

ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

Рогачева О.В.,

выпускник 2012 г.

*(научный руководитель работы – Калмыков В.В., д.э.н.,
доцент Владимирского филиала РАНХиГС)*

«Государственная услуга» - не совсем привычное для российской управленческой практики понятие, оно означает реальный, поддающийся стандартизации и контролируемый по качеству «конечный продукт» органов исполнительной власти. Приоритетным направлением административной реформы в России является повышение эффективности и качества исполнения государством своих функций и предоставление услуг населению. Основными механизмами реализации названного направления были определены многофункциональные центры предоставления государственных услуг населению и переход на предоставление услуг в электронном виде через Интернет.

Важным результатом для решения данных вопросов стало принятие Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон об услугах), ставшего правовой базой для реализации основных мероприятий административной реформы в этом направлении. В частности, были разработаны административные регламенты предоставления государственных услуг, позволившие систематизировать полномочия органов государственной власти, созданы федеральные государственные информационные системы – «Единый портал государственных и муниципальных услуг» и «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», в отношении большинства услуг обеспечена возможность подачи документов в электронной форме. На этапе переходного периода, а также для обеспечения равных возможностей доступа к государственным услугам требовалось создание, так называемого, «посредника» в лице многофункциональных центров (далее – МФЦ) и организация межведомственного взаимодействия, являясь при этом «одним окном» для заявителей. Многофункциональные центры предоставления услуг населению в обязательном порядке должны быть созданы к 2013 году. К 2015 году в рамках реализации «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации» большая часть государственных услуг должна быть переведена в электронный вид. Эти положения определили актуальность темы исследования.

Мониторинг результатов создания и развития «пилотных» многофункциональных центров на тер-

ритории субъектов Российской Федерации показал, что организация предоставления государственных услуг в МФЦ способствует снижению сроков предоставления услуг, снижению контактов гражданина с государственными служащими, повышают удовлетворенность граждан качеством государственных услуг в целом.

Продолжением указанных реформ стало принятие Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 г. № 1021-Р. Одной из основных целей указанной концепции является повышение качества и доступности государственных услуг с использованием современных информационно-коммуникационных технологий управления.

Реализация концепции включает систему регламентов предоставления, финансирования государственных услуг, ответственности за их конечный результат, за несоблюдение установленным стандартам качества. К сожалению, механизмы оценки качества услуг до сих пор отсутствуют, не определен круг субъектов, которые будет осуществлять контроль.

Степень научной разработанности темы. Проблемам реформирования государственного управления, реализации административной реформы, реформирования процессов предоставления государственных услуг населению посвящены научные исследования Г.В. Атаманчука, И.Н. Барцица, В.Г. Вишнякова, Б.Н. Габричидзе, Н.М. Казанцева, Е.А. Григорьевой, А.А. Филатовой, Т.Я. Хабриевой, Ф.Т. Алескерова, С.Е. Нарышкиной, Е.И. Добролюбовой,

А.В. Нестерова, и др.

Объектом исследования является система предоставления государственных услуг населению. **Предметом исследования** выступают организационно-правовые и социально-экономические отношения, формирующиеся в процессе предоставления государственных услуг населению в электронной форме. **Целью исследования** является исследование системы оказания государственных услуг населению и разработка на данной основе предложений по повышению ее эффективности.

Нормативно-правовая база исследования. Нормативно-правовую базу исследования составили Конституция РФ, федеральные законы, Указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты и законопроекты.

1. ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

Важным этапом в области обеспечения открытости публичных органов стало принятие Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Федеральный закон от 29 ноября 2007 г. № 282-ФЗ «Об официальном статистическом учете и системе государственной статистики в Российской Федерации». Данные Федеральные законы регулируют правоотношения, связанные с обеспечением доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, тем самым реализуя конституционное право граждан свободно искать и получать информацию. Создана Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС), система межведомственного электронного документооборота (МЭДО), Единая система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)¹.

Однако модернизация системы информационного обеспечения органов исполнительной власти затруднена тем, что существующие государственные информационные системы создавались в условиях отсутствия единых утвержденных форматов данных, протоколов, иных нормативно-технических требований к государственным информационным системам.

