СОЦИАЛЬНЫЙ АУДИТ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Зерчанинова Т.Е.

кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры регионального и муниципального управления Уральского института управления – филиала, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия), 620990, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 66, Tatiana_Z@uapa.ru

Шипицына Ю.М.

главный специалист отдела регламентации и мониторинга качества государственных услуг, Министерство экономики Свердловской области (Россия), 620014, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 13, shyum@list.ru

УДК 352/354-1
ББК 66.033.141.3 (2Рос-4Све)

Предмет: методика и результаты оценки качества и доступности предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Свердловской области. Исследование выполнено при финансовой поддержке РГНФ в рамках проекта проведения научных исследований «Социальный аудит профессиональной деятельности государственных служащих», проект № 14-13-66005.

Цель: проанализировать практику оценки качества и доступности государственных услуг в Свердловской области и разработать предложения по её совершенствованию на основе технологии социального аудита.

Методология и методы: методология исследования основана на принципах деятельностного подхода к социальному аудиту. В процессе исследования были использованы такие методы как описание, анализ, синтез, анализ документов, социологический опрос, экспертное интервью, анализ статистических данных.

Результаты: проведен социальный аудит качества и доступности государственных услуг в Свердловской области, в результате которого изучен опыт организации мониторинга качества и доступности государственных услуг в Свердловской области; проведен сравнительный анализ результатов официального мониторинга и независимого социологического исследования качества и доступности государственных услуг; получены экспертные оценки и выявлены недостатки в организации мониторинга; предложены рекомендации по совершенствованию мониторинга качества и доступности государственных услуг в Свердловской области.

Область применения результатов: результаты исследования могут быть использованы в деятельности исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также в деятельности органов государственной власти, участвующих в процессе организации и проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг населению.

Научная новизна: разработана новая научная идея о социальном аудите качества и доступности государственных услуг, обогащающая научную концепцию социального аудита; доказано противоречие между результатами официального мониторинга и независимого социологического исследования качества и доступности государственных услуг; предложены оригинальные суждения по организации мониторинга качества и доступности государственных услуг в Свердловской области.

Ключевые слова: социальный аудит, государственные услуги, качество и доступность предоставления государственных услуг, мониторинг.

SOCIAL AUDIT OF QUALITY AND ACCESSIBILITY OF PUBLIC SERVICES IN SVERDLOVSK REGION

Zerchaninova T.E.
Candidate of Science, Assistant Professor, Assistant Professor of the regional and municipal management department of the Urals Institute of Management – Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public

© Зерчанинова Т.Е., Шипицына Ю.М., 2014

Administration (Russia), 66 8 Marta str., Ekaterinburg, 620990, Tatiana_Z@uapa.ru

Shipitsina Yu. M.
Chief Expert of the department of quality regulation and monitoring of public services, Ministry of Economic Affairs of Sverdlovsk region (Russia), 13 8 Marta str., Ekaterinburg, Russia, 620014, shyum@list.ru

Subject: methods and results of quality assessment and availability of public services provision to executive bodies of state power in Sverdlovsk region. A study done with the financial support of the RFH project research "Social audit of civil servants", project № 14-13-66005.

Purpose: To analyze quality assessment and availability of public services provision to executive bodies of state power in Sverdlovsk region and develop proposals on its improvement on the basis of social audit technologies.

Methodology and methods: research methodology is based on the principles of activity approach to social audit. In the research process the author used such methods as description, analysis, synthesis, papers analysis, sociological poll, expert interview, statistical data analysis.

Results: the author conducted social audit of quality and availability of public services in Sverdlovsk region and studied the experience of organizing monitoring of quality and availability of public services in Sverdlovsk region; conducted comparative analysis of the results of official monitoring and independent sociological research of quality and availability of public services; received expert assessment and found out drawbacks in monitoring organization; proposed recommendations on improvement of quality and availability of public services in Sverdlovsk region.

Sphere of the results application: the results of the research can be used in the activity of state power bodies of Sverdlovsk region providing public services, and in the activity of state power bodies participating in organization and conducting monitoring of high quality provision of public services to people.

