

[Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин, В.Н. Ретинская, И.А. Мурзина, И.Г. Кревский, А.В. Луканин, О.С. Кошевой. Под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. – Москва, 2008. – 321 с.](#)

В учебном пособии рассматриваются основные подходы к определению качества оказания государственных и муниципальных услуг и публичного администрирования в целом, применяемые в мировой практике и внедряемые в органы публичной власти современной России. Проанализированы проводимые в рамках Административной реформы мероприятия по регламентации и стандартизации государственных и муниципальных услуг как основы формирования системы нормативных требований к качеству, доступности публичных услуг и комфортности их оказания. По результатам опытного исследования авторами предложена модель организации мониторинга государственных и муниципальных услуг. Учебное пособие может быть интересно всем, интересующимся проблемами эффективности работы органов публичного управления.