Начата работа по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. МФЦ - это организация, учрежденная

органом власти субъекта Российской Федерации либо органом местного самоуправления для оказания населению и юридическим лицам комплекса государственных (в том числе и федеральных органов власти) и муниципальных услуг в режиме «одного окна», в максимально комфортных условиях.

Результаты работы МФЦ демонстрируют сокращение сроков получения государственных и муниципальных услуг, снижение межведомственной волокиты, коррупции. МФЦ позволяет минимизировать расходы на обеспечение условий качественного, доступного и комфортного получения государственных и муниципальных услуг в соответствии с утвержденными административными регламентами и заключенными соглашениями. Почти 90 процентов посетителей МФЦ высоко оценивают работу центров².

Проведена инвентаризация состава государственных функций и государственных услуг федеральных органов исполнительной власти, которые имеют непосредственное отношение к гражданам и бизнесу.

Основным инструментом регламентации предоставления государственных услуг является принятие административных регламентов – нормативных правовых актов государственных органов исполнительной власти, устанавливающих сроки и последовательность административных процедур и административных действий органов власти, а также порядок их взаимодействия с физическими или юридическими лицами. Разработка административных регламентов позволила систематизировать полномочия органов государственной власти, восполнить нормативные правовые пробелы в законодательстве Российской Федерации, упорядочить административные процедуры, а в отдельных случаях исключить избыточные действия.

Проблемы в области предоставления государственных услуг населению накапливались годами. Общая проблематика: огромные очереди, отсутствие комфорта при ожидании и приеме, территориальная разбросанность инстанций, длительность сроков получения результатов, срыв обозначенных сроков и злоупотребление полномочиями сотрудниками муниципальных органов. К примеру, для того, чтобы оформить пособие на ребенка в Московской области, родителям необходимо собрать более 5 документов в 3 разных инстанциях, которые, как правило, работают по неудобному графику и часто находятся в разных концах района. Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» должно обеспечивать существенное снижение издержек заявителей при взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления.

¹ Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия».

² Система предоставления государственных услуг в РФ.

Принцип «одного окна» должен реализовываться многофункциональным центром путем организации взаимодействия с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Развитие многофункциональных центров является необходимым условием для формирования информационного общества, так как многофункциональный центр должен обеспечивать доступ к порталам государственных и муниципальных услуг и тем самым содействовать повышению уровня компьютерной и правовой грамотности населения, преодолению цифрового неравенства между субъектами Российской Федерации. Многофункциональные центры должны стать точкой доступа населения к электронным государственным и муниципальным услугам. Должны быть предусмотрены механизмы, направленные на стимулирование реализации субъектами Российской Федерации мероприятий по созданию многофункциональных центров, в том числе на поощрение за достижение результатов в повышении качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Сокращение сроков предоставления государственных услуг напрямую связано с внедрением системы электронных баз данных, которые существенно сокращают и трудовые и временные затраты на межведомственные согласования, а в будущем это позволит оптимизировать и бюджетные расходы государства.

Сейчас действует более 600 МФЦ в 62 регионах России. В 2007-2011 гг. на создание МФЦ потрачено более 1,4 млрд. руб. федеральных средств и порядка 4,6 млрд. руб. из региональных бюджетов. МФЦ создаются как в виде бюджетных, так и в виде автономных учреждений. Последнее дает возможность центрам привлекать средства за счет своей коммерческой деятельности, дополнительно повышая комфорт для граждан и эффективность своей работы. Сегодня в каждом МФЦ предоставляется от 50 до 200 государственных услуг. Наиболее востребованы из них – регистрация прав на недвижимость и земельные участки, услуги в области строительства (например, постановка на государственный технический учет объектов капитального строительства), оказание социальной поддержки населению, государственные услуги в сфере миграции (постановка на учет по месту пребывания и пр.).