Scientific novelty: a new scientific idea on social audit of quality and availability of public services enriching a social audit concept is developed; contradiction between the results of official monitoring and independent sociological research of quality and availability of public services is proved; original ideas on organizing monitoring of quality and availability of public services in Sverdlovsk region.

Key words: social audit, public services, quality and availability of public services, monitoring.

В Российской Федерации реализуется третий этап административной реформы, который ориентирован на повышение качества исполнения государством своих обязанностей перед гражданами и бизнесом [1]. На федеральном уровне обозначены новые приоритеты, и одной из таких задач является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг [2]. Практика реализации данной политики на региональном уровне сталкивается с проблемой оценки качества государственных услуг, оказываемых органами государственной власти субъекта РФ. Данная проблема требует методологического обоснования и разработки технологии оценки.

Исследования в области оценки качества государственных и муниципальных услуг нашли отражение в работах российских авторов: С.И. Неделько, А.В. Осташкова, С.В. Матюкина, В.Н. Ретинской, И.А. Мурзиной И.Г. Кревского, А.В. Луканина, О.С. Кошевого, В.В. Маркина, Ю.А. Алексеевой, А.В. Клименко, С.М. Плаксина, Е.М. Стырина, В.А. Лукиной, С.Г. Маковецкой, О.Б. Пак, А.Г. Пановой, О.В. Сизовой, Д.В. Филиппова, В.А. Шестакова, В.Н. Южакова и др.

В последние годы в России были проведены исследования качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых гражданам и бизнесу, среди которых – ежегодный мониторинг Министерства экономического развития РФ [3]; Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации [4]; Государственного университета «Высшая школа экономики» [5]; Фонда «Общественное мнение» [6] и др.

Однако, несмотря на очевидный рост внимания государства и научного сообщества к данному вопросу в последние годы, технология социального аудита как системы оценки качества предоставления государственных услуг пока не нашла отражения в научной литературе, что обусловливает необходимость проведения дальнейших исследований уже в рамках социального аудита [7]. Технология социального аудита применяется нами с 2002 года [8] к исследованию различных сфер деятельности органов местного самоуправления, органов государственной власти, а также профессиональной деятельности государственных служащих. Социальный аудит может также стать и эффективной системой контроля качества предоставления государственных услуг на территории региона. Однако недостаточная методологическая обоснованность и методическая проработка социального ауди-

та качества и доступности государственных услуг в субъекте Российской Федерации, необходимость поиска новых вариантов оценки, наличие широкого круга дискуссионных вопросов определили актуальность проблемы, ее научную и практическую значимость.

Цель статьи – проанализировать практику оценки качества и доступности государственных услуг в Свердловской области и разработать предложения по её совершенствованию на основе технологии социального аудита.

В законодательстве РФ понятие «государственная услуга» определяется как деятельность по реализации функций органов, предоставляющих государственные услуги, «которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги» [9].

Качество государственной услуги «может быть представлено: 1) *качеством содержания её конечного результата;* 2) *качеством получения* услуги, связанного с комфортностью и доступностью» [10, с. 99]. Доступность государственной услуги «заключается в оценке простоты и рациональности процесса предоставления услуги, ясности и качества информации, объясняющей порядок и процедуры оказания услуг» [10, с. 106].

Подробный анализ нормативно-правовой базы предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществил В.Н. Южаков [11]. Особое значение имеет Указ Президента РФ, в котором установлены показатели качества и доступности государственных и муниципальных услуг [12].

Социальный аудит качества и доступности государственных услуг рассматривается нами как исследовательская технология и вид социоинженерной деятельности, включающий анализ нормативно-правовых основ предоставления государственных услуг, изучение практики предоставления государственных услуг в регионе, социальную диагностику качества и доступности государственных услуг, экспертизу проблем оценки качества и доступности государственных услуг, а также разработку предложений по совершенствованию данной системы оценки.

С точки зрения деятельностного подхода, социальный аудит качества и доступности государственных услуг можно рассмотреть по алгоритму: цель – объект – субъекты – предмет – средства (методы) – процесс – результат.

Цель социального аудита заключается в определении слабых звеньев системы оказания государственных услуг населению и поиске способов повышения качества и доступности их предоставления.

Объектом социального аудита является государственная услуга.

Предметом социального аудита являются: правовые нормы, регулирующие качество государственных услуг; практика предоставления государственных услуг; удовлетворенность получателей услуг их качеством и доступностью.

Для сбора информации в рамках социального аудита могут быть использованы следующие методы:

1) анализ документов (нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги; отчетов, докладов о результатах мониторинга предоставления государственных услуг и т.п.);

2) опрос получателей государственных услуг; должностных лиц органов власти, предоставляющих государственные услуги; представителей бизнес-структур, объединений граждан и организаций, являющихся получателями государственных услуг; экспертов. Опрос может проводиться в различных формах (свободное, формализованное или полуформализованное интервью, анкетирование, фокус-группа);

3) наблюдение;

4) экспертные методы.

Процесс социального аудита обычно включает от трех до пяти этапов. Результатом социального аудита могут быть предложения, практические и (или) методические рекомендации по совершенствованию предоставления государственных услуг и системы оценки их качества и доступности.

Нами был проведен социальный аудит качества и доступности государственных услуг в Свердловской области. Рассмотрим результаты каждого из пяти этапов социального аудита.

На первом этапе был проведен анализ нормативно-правовой базы оценки качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области.

Первые шаги по разработке системы оценки качества государственных услуг в Свердловской области были сделаны еще в 2009 году. Однако формирование полноценной системы мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области началось в 2011 году.

В 2011 году в Свердловской области была принята Программа снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на 2011 - 2013 годы [13]. С 2013 года предусмотрена регулярная ежеквартальная отчетность исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области по ключевым показателям по всем

предоставляемым ими услугам [14]. Действует Комиссия по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области с участием представителей органов власти всех уровней [15]. На ее заседаниях в ежеквартальном режиме рассматриваются актуальные вопросы, направленные на повышение качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области.

В апреле 2014 года была утверждена Концепция совершенствования государственного и муниципального управления на территории Свердловской области (2014-2018 годы) (далее – Концепция), которая предусматривает новый формат взаимодействия органов власти разных уровней и жителей Свердловской области, в том числе в области организации мониторинга качества государственных услуг [16]. Таким образом, можно утверждать, что на сегодняшний день в Свердловской области полностью сформирована система правового регулирования оценки качества предоставления государственных услуг, была упорядочена процедура проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Свердловской области.

На втором этапе социального аудита нами были проанализированы результаты мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг в Свердловской области, проведенного исполнительными органами государственной власти Свердловской области, за 2011 год – 9 месяцев 2013 года.

По итогам анализа отчетов органов исполнительной власти Свердловской области, поступивших в Министерство экономики Свердловской области в 2011-2012 гг., мониторинг не имел системы и проводился эпизодически. В 2011 году информация об утверждении программ проведения мониторинга качества представлена 19-тью областными органами исполнительной власти. Фактически в 2011 году мониторинг был организован 15-тью областными органами власти.

Анализ применяемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области методов оценки качества и доступности предоставления государственных услуг показал, что весь набор методов, используемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области при проведении мониторинга, можно условно разделить на две основные группы:

1) оценка параметров, закрепленных административными регламентами предоставления государственных услуг и полученных по факту оказания услуги;

2) экспертные оценки (результаты анкетирования поставщиков и потребителей услуг).

В первом полугодии 2012 года мониторинг был проведен исполнительными органами государственной власти Свердловской области по форме, разработанной Министерством экономики Свердловской области, с учетом методических рекомендаций Минэкономразвития РФ, а также целевых показателей Указа Президента РФ [12]. Анализ отчетов о результатах проведения мониторинга в большинстве случаев показал отсутствие отклонений фактических показателей качества предоставляемых ими государственных услуг от нормативных.

Анализ отчетов исполнительных органов государственной власти Свердловской области об итогах проведения мониторинга за 9 месяцев 2013 года показал, что мониторинг проведен 21-м органом власти по 116 государственным услугам, что составляет около 64 % от общего количества оказываемых органами власти услуг. В полном объеме мониторинг провели только 9 из 21 органа власти. Низкий процент охвата исследуемых услуг наблюдается у Министерства социальной политики Свердловской области (26%), Министерства транспорта и связи Свердловской области (33%), Министерства общего и профессионального образования Свердловской области (40% от общего количества оказываемых услуг).

Анализ так же в большинстве случаев показал отсутствие отклонений фактических показателей качества предоставляемых ими государственных услуг от нормативных. Так, количество посещений заявителем исполнительного органа государственной власти Свердловской области для получения одной услуги составило в среднем 1,6 раз. Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя за услугой составило 12,2 минуты.

На третьем этапе была выявлена удовлетворенность населения Свердловской области качеством и доступностью государственных услуг.

В Свердловской области в настоящее время не налажено регулярное проведение исследований удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг с привлечением независимых организаций. Однако необходимо отметить, что в 2011 году по заказу Министерства экономического развития Российской Федерации в 20 субъектах Российской Федерации, в том числе в Свердловской области, было проведено комплексная оценка качества предоставления услуг, а также исследование удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг. При этом общая выборочная совокупность респондентов по всей территории РФ составила 4150 человек [3]. Выборка в среднем по субъектам РФ составила по 207-208 человек, что не репрезентативно для отдельных регионов.

Впервые масштабное исследование удовлетворенности граждан качеством предоставления госу-

дарственных и муниципальных услуг в Свердловской области было проведено по заказу Правительства Свердловской области в период с 10 сентября 2013 года по 20 ноября 2013 года. Всего было опрошено 18950 респондентов в 73 муниципальных образованиях Свердловской области [17, с. 9].

Исследование показало, что «большая часть (81%, включая тех, кто оценил «очень хорошо» и «скорее хорошо») жителей Свердловской области, обращавшихся в органы государственной власти и муниципального самоуправления, удовлетворены качеством предоставления полученной ими государственной услуги» [17, с. 20]. Кроме того, «доля удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг среди представителей бизнес-сообщества составляет 79%» [17, с. 260]. «Этот показатель выше целевого параметра, запланированного планом мероприятий по достижению важнейших показателей, установленных Указом Президента на 2013 год. В соответствии с дорожной картой к 01 января 2014 года уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составить не менее 70%» [18, с. 1].

Кроме того, исследование позволило выявить среднее число обращений для получения одной услуги и среднее время ожидания в очереди. «Среднее число обращений заявителей в органы власти для получения одной государственной или муниципальной услуги составило 2,1 раза, а у представителей бизнес-сообщества – 2,2 раза... Среднее время ожидания в очереди при обращении в органы власти для получения услуги составило 39 минут. При этом при подаче запроса время ожидания в очереди составляет, в среднем, 50 минут, а при получении результата услуги – 27 минут» [18, с. 2].

Таким образом, сравнение показывает, что полученные в результате независимого социологического опроса населения данные не совпадают с данными, предоставленными органами государственной власти Свердловской области в рамках собственного мониторинга.

На четвертом этапе социального аудита в сентябре 2013 года нами был проведен экспертный опрос о проблемах организации мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг органами государственной власти Свердловской области.

По мнению всех экспертов на сегодняшний день в Свердловской области в области организации мониторинга качества предоставления государственных услуг отмечается достаточное нормативно-правовое регулирование.

Вместе с тем, эксперты отметили такую проблему как неполнота мониторинга – мониторинг проводится в отношении не всех услуг. Один из экспертов отметил, что *«для оптимизации порядка предоставления государственных услуг, а также отбора приоритетов для реформирования государственного управления в Свердловской области мониторинг качества предоставления государственных услуг должен проводиться органами государственной власти Свердловской области в отношении 100% оказываемых ими услуг».* Это также необходимо для выявления административных барьеров при предоставлении государственных услуг, для выработки предложений по их устранению, анализа соблюдения стандартов предоставления государственных услуг, выявления динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления государственных услуг, а также подготовки предложений по оптимизации процесса предоставления государственных услуг.

По мнению другого эксперта, *«проведенный содержательный анализ представленных отчетов исполнительных органов власти Свердловской области по итогам мониторинга качества предоставления государственных услуг за 9 месяцев2013 года не позволяет сделать вывод об эффективности проведенного мониторинга».*

Третий эксперт отметил, что *«ни одним исполнительным органом государственной власти Свердловской области не был использован такой метод как «контрольное обращение», не привлекались для проведения мониторинга независимые экспертные организации. Многими министерствами не выделялись для мониторинга конкретные государственные услуги, а по итогам не были подготовлены предложения по улучшению ситуации, что свидетельствует о формальном исполнении своих обязательств органами власти».*

Один из экспертов уверен, что *«проведение только внутриведомственного мониторинга оказания государственных услуг, даже на ряду с проведением мониторинга удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг, который проводится в виде социологического опроса, в конечном итоге не позволяет оценить реальные затраты заявителей (временные, финансовые и прочие) при получении государственной или муниципальной услуги».*

Еще один эксперт предложил следующую меру повышения качества проведения мониторинга органами власти: *«в качестве* повышения мотивации руководителей исполнительных органов власти *результаты оценки качества предоставления государственных услуг необходимо учитывать в том числе при принятии решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»*. Этот же эксперт считает, что *«в целях проведения мониторинга качества органами власти*

должны быть привлечены специализированные независимые организации, а финансирование таких мероприятий должно осуществляться за счет и в пределах средств, предусмотренных по соответствующему главному распорядителю бюджетных средств, в том числе на реализацию государственных программ».

Таким образом, экспертный опрос показал, что система мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг исполнительными органами власти в Свердловской области на сегодняшний день не совершенна и нуждается в дальнейшей доработке.

На пятом этапе социального аудита нами были сформулированы предложения по совершенствованию системы оценки качества и доступности предоставления государственных услуг в Свердловской области.

1. Проведение полной инвентаризации государственных услуг, оказываемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области, в том числе по полномочиям, переданным Свердловской области Российской Федерацией. Поддержание вышеуказанного перечня в актуальном состоянии.

2. Организация проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Свердловской области в отношении 100% оказываемых ими государственных услуг.

3. Расширение методов проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Свердловской области по наиболее востребованным и социально-значимым услугам.

Помимо такого метода, как внутриведомственный мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества (административным регламентам) государственных услуг необходимо применение таких эффективных методов, как внутриведомственный социологический опрос граждан и представителей организаций, а также «контрольная закупка» с привлечением независимых экспертных организаций.

4. Организация внутриведомственного контроля исполнителей органов власти, осуществляющих сбор первичной информации по исследуемым государственным услугам.

5. Проведение мероприятий по повышению квалификации для работников, занятых выполнением функции сбора первичной информации по исследуемым государственным услугам.

6. Создание информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг «Народный контроль» на базе официального сайта Свердловской области «Административная реформа в Свердловской области», опубликованного в открытой сети Интернет по адресу http://ar.gov66.ru

7. Организация ежегодного проведения социологического опроса населения Свердловской области общей удовлетворенностью граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

8. Внедрение в практику лучшего опыта административных процессов, в том числе в области организации мониторинга.

Все указанные мероприятия, за исключением создания информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг «Народный контроль», не требуют дополнительного финансирования, а осуществляются ответственными исполнителями в рамках текущей деятельности в пределах выделенных лимитов, утвержденных Законом Свердловской области о бюджете на текущий год.

Таким образом, в Свердловской области имеются все необходимые ресурсы для дальнейшего совершенствования государственного управления, в том числе построения эффективной системы оценки качества и доступности государственных услуг населению.

Литература:

1. Административная реформа в России (государственное управление) [электронный ресурс] // Портал совершенствования государственного управления. URL: http://ar.gov.ru/%20o_reforme/index.html (дата обращения 30.05.2014).
2. Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции [электронный ресурс]: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. № 1021-р (в ред. от 28 августа 2012 г.). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
3. Итоги ежегодного мониторинга качества и доступности государственных услуг гражданам, а также исследования степени удовлетворённости граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных, муниципальных услуг в 2011 году [электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации. URL: http://www.economy.gov.ru/wps/wcm/connect/economylib4/mer/about/structure/depgosregulirineconomy/doc20120209_029 (дата обращения 30.05.2014).
4. Исследование общей удовлетворенности граждан качеством деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в части

предоставления государственных и муниципальных услуг и осуществления контрольно-надзорных функций [электронный ресурс]. URL: https://vashkontrol.ru/system/attaches/41/original/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82_%D0%A3%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C_%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B0%D0%BC%D0%B8_%D0%A7%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C_1.doc?1354004390 (дата обращения 30.05.2014).

5. Мониторинг качества и доступности государственных услуг – 2010. Центр анализа деятельности органов исполнительной власти ИГМУ ГУ–ВШЭ [электронный ресурс]. URL: http://www.gosbook.ru/system/files/documents/2011/02/25/Monitoring_kachestva_i_dostupnosti_gosudarstvennyh_uslug_-_2010.pdf (дата обращения 30.05.2014).
6. Оценка качества госуслуг – ФОМ [электронный ресурс]. URL: http://fom.ru/Politika/10439 (дата обращения 30.05.2014).
7. Couret A., Igalens J. Laudit social. Paris: Universitaires de France, 1988. 128 p.
8. Социальный аудит в управлении малым северным городом / Попов В. Г., Кузьмин А. И., Зерчанинова Т. Е., Халиуллин Р. З. / Под ред. В.Г. Попова. Екатеринбург: Академкнига, 2002. 236 с.
9. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [электронный ресурс]: Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (в ред. от 28 декабря 2013 г.). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
10. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / Под. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. М.: Экскилибрис Пресс, 2008. С. 99-101.
11. Южаков В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. № 1. С. 52-69.
12. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [электронный ресурс]: Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультанатПлюс».
13. О Программе снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на 2011 - 2013 годы [электронный ресурс]: Постановление Правительства Свердловской области от 03 августа 2011 г. № 1014-ПП (в ред. от 25 июля 2012 г.). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
14. Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области [электронный ресурс]: Постановление Правительства Свердловской области от 29 января 2013 г. № 100-ПП (в ред. от 20 ноября 2013 г.). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
15. Комиссия по повышению качества услуг в Свердловской области [электронный ресурс]. Официальный сайт Министерства экономики Свердловской области. URL: http://ar.gov66.ru/article/komissya_oo (дата обращения 30.05.2014).
16. Об утверждении Концепции совершенствования государственного и муниципального управления на территории Свердловской области на 2014 - 2018 годы [электронный ресурс]: Указ Губернатора Свердловской области от 21 апреля 2014 г. № 201-УГ. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
17. Оценка удовлетворенности жителей Свердловской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Аналитический отчет, ноябрь 2013 [электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства экономики Свердловской области. URL: http://ar.gov66.ru/UploadFiles/ckfinderFiles/files/Отчет_Гос%20Услуги%20утвержден.pdf (дата обращения 30.05.2014).
18. Ускова А.Ю. Удовлетворенность жителей Свердловской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в 2013 году [электронный ресурс] // Думское дело. 2014. № 1. С. 1 [сайт]. URL: http://artemieva.duma.midural.ru/vestnik/N1_2014.pdf (дата обращения 30.05.2014).

References:

1. Administrative reform in Russia (public service) [e-resource] // Portal of public service improvements. URL: http://ar.gov.ru/%20o_reforme/index.html (date of reference 30.05.2014).
2. On improvement of the Concept of administrative boarders decrease and public and municipal services availability for 2011 – 2013 and Plan of actions on realization of the given Concept [e-resource]: the RF Government Executive Order dated June 10, 2011, №

1021-r (as amended on August 28, 2012).
3. Results of an annual monitoring quality and availability of public services to citizens, research of satisfaction degree of citizens with quality of state power and bodies of state power activity concerning provision of state and municipal services in 2011 [e-resource] // Official site of the Ministry of economic development of the Russian federation. URL: http://www.economy.gov.ru/wps/wcm/connect/economylib4/mer/about/structure/depgosregulirineconomy/doc20120209_029 (date of reference 30.05.2014).
4. Research of general satisfaction of citizens with quality of state power and bodies of state power activity concerning provision of state and municipal services and performance of control-supervision functions [e-resource] URL: https://vashkontrol.ru/system/attaches/41/original/%D0%9E%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82_%D0%A3%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D1%82%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C_%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B0%D0%BC%D0%B8_%D0%A7%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C_1.doc?1354004390 (date of reference 30.05.2014).
5. Monitoring of quality and availability of public services – 2010. Center of analysis of executive power bodies activity IGMU GU-VShE [e-resource]. URL: http://www.gosbook.ru/system/files/documents/2011/02/25/Monitoring_kachestva_i_dostupnosti_gosudarstvennyh_uslug_-_2010.pdf (date of reference 30.05.2014).
6. Assessment of public services quality – FOM [e-resource]. URL: http://fom.ru/Politika/10439 (date of reference 30.05.2014).
7. Couret A., Igalens J. Laudit social. Paris: Universitaires de France, 1988. 128 p.
8. Social audit in management of a small Northern town / Popov V.G., Kuzmin A.I., Zerchaninova T.E., Khaliulin R.Z. / Edited by B.G. Popov. Ekaterinburg: Akademkniga, 2002. 236 p.
9. On organization of state and municipal services provision [e-resource]: Federal law dated July 27, 2010. № 210-FZ (as revised December 28, 2013). In this version the document was not published. Access from the reference-legal system "KonsultantPlus".
10. Monitoring of state and municipal services in the region as a strategic tool for improvement of reginal management quality: experience, problems, recommendations / Edited by V.V. Markin, A.V. Ostashkov. M.: Ekskilibris Press, 2008. P. 99-101.
11. Yuzhakov B.N. Quality of state and municipal services: efforts and results of the administrative reform // Voprosy gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniya. 2014. № 1. P. 52-69.
12. On the main directions of improvement of the state power system [e-resource]: Decree of the RF President dated May 07, 2012 № 061. Access from the reference-legal system "KonsultantPlus".
13. On the Program of decreasing administrative boarders, optimizing and improving quality of state and municipal services provision, also on the basis of a multifunctional center for provision of state and municipal services in Sverdlovsk region for 2011 – 2013 [e-resource]: Decree of the Government of Sverdlovsk region dated August 03, 2011. № 1014-PP (as revised July 25, 2012). In this version the document was not published. Access from the reference-legal system "KonsultantPlus".
14. On organization of monitoring realization in the sphere of state and municipal services provision in Sverdlovsk region [e-resource]: Decree of the Government of Sverdlovsk region dated January 29, 2013. № 100-PP (as revised November 20, 2013). In this version the document was not published. Access from the reference-legal system "KonsultantPlus".
15. Commission on the rise of services quality in Sverdlovsk region [e-resource]. Official site of the Ministry of Economic Affairs. URL: http://ar.gov66.ru/article/komissya_oo (date of reference 30.05.2014).
16. On approval of the Concept of improvements in the sphere of state and municipal management on the territory of Sverdlovsk region for 2014-2018 [e-resource]: Decree of the Governor of Sverdlovsk region dated April 21, 2014. № 201-UG. Access from the reference-legal system «KonsultantPlus".
17. Assessment of satisfaction of the citizens in Sverdlovsk region with quality of the provided state and municipal services. Analytical report, November, 2013 [e-resource] // Official site of the Ministry of Economic Affairs of Sverdlovsk region. URL: http://ar.gov66.ru/UploadFiles/ckfinderFiles/files/Отчет_Гос%20Услуги%20утвержден.pdf (date of reference 30.05.2014).
18. Uskova A. Yu. Satisfaction of the citizens in Sverdlovsk region with quality of the provided state and municipal services in 2013 [e-resource] // Dumskoye delo. 2014. №1. P.1 [site]. URL: http://artemieva.duma.midural.ru/vestnik/N1_2014.pdf (date of reference 30.05.2014).