развития такого понятия, как «потребительский экстремизм», что потребовало на законодательном уровне определения ограничительных мер. Опасной тенденцией является и то состояние системы, когда ее параметры опускаются ниже установленного минимального уровня качества. Такие условия порождают недовольство потребителей, что приводит к конфликту интересов.

1 Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

Рисунок 7. Система контроля качества состояния системы государственных услуг с двумя пороговыми уровнями.



В случае, если параметры качества процесса оказания государственной услуги достигли одного из пороговых значений, необходимо провести анализ пробелов и применить заранее разработанные, корректирующие действия. Параметры хорошо управляемого процесса должны находиться в установленных пределах, именно такой процесс способен предоставить качественную государственную услугу.

Шестой этап – материально-техническое обеспечение предоставления государственных услуг, которое во многом определяет итоговое качество самой услуги.

Седьмой этап – взаимодействие с потребителем. Мероприятия, касающиеся управления коммуникацией с общественностью, необходимы для успешной деятельности всех государственных структур. Это управленческая функция, в рамках которой формируется нужное государственным учреждениям общественное мнение и имидж государственного управления в целом, реализуются принципы демократического управления. За счет грамотного управления связями с общественностью создается доверие, взаимопонимание и обеспечивается общественная поддержка органов исполнительной власти, что является основой устойчивости государства.

Следует отметить, что апробация данного алгоритма оценки соответствия государственных услуг запросам потребителей показала, что представленная методика вполне может служить инструментом изображения комплексной картины качества услуги. Дальнейшие авторские изыскания подтвердили тот факт, что сфера применения данного алгоритма при небольшой ее модификации может применяться для оценки качества различных процессов в деятельности органов исполнительной власти. Предложенную методику необходимо закрепить в правовых актах, а также разработать инструкции по ее внедрению в деятельность органов исполнительной власти.

Литература

Барциц И.Н. Система государственного и муниципального управления: учебный курс: в 2 т. Т. 2. М.: Изд-во РАГС, 2011.

Секерин В., Секерин Д. Требования потребителей и маркетинг // Маркетинг. 1997. № 4.

Южаков В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. №1.

QUALITY RATING ALGORITHM OF THE STATE SERVICE

YURII KOZLOV, Post-graduate student of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (119571, Moscow, Vernadskogo prosp., 84). E-mail: Yura12041980@yandex.ru

Summary: The quality of public services provided by the executive branch is the main development challenge of service in this field. The aim of the study is to develop concrete and practical recommendations to improve the quality and effectiveness of public services delivery. In this paper we use the methods of system approach, mathematical modelling, sociologic survey and various methods of graphic interpretation of the information. Well-built quality management system will allow not only to execute control over activity of the state agencies implementing the law enforcement practice but also to provide feedback necessary for sustainable and capable of developing executive power system.
Keywords: executive authorities, public services, quality assessment.

References

Bartsits I.N. Sistema gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniia: uchebnyi kurs: v 2 t. T. 2. [System of the state and municipal management: training course: in 2 volumes. Volume 2.] M.: Izd-vo RAGS, 2011.

Sekerin V., Sekerin D. Trebovaniia potrebitelei i marketing [The requirements of consumers and marketing] // Marketing. 1997. № 4.

Iuzhakov V.N. Kachestvo gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug: usiliia i rezul'taty administrativnoi reformy // Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniia. [The quality of the state and municipal services: the efforts and results of the administrative reform // Research and educational journal Public Administration issues] 2014. №1.

ЧТО ЧИТАТЬ



Южаков В.Н., Бойков В.Э., Покида А.Н. и др. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан.
М.: Дело, 2014. 336 с.

В книге представлены результаты проведенного Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в 2013 году исследования уровня общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления. В исследовании рассмотрена динамика уровня общей удовлетворенности граждан указанными государственными и муниципальными услугами на основе данных аналогичных исследований, проведенных РАНХиГС в 2011–2012 годах, проанализированы факторы удовлетворенности граждан и задачи по ее повышению до целевых значений, предусмотренных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601. Значительное место в исследовании занимает анализ практики предоставления наиболее массовых и общественно значимых государственных услуг, а также разработка рекомендаций по совершенствованию процедур их предоставления. Книга предназначена для использования органами государственной власти и местного самоуправления, сотрудниками многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, экспертами, научными работниками, аспирантами, слушателями и студентами, обучающимися по специальности «Государственное и муниципальное управление», а также может представлять интерес для широкого круга читателей, интересующихся вопросами повышения качества государственного управления, в том числе предоставления государственных и муниципальных услуг.



Гегедюш Н.С., Масленникова Е.В., Мокеев В.В. и др. Государственное и муниципальное управление. *Учебное пособие для прикладного бакалавриата. М.: Юрайт, 2015. 238 с.*

В книге подробно рассмотрены вопросы государственного и муниципального управления в Российской Федерации. Авторы простым и доступным языком рассказывают о системе органов государственной власти, об организации власти в субъектах РФ, об основах и системе местного самоуправления, об административной реформе в России и т.п.



Финкель А.Е. Как общаться с сотрудником ГИБДД (по состоянию на 2015 год).
М.: Эксмо, 2015. 128 с.

Книга посвящена методам работы сотрудников ДПС. Вы узнаете о том, где и по какому поводу вас могут остановить, о процедуре проверки документов, о составлении протокола. В ней вы найдете и много другой информации, которая пригодится при общении с сотрудниками ГИБДД. Автор научит вас защищать свои права на дороге, вы будете знать, за что действительно полагаются штрафы и как обжаловать несправедливое наказание.

В книге содержатся наиболее важные выдержки из регламента МВД Российской Федерации с сопутствующими комментариями автора. Доступный язык книги облегчает простым автолюбителям понимание всех тонкостей законодательства. В книге вы найдете таблицу штрафов со всеми изменениями на 2015 год, а также образцы протоколов. Благодаря компактному размеру книга не займет много места в машине или в сумке.

Книга адресована тем, кто не имеет возможности или желания углубляться в юридические справочники и нормативные акты, но хочет чувствовать себя уверенно в любой дорожной ситуации. Тем, кто хочет понимать, что сотрудники ГИБДД имеют право требовать от водителя, а что нет.