Среди действующих центров есть образцы высокого уровня сервиса, где продуман каждый нюанс работы с гражданами. Так, в Липецкой области для посетителей МФЦ предусмотрены бесплатные услуги детской комнаты и педагога на время обслуживания родителей операторами, медицинский кабинет и даже кабинет психолога – не секрет, что для многих пожилых людей посещение государ-

ствия это еще и повод выговориться, вот для них в Липецке и предусмотрен психолог: человек получает необходимое ему внимание, но очередь при этом не задерживается. Волонтеры бесплатно обучают граждан пользоваться Интернетом, внедрена система удаленного доступа. Уже сейчас жители 20 далеких от центра районов могут делать заявки на предоставление государственных услуг через терминалы, установленные в их населенных пунктах. В Ростовской области с помощью автоматической информационной системы жители могут получить необходимые услуги в любом МФЦ, без привязки к району, в котором зарегистрирован он или объект запроса. Эта возможность распространяется на всю территорию Ростовской области вне зависимости от места прописки гражданина, заказывающего услугу. В многофункциональном центре Якутска большое внимание было уделено подбору персонала, который подготовлен к общению с людьми с ограниченными возможностями. Некоторые операторы-консультанты владеют техникой сурдоперевода и могут обслуживать глухонемых посетителей.

В настоящее время разрабатывается ряд нормативно-правовых актов с целью оптимизации правовой и структурной базы работы МФЦ. Прорабатываются методические рекомендации, утверждаются перечень государственных услуг, устанавливаются требования к соглашениям между МФЦ и органами исполнительной власти. К 2015 году планируется довести общее число МФЦ до 2400.

2. МЕХАНИЗМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Исходя из Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг, реализуемой в настоящее время, и с учетом весомых достижений в области предоставления государственных услуг, направления повышения качества государственных услуг можно разделить на несколько ключевых направлений:

1. Оптимизация предоставления государственных услуг в электронной форме. Внедрение «электронных административных регламентов».

Под «электронным государством» понимается деятельность всех государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций на основе применения информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) с охватом всех трех ветвей государственной власти Российской Федерации – исполнительной, законодательной и судебной. В свою очередь, под электронным правительством понимается способ организации деятельности федеральных и региональных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления.

Главной целью формирования электронного правительства является повышение качества государ-

ственного управления, которое выражается через:

- снижение временных, организационных и финансовых издержек для граждан и организаций при получении государственных (муниципальных) услуг;
- снижение административных барьеров и бремени избыточного регулирования для хозяйствующих субъектов;
- сокращение бюджетных расходов на деятельность органов исполнительной власти и повышение эффективности этих расходов;
- повышение прозрачности деятельности органов государственной власти.

В рамках указанного направления созданы ключевые элементы центральной инфраструктуры электронного правительства:

- Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Федеральный реестр);
- программно-технический комплекс, обеспечивающий получение государственных услуг в электронном виде через инфраструктуру центров общественного доступа;
- информационная система удостоверяющих центров единого пространства доверия электронного правительства.

Зарегистрированные пользователи Единого портала имеют возможность отправлять в электронной форме заявления на получение более 50 государственных услуг, предоставляемых 18 федеральными органами исполнительной власти. Обеспечено наполнение официальных сайтов органов государственной власти информацией о порядке предоставления государственных услуг.

2. Мониторинг качества и доступности государственных услуг. Внедрение института «гражданского мониторинга» в деятельность органов государственной власти.

Ключевым в мониторинге качества государственных и муниципальных услуг является понятие эффективности. В общем плане эффективность понимается как: 1) возможность достижения результата; 2) значимость получения результата для тех, кому он предназначен; 3) отношение значимости этого результата к количеству усилий, потраченных на его достижение.

Методологическое обеспечение мониторинга оказываемых ОИВ государственных услуг должно базироваться на использовании системы критериев и сформированных на их основе показателей, отражающих параметры качества, комфортности и доступности услуг для потребителей. Проводимая в рамках административной реформы работа по

регламентации и стандартизации услуг ОИВ должна учитывать необходимость четкого отражения подобных критериев в нормативных актах, закрепляющих параметры услуг и процессы по их оказанию, с нацеленностью на их использование в качестве комплексного методологического обеспечения системы мониторинга государственных услуг.

3. Формирование реестров государственных услуг (функций).

Федеральный реестр является информационной основой единого портала.

Все сведения о государственных и муниципальных услугах (функциях), необходимых и обязательных услугах, а также об услугах бюджетных учреждений, включенных в соответствующие перечни, должны быть до конца 2012 года внесены в соответствующие реестры.

Федеральный реестр должен являться базовым источником информации об указанных услугах (функциях), порядке их предоставления, местах предоставления, требуемых от заявителя документах (с образцами), а также о нормативных правовых актах, регламентирующих их предоставление (исполнение), и иной необходимой справочной информации. При этом должна быть установлена ответственность федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления за недостоверность публикуемых в федеральном реестре сведений о соответствующих услугах (функциях).

Формирование реестров государственных услуг (функций) субъектов Российской Федерации должно осуществляться в соответствии с примерными перечнями государственных и муниципальных услуг (функций), разработанными Министерством экономического развития Российской Федерации и размещенными в федеральном реестре в качестве классификаторов.

4. Оптимизация предоставления федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления платных услуг.

При реализации мероприятий по оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг отдельно следует рассматривать вопросы взимания платы за указанные услуги.

5. Оптимизация оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

В настоящий момент сфера предоставления государственных и муниципальных услуг имеет недостатки, которые вызывают значительные затруднения у заявителя, связанные с необходимостью обращения в различные организации для получения документа, требуемого органом исполнительной власти. Заявитель может быть направлен за предоставлением услуги в подведомственное учреждение

на различных основаниях. При этом указанные организации используют непрозрачные механизмы ценообразования на услуги, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, и занимают монопольное положение на рынке оказания услуг, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащие включению в реестр государственных и муниципальных услуг (функций) и предоставлению в электронной форме.

7. Комплексная оптимизация государственных и муниципальных услуг. Отдельным направлением оптимизации государственных услуг является совершенствование порядка предоставления наиболее востребованных государственных услуг. В рамках комплексной оптимизации наиболее востребованных государственных услуг должно быть обеспечено существенное снижение нагрузки на заявителя за счет увеличения количества мест получения государственных и муниципальных услуг, сокращения количества предоставляемых документов, сокращения сроков получения государственных и муниципальных услуг, возможности предоставления услуг в электронном виде, а также обеспечения оказания государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах.

Основное направление деятельности многофункциональных центров, которые должны обеспечивать предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Суть принципа «одного окна» поясняется в этой же части. Согласно ему:

а) предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом;

б) взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя.

Обязательным элементом предоставления предоставлению государственных и муниципальных услуг посредством многофункциональных центров в режиме «одного окна» является также заключение соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром, с одной стороны, и органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги - с другой. В соответствии с соглашениями о взаимодействии всю деятельность МФЦ можно разделить на три группы.

1. Прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги.

3. Представление интересов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями.

Основным документом, регламентирующим предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, является заключаемое этим центром с соответствующим государственным или муниципальным органом соглашение о взаимодействии.

В соответствии с требованиями к структуре и содержанию соглашений о взаимодействии соглашение о взаимодействии должно содержать: предмет соглашения; перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставление которых организуется в многофункциональном центре; права и обязанности государственного или муниципального органа; права и обязанности многофункционального центра; перечень административных процедур (действий), выполнение которых осуществляется многофункциональным центром; порядок взаимодействия сторон, в том числе информационного обмена при организации предоставления государственных (муниципальных) услуг многофункциональным центром; ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей; срок действия соглашения; финансовое обеспечение предоставления государственных (муниципальных) услуг в многофункциональном центре; заключительные положения; адреса и реквизиты сторон.

Среди прав многофункциональных центров обращает на себя внимание право, предусмотренное ч. 2 ст. 16 Закона № 210-ФЗ, которое дает им возможность запрашивать и получать информацию, необходимую для успешного осуществления центрами своих функций, в органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. С ней коррелирует п. 2 ст. 17 Закона, предусматривающий обязанность органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах обеспечивать доступ многофункциональных центров к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг сведения, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Данные положения критиковались некоторыми учеными еще на этапе подготовки законопроекта об организации предоставления государственных и муниципальных услуг. В частности, было отмечено, что «подобная модель взаимодействия органов власти и организаций совершенно не вписывается в урегулированную Конституцией и законодательством РФ систему властеотношений, а также не согласуется с отдельными положениями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и другими действующими законодательными актами.

МФЦ не являются органами государственной власти, они не могут подменять собой государственный аппарат».

Отчасти данную критику можно признать справедливой. В то же время многофункциональные центры, хотя и не являются органами власти и управления, имеют публично-правовой статус в том смысле, что выполняют общесоциальные задачи. Право доступа к информации, находящейся в распоряжении государственных и муниципальных органов, они получают в связи с необходимостью надлежащего выполнения своих функций, в чем заинтересованы в первую очередь рядовые граждане.

Что касается опасений относительно нарушения законодательства о персональных данных, то здесь надо обратить внимание на оговорку, содержащуюся в том же п. 2 ст. 17 Закона, согласно которой доступ многофункциональных центров к информационным системам обеспечивается, если иное не предусмотрено федеральным законом. Представляется, указанная оговорка распространяется на случаи запросов многофункциональными центрами информации ограниченного доступа, в том числе персональных данных. В случае запроса подобной информации (также информации, отнесенной к государственной, профессиональной, служебной и иным охраняемым законом тайнам) многофункциональным центрам в предоставлении ее должно быть отказано.

В целом Закон № 210-ФЗ направлен на развитие электронной формы предоставления государственных и муниципальных услуг. С его принятием региональные власти будут обязаны создать такую систему по предоставлению государственных и муниципальных услуг, в т.ч. через государственные информационные порталы в интернете и многофункциональные центры.

Таким образом, необходимы существенная оптимизация государственных и муниципальных услуг и обеспечение межведомственного взаимодействия. Должно быть обеспечено выполнение единых стандартов качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах на всей территории Российской Федерации.

Как показали результаты исследований качества и доступности государственных и муниципальных услуг гражданам РФ, а также степени удовлетворенности граждан качеством работы государственных органов, проведенных Министерством в конце 2011 года, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) признаны населением самым удобным

каналом получения комплекса услуг от различных ведомств.

В настоящее время в Российской Федерации особую актуальность и социальную значимость приобретают вопросы, связанные с повышением качества и доступности государственных услуг. Принципиально новые механизмы предоставления государственных услуг, постепенно внедряемые в деятельность органов государственной власти, своей целью должны иметь удовлетворение интересов потребителей услуг. Переход к стандартам государственных услуг нового поколения – основанным не на позиции исполнителя, а на позиции потребителя этих услуг, вот единственный способ изменения отношения к власти.

На современном этапе административной реформы с учетом уровня внедрения информационно-коммуникационных технологий, новые механизмы предоставления государственных услуг должны стать центральным координирующим звеном при построении системы «электронного правительства».

Повышение качества и доступности государственных услуг в настоящее время является мощным рычагом изменения взаимоотношений власти и общества. Основой для создания системы качественного предоставления государственных услуг должен стать Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

Перед органами государственного и муниципального управления стоят важные задачи изучения и распространения лучшей практики организации предоставления государственных услуг среди государственных и муниципальных служащих, а также среди широкого круга заинтересованных лиц – граждан, экспертов, предпринимателей. Необходимо разработать критерии выявления положительного опыта, создать системы и механизмы оценки, разработать механизмы стимулирования к созданию и тиражированию лучших практик. Особое внимание необходимо уделить работе с населением, разъяснению гражданам новых способов получения государственных услуг, их прав и обязанностей, продолжать работы по ликвидации компьютерной безграмотности в отдаленных участках нашей страны.

Достижение этих целей позволит повысить качество государственных услуг, сделать их доступными для граждан и организаций, вследствие чего качественно изменится отношение к власти и государству в целом.

ЛИТЕРАТУРА

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г.
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10 января 2002 г. №1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи»
3. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
4. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
5. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
6. Федеральный закон № от 25 марта 2011 г. 63-ФЗ «Об электронной подписи»
7. Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия».
8. Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».
9. Постановления Правительства Российской Федерации от 08.07.2011 г. №451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».
14. Стратегия развития информационного общества, утвержденная Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр. - 212.
19. Постановление от 15.06.2009 г. №478 «О Единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти с органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет».