СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ УРФО)

Костина С. Н.

кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры теории и методологии государственного и муниципального управления Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина (Россия), 620014, Россия, г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 13б, каб. 204, kostinasn@mail.ru

УДК 353
ББК 66.3(2Рос),123

Цель. Исследование направлено на анализ современных подходов к оценке качества предоставления государственных услуг на примере субъектов Уральского федерального округа.

Методология и методы. Проведен сравнительный анализ современных подходов к оценке качества предоставления государственных услуг субъектов Уральского федерального округа, в том числе по таким параметрам как методы и показатели оценки, периодичность оценки, доступность результатов. В основу анализа положены нормативные правовые документы и официальные отчеты органов исполнительной власти субъектов РФ.

Результаты и область применения. В данном исследовании рассмотрены современные теоретические подходы к оценке качества предоставления государственных услуг. В частности, раскрыто содержание такого комплексного метода как мониторинг. Дана характеристика организации мониторинга качества предоставления государственных услуг в субъектах Уральского федерального округа. Выявлены проблемы организации и проведения мониторинга, в том числе связанные с применением методов и инструментария оценки, доступности информации о результатах мониторинга и др.

Научная новизна. Научная новизна заключается в исследовании особенностей организации оценки качества предоставления государственных услуг в субъектах Уральского федерального округа.

Ключевые слова: государственные услуги, качество предоставления государственных услуг, оценка качества, Уральский федеральный округ.

CONTEMPORARY ISSUES OF QUALITY ASSESSMENT OF PUBLIC SERVICES RENDERING (FOR EXAMPLE URAL FEDERAL DISTRICT)

Kostina S. N.

Candidate of Science (Sociology), Associate Professor, Assistant Professor of the Department of Theory and Methodology of Public and Municipal Administration, The Ural Federal University named after the first President of Russia B. N. Yeltsin (Russia), of. 204, 13b Lenin avenue, Yekaterinburg, Russia, 620014, kostinasn@mail.ru

Purpose. The study aims to analyze the current approaches to assessing the quality of public services by the example of the Ural Federal District.

Methodology and methods. A comparative analysis of modern approaches to the assessment of public services' quality in the Ural Federal District, including such parameters as methods and assessment indicators, frequency of assessment, availability of results. The analysis is based on legal documents and official records of the executive authorities of the Federal subjects of the Russia.

Results and application. This report examines current theoretical approaches to assessing the quality of public services. In particular, author disclosed content of such a complex method as monitoring. Author characterized quality monitoring organization of public services in the Federal subiects of the Ural Federal District. The problems of organization and monitoring, including those connected with the use of methods and evaluation tools, the availability of information on the results of monitoring were revealed.

© Костина С. Н., 2016

Scientific novelty. The scientific novelty of the study is to assess the quality characteristics of the public services organization in the Federal subjects of the Urals Federal District.

Key words: public services, quality of public services, quality assessment, Ural Federal District.

Переход системы государственного управления РФ на предоставление государственных услуг начал осуществляться более десяти лет назад после принятия Указа Президента РФ от 09.03.2004 г. №314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти», в котором впервые были установлены функции государственных органов по оказанию государственных услуг. Важнейшим этапом регулирования процесса оказания государственных услуг стало принятие Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее 210-ФЗ), в котором закрепляются требования ко всем этапам процесса оказания услуги. В то же время в данном правовом акте вопросы качества предоставления государственных услуг не нашли своего отражения. В 210-ФЗ данное понятие употребляется только один раз в статье 14, описывающей требования к стандарту предоставления государственных услуг [1]. Одним из разделов стандарта выступают «показатели доступности и качества государственных услуг», но их содержание в законе не раскрыто.

За прошедшие со времени принятия закона годы понятие качества предоставления государственных услуг плотно вошло в деятельность федеральных и региональных органов исполнительной власти, став одним из важнейших критериев оценки их работы. В то же время можно говорить о наличии ряда проблем в этой сфере как теоретического, так и практического характера.

Необходимо отметить недостаточную проработанность вопросов оценки качества предоставления государственных услуг в современной отечественной науке. Хотя исследование качества предоставления государственных услуг нашло свое отражение в ряде работ отечественных авторов, таких как Н. С. Мирзоян, В. Шевченко, однозначного определения понятия и сущности данного явления дано не было [2,3]. Также необходимо отметить исследования, посвященные отдельным аспектам качества госуслуг – стандартам качества (О. А. Ломовцева, О. И. Щедрина, Я. Кайль [4,5]), повышению качества (В. В. Окрепилов [6]). Проблема оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг отражена в исследованиях А. Н. Лунева и Н. Б. Пугачевой [7]. При этом практически не изученными остаются вопросы оценки качества государственных услуг на региональном уровне.

В связи с необходимостью более подробного изучения проблем оценки качества государственных услуг, в том числе на региональном уровне, целью данного исследования выступил анализ современных подходов и проблем оценки качества предоставления государственных услуг на примере субъектов Уральского федерального округа.

Современные подходы к определению понятия и сущности качества оказания государственных услуг.

Как теоретическую основу анализа качества государственных услуг, на наш взгляд, можно использовать подходы менеджмента качества, а также менеджмента сферы услуг. Несмотря на устойчивый интерес как науки, так и практики к этой проблеме, определение понятия качества услуг до сих пор не является однозначным и устоявшимся. Среди наиболее известных можно выделить определения, данные в различных системах стандартизации. Так, в Международном стандарте ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь», качество услуг понимается как степень удовлетворения ожиданий потребителей [8]. В ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» качество услуги определяют как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя [9].

Рассмотрим основные теоретические подходы к определению сущности качества услуг. Многие исследователи выделяют такие составляющие качества услуги как качество результата и качество обслуживания (сервиса) [10]. При этом конечные результаты услуги и сам процесс обслуживания рассматриваются как взаимосвязанные и являются составными элементами понятия «качество услуги», а также удовлетворенности потребителей [11].

Специфика определения качества услуги является производной от особенностей самой услуги – ее нематериального, а зачастую и неосязаемого характера, несохраняемости, недолговечности, неотделимости предоставления от потребления, зависимости от конкретного исполнителя и др.

В отношении государственных услуг проблема качества приобретает еще более сложный характер, т.к. результаты предоставленной услуги очень специфичны: это может быть информация, установление или подтверждение права, материальное обеспечение права.

Зачастую результат государственной услуги не является конечным этапом удовлетворения потребности заявителя, а только предоставляет возможность удовлетворения различных потребностей в дальнейшем (например, получение удостоверения инвалида дает право на социальные льготы). Поэтому о качестве результата государственной услуги говорить достаточно сложно.

Еще один подход к качеству услуг предполагает выделение качества исполнения услуги и качества обслуживания. В рамках данного подхода качество понимается как степень соответствия потребительских свойств услуги конкретной общественной потребности, при этом качество исполнения услуги характеризуется ее соответствием как требованиям действующей нормативно-технической документации, так и пожеланиям конкретного потребителя услуги, согласованным при приеме заказа; а качество обслуживания – совокупностью условий, методов и средств, обеспечивающих конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами времени и высокой культурой обслуживания при оптимальных социально-экономических результатах обслуживания [12]. На наш взгляд, данный подход в целом применим относительно качества предоставления государственных услуг, при этом качество исполнения может быть оценено как соответствие услуги требованиям административного регламента и законодательства в данной сфере, а качество обслуживания – как обеспечение условий получения услуги, а также соответствия оказания услуги установленным нормам времени.

Не менее важной и нерешенной научно-практической проблемой является установление номенклатуры показателей качества услуг. В рамках подхода, отраженного в ГОСТ, выделяют несколько основных групп показателей качества услуг по характеризуемым ими свойствам услуг: назначения, безопасности, профессионального уровня персонала, надежности, которые в свою очередь состоят из групп показателей [9]. Однако данный перечень носит общий характер, в связи с чем рядом отечественных авторов предпринимаются попытки его адаптации к специфике отдельных сфер оказания услуг.

Впервые целевые показатели качества предоставления государственных услуг были установлены Указом Президента РФ В. В. Путина от 07.05.2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». Согласно ему в целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления Правительству Российской Федерации необходимо обеспечить достижение следующих показателей:

1) уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных услуг к 2018 году должен составлять не менее 90%;

2) не менее 90% граждан к 2015 году должны иметь доступ к получению государственных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ;

3) не менее 70% граждан к 2018 году будут использовать механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

4) среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти РФ для получения одной государственной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности к 2014 году должно сократиться до 2;

5) время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти РФ для получения государственных услуг к 2014 году должно сократиться до 15 минут [13].

Данные показатели были использованы в качестве ключевых при оценки качества предоставления государственных услуг как на федеральном, так и на региональном уровнях.

Подходы к оценке качества предоставления государственных услуг.

В настоящее время в сфере услуг применяется несколько наиболее распространенных концепций оценки качества услуги: двух и трехфакторная модели оценки качества; пятиступенчатая модель качества услуги. В трехфакторной модели качество услуги оценивается как материальное качество (оргтехника, здание, офисы и т.д.), интерактивное качество (уровень обслуживания в момент взаимодействия клиентов с персоналом фирмы) и корпоративное качество (имидж и деловая история конкретной фирмы). Пятиступенчатая модель качества услуги или модель расхождения качества услуги, разработанная американскими учеными В. Зейтамль, А. Парасураманом и Л. Берри (1985 г.), в качестве инструмента оценки качества услуги предложила методику SERVQUAL [14]. Модели и методики оценки качества и их продолжения (SERVQUAL, SERVPERF и др.) основаны на анкетировании потребителей услуг по вопросам, сгруппированным по параметрам их надежности (reliability); отзывчивости (responsiveness); убедительности (assurance); сочувствию (empathy); осязаемости (tangibles) услуг. В качестве основного недостатка данного подхода исследователи отмечают субъективизм получаемых оценок, а зачастую и предрешенность принимаемого на их основе решения [11].

Оценка качества услуги может быть осуществлена с точки зрения внешней либо внутренней по отношению к процессу предоставления среды. Внутренняя оценка рассматривает качество услуги с точки зрения

исполнителя в виде совокупности качества внутренних процессов, а внешняя оценка представляет собой мнение о качестве с точки зрения потребителя как степень удовлетворенности услугой, т.е. сформированности у потребителя восприятия полученного обслуживания как соответствующего его требованиям (ожиданиям).

Данный подход нашел свое отражение в современных системах оценки качества предоставления государственных услуг. К настоящему времени данная система состоит из нескольких независимых элементов или систем оценки:

1. Мониторинг качества предоставления государственных услуг государственными органами;
2. Оценка качества предоставления государственных услуг многофункциональными центрами;
3. Независимая оценка качества предоставления государственных услуг государственными учреждениями;
4. Система независимой оценки качества предоставления государственных услуг потребителями через электронные сервисы, в том числе официальные сайты государственных органов, портал «Ваш контроль» др.

Для начала рассмотрим мониторинг как одну из наиболее целостных систем оценки качества предоставления государственных услуг. Министерство экономического развития РФ разработало ряд методических документов, призванных помочь федеральным органам и субъектам РФ в организации оценки качества госуслуг. В Методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, содержащихся в Письме Министерства экономического развития РФ от 29.04.2011 года №8863- ОФ/Д09, содержатся требования ко всем этапам его проведения. Основными целями проведения мониторинга выступают:

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг;
- последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных услуг;
- контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности государственных услуг, результативности мер по их улучшению [15].

Также для оценки качества предоставления государственных услуг предполагалось использование в качестве одного из методов проведение социологических исследований по оценке удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг. Для более эффективного решения данной задачи Минэкономразвития России совместно с Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации была разработана методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, направленная в субъекты РФ Письмом аппарата Правительства РФ от 04.02.2014 г. № П16-4808. Главной целью социологического исследования должно выступать выявление, анализ и оценка достижения установленных Указом Президента №601 целевых значений показателей, в том числе выявление востребованности и динамика востребованности услуг, значение установленных показателей, а также проблемы, с которыми сталкиваются граждане и представители бизнес-сообщества при получении услуги [16].

Данные документы ориентированы в большей степени на оценку деятельности исполнительных органов государственной власти. Для иных субъектов предоставления государственных услуг предусмотрены другие методики оценки достижения показателей качества. Так, для многофункциональных центров предоставления государственных услуг впервые Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. №796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» установлены требования к стандарту комфортности предоставления услуг. Они рассматриваются как показатели качества и доступности предоставления государственных услуг [17] в принятом позднее Постановлении Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» [18].

Минэкономразвития России также создан инструмент обратной связи, позволяющий гражданам оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг, – публичная система «Ваш контроль» (Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг или АИС МКГУ). ИАС МКГУ организована как единая база данных материалов мониторинга качества государственных и муниципальных услуг, поступающих из различных источников, расширения возможностей анализа и сопоставления данных материалов, а также создания системы обратной связи с потребителями услуг и повышения информированности общества о результатах мониторинга качества государственных и муниципальных услуг [19].

Для формирования механизма обратной связи от органов власти на сообщения граждан, поступившие в электронном виде в ИАС МКГУ на сайте «Ваш контроль», Минэкономразвития России разработаны

Таблица 1. **Сравнительный анализ организации мониторинга качества предоставления государственных услуг в субъектах УрФО**

Характеристики мониторинга	Свердловская обл.	Челябинская обл.	Курганская обл.	Тюменская обл.	ХМАО	ЯНАО
Периодичность мониторинга	1 раз в квартал	1 раз в год, а также по мере необходимости	1 раз в год	Внешний мониторинг – ежегодно, внутренний – постоянно	1 раз в год	Не реже одного раза в год
Методы проведения	В основном – анализ внутриведомственных нормативных правовых актов, анализ полученных данных по факту оказания услуги, внутриведомственный соц.опрос граждан-получателей гос. услуг	Основной метод – опрос заявителей	Метод анализа документальных источников; метод опроса в технике анкетирования: 1) граждан –заявителей; 2) должностных лиц органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Курганской области;	В основном опрос (анкетирование) при внешнем мониторинге	Социологический опрос населения	Анализ отчетных документов исполнителей услуг, специальные опросы (анкетирование) заявителей, контрольные мероприятия по проверке
Субъекты проведения	Исполнительные органы государственной власти Свердловской области, МФЦ	Уполномоченный орган, органы исполнительной власти Челябинской области	Органы исполнительной власти Курганской области, осуществляющих отраслевое либо межотраслевое управление, ГБУ «МФЦ»	Экспертная организация (в соответствии с заключаемым ежегодно государственным контрактом) – внешний мониторинг, исполнительные органы государственной власти области – внешний мониторинг	Независимая организация в рамках госконтракта	Отраслевые органы власти
Количество услуг, по которым проводилось исследование	Наиболее массовые и социально значимые	Наиболее массовые и социально значимые, предоставляемые юр.лицам, в отношении которых зафиксированы жалобы. Перечень одобряется Комиссией по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Челябинской области	46 услуг в 2014 г.	10 услуг для внешнего мониторинга [21]	Все государственные услуги	Все услуги, по которым утверждены стандарты их предоставления
Доступность результатов на официальных сайтах органов государственной власти	Доступны на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Свердловской области	Не доступны в свободном поиске	Доступны сводные отчеты на сайте Правительства Курганской области	Не доступны в свободном поиске	Доступны на сайте Департамента экономического развития ХМАО	Доступны на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти

и утверждены Методические рекомендации, согласно которым оценка качества государственных услуг проводится по таким критериям, как время ожидания в очереди, вежливость сотрудника, комфортность условий, доступность информации о порядке получения услуги и т.д.

Анализ системы оценки качества предоставления государственных услуг в субъектах Уральского федерального округа.

Субъекты РФ самостоятельно организуют систему оценки достижения установленных Указом Президента РФ №601 показателей, т.е. выбирают форму, методы и периодичность проведения оценочных процедур.

Согласно результатам исследования, проведенного Аналитическим центром при Правительстве РФ в 79 субъектах РФ, в 62 регионах разработаны элементы оценки деятельности МФЦ, в ряде случаев разработаны системы рейтингования МФЦ, основным методом проведения мониторинга выступает опрос, проводимый либо сотрудниками МФЦ, либо независимыми интервьюерами [18].

Рассмотрим организацию системы оценки качества предоставления государственных услуг субъектами РФ, входящими в Уральский федеральный округ.

Прежде всего, необходимо отметить различия в нормативно-правовом обеспечении организации мониторинга качества государственных услуг. В Свердловской, Челябинской, Курганской, Тюменской областях и ЯНАО постановлениями высших исполнительных органов были приняты отдельные порядки проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в данных субъектах. В ХМАО отдельный правовой акт принят не был, при проведении мониторинга предполагается руководствоваться соответствующим федеральным документом.

Анализ показал, что созданные в субъектах системы оценки качества предоставления государственных услуг существенно различаются. Нами были проанализированы данные системы по пяти показателям – периодичность, методы проведения, субъекты проведения, перечень услуг, по которым проводится оценка качества, открытость результатов (данные представлены в Табл.1).

В основном, периодичность мониторинга составляет 1 раз в год, кроме Свердловской области, где мониторинг проводится 1 раз в квартал. Такая периодичность позволяет дать оценку достижения показателей качества, но не позволяет, на наш взгляд, решить такие задачи, как отслеживание динамики качества для принятия решений о мерах по его совершенствованию.

Представляет интерес опыт Тюменской области, в которой предусмотрена достаточно сложная система оценки качества предоставления государственных услуг, которая включает несколько мероприятий с различной периодичностью проведения: внутренний мониторинг на предмет достижения плановых значений показателей, который проводится исполнительными органами государственной власти постоянно; внешний мониторинг, проводящийся ежегодно экспертной организацией в соответствии с заключаемым государственным контрактом; оценку заявителями качества предоставления исполнительными органами государственной власти Тюменской области государственных услуг, полученную с использованием коротких текстовых сообщений (SMS) [20].

Наиболее часто применяемым методом оценки качества предоставления госуслуг в регионах УрФО выступает социологический опрос населения (получателей услуг). Также в ряде регионов (Свердловская, Тюменская область, ЯНАО, ХМАО) предусмотрен анализ документальных источников, отчетности исполнителей услуг.

Проблемы оценки качества предоставления государственных услуг в субъектах УрФО.

По результатам анализа существующих систем оценки качества предоставления государственных услуг в субъектах УрФО можно выделить несколько наиболее значимых проблем:

1. Ограниченность государственных услуг, которые попадают под оценку качества. В основном, это так называемые «наиболее массовые и социально значимые услуги». При этом доля услуг, попадающих под это определение, достаточно варьируется: так, например, она может составлять от 50% (при проведении отдельными органами государственной власти) до 100% (при проведении социологических опросов в ХМАО).

2. Номенклатура отслеживаемых показателей качества предоставления государственных услуг. В основном показатели качества предоставления государственных услуг в субъектах УрФО соответствуют тем задачам, которые поставлены в Указе Президента [14]. Например, в мониторинге Свердловской области отслеживается 13 показателей, которые соответствуют указу Президента РФ №601: всего обращений; количество запросов, поступивших с Единого портала госуслуг; количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении государственной услуги (всего и обоснованных); количество посещений заявителя в орган исполнительной власти для получения одной услуги (норматив и факт);

среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой (норматив и факт); срок предоставления услуги (норматив, факт, доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока); стоимость получения результатов каждой услуги (норматив и факт). При проведении социологических опросов обычно отслеживается большее количество показателей, в том числе проблемы, возникающие на различных этапах предоставления услуг (подача заявления, информирование, сроки ожидания и т.д.). Например, в Курганской области в ходе анкетирования заявителей оценивается 18 показателей, при анкетировании исполнителей государственных услуг – 25 показателей, которые характеризуют в основном условия предоставления услуги (наличие информации о местонахождении органа, графике работы, порядке предоставления услуги, перечне документов и других обязательных характеристиках услуги согласно требованиям административного регламента на различных носителях – информационных стендах, официальном сайте, Портале госуслуг; возможность получения услуги через МФЦ; наличие парковок, мест для сидения в местах ожидания, указателей на кабинетах, удаленность от общественного транспорта; а также наличие повторных обращений и жалоб).

3. Ограниченность методов оценки качества предоставления государственных услуг. Наиболее распространенным методом в субъектах УрФО выступил социологический опрос получателей услуг с периодичностью 1 раз в год. Безусловно, он позволяет выявить мнение населения в целом о предоставлении госуслуг, но не дает информации о внутренних проблемах процесса оказания услуги в государственном органе, и в итоге это не дает возможности принять обоснованные решения по совершенствованию данного процесса. Достаточно часто возникают проблемы с инструментарием проведения социологических опросов по оценке качества государственных услуг. Так, например, в Курганской области анкета опроса утверждается ежегодно, и не все показатели являются сопоставимыми (корректируются формулировки вопросов, меняется список вопросов). Не всегда можно говорить о корректности формулировок вопросов анкет для проведения опросов заявителей и исполнителей с теоретико-методологической точки зрения, что приводит к неточности полученных результатов.

4. Труднодоступность или отсутствие информации о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг. В особенности данная проблема проявляется в Челябинской и Тюменской областях, где данные мониторинга практически не доступны в сети Интернет. Достаточно часто на официальный сайтах органов исполнительной власти, которые должны размещать данную информацию, она либо отсутствует, либо при ее поиске возникают затруднения (нет соответствующего раздела либо ссылки на него).

В итоге можно говорить о том, что далеко не всегда в субъектах РФ достигаются такие цели проведения мониторинга, как определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества; контроль последующей динамики результативности мер по их улучшению. Описанные проблемы требуют комплексного решения, которое должно быть связано, прежде всего, с совершенствованием методологического и нормативного правового обеспечения оценки качества предоставления государственных услуг.

Литература:

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. №210-ФЗ [электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. Шевченко В. Политическая проблема качества оказания государственных услуг на региональном уровне (теоретические аспекты реформирования) // Власть. 2010. №12. С. 39–42.
3. Мирзоян Н. С. Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг // Известия Тульского государственного университета. Экономические и юридические науки. 2010. №2.
4. Ломовцева О. А., Щедрина О. И. Методолого-методическое обеспечение стандартов качества услуг, предоставляемых населению муниципального образования // Научные ведомости. 2008. №10 (50). С. 161–167.
5. Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных услуг. // Власть. 2011. №7. С. 126–130.
6. Окрепилов В. В. Повышение качества государственных услуг посредством внедрения систем менеджмента качества. // Теория и философия хозяйства. 2012. №6. С. 9–12.
7. Лунев А. Н., Пугачева Н. Б. Научно-методические рекомендации по оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг // Общество: политика, экономика, право. 2013. №4. С. 15–26.
8. Международный стандарт ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь» [электронный ресурс]. URL: www.gosthelp.ru/text/ISO840294Upravleniekaches.htm (дата обращения 10.09.2015).
9. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» [электронный ресурс]. URL: docs.cntd.ru/document/1200102288 (дата обращения 10.11.2015).
10. Абрамов С. С. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя // Вестник Адыгейского государственного

университета. Серия 5: Экономика. 2011. №1. [электронный ресурс]. URL: http://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-uslug-s-uchetom-pozitsii-potrebitelya (дата обращения 10.11.2015).
11. Филатова Т. А. Критерии оценки качества производства и потребления услуг в сервисной организации // Российское предпринимательство. 2013. №6 (228). С. 82–87.
12. Еланцева О. П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.:ФЛИНТА, 2012.
13. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента РФ от 07 мая 2012 г. №601 [электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
14. Фадеева Н. В. Методология оценки качества услуг // Вестник ТГТУ. 2012 №18 [электронный ресурс]. URL: http://vestnik.tstu.ru/rus/t_18/pdf/18_2_023.pdf (дата обращения 10.11.2015).
15. О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг: Постановление Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. №796 [электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
16. О Методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг: Письмо Министерства экономического развития РФ от 29 апреля 2011 г. №8863-ОФ/Д09 [электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
17. О методике проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг: Письмо аппарата Правительства РФ от 04 февраля 2014 г. № П16-4808 [электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
18. Практики мониторинга и оценки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в субъектах Российской Федерации [электронный ресурс]. URL: http://ar.gov.ru/files/library/1427296090.src.pdf (дата обращения 10.11.2015).
19. Об утверждении программ проведения внешнего мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области и Методики проведения внутреннего мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области: Распоряжение Правительства Тюменской области от 26 марта 2012 г. №319-РП (документ утратил силу) [электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
20. Совершенствование государственного управления. Портал административной реформы [электронный ресурс]. URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_sbor_mnenij_grazhdan/index.html (дата обращения 10.11.2015).
21. Об утверждении программ проведения внешнего мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области в 2014 году (с изменениями на 31 марта 2014 года): Распоряжение Правительства Тюменской области от 27 декабря 2013 г. №2507-рп [электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

References:

1. On the organization of state and municipal services: Federal Law of July 27, 2010 №210-FL [e-resource]. Access from ref.-legal system «Consultant Plus».
2. Shevchenko V. The political problem of the public services quality at the regional level (theoretical aspects of reforming) // Vlast. 2010. №12. Pp. 39–42.
3. Mirzoyan N. S. Evaluation of quality of public services // Izvestiya Tulskogo gosudarstvennogo universiteta. Ekonomicheskiye i yuridicheskiye nauki. 2010. №2.
4. Lomovtseva O. A., Shchedrina O. I. Methodology-methodical maintenance of the quality services standards provided to municipality' population // Nauchnyye vedomosti. 2008. №10 (50). Pp. 161–167.
5. Kayl Ya. On the need for standardization (regulation) of public services // Vlast. 2011. №7. Pp. 126–130.
6. Okrepilov V. V. Improving the quality of public services through the implementation of quality management systems // Teoriya i filosofiya khozyaystva. 2012. №6. Pp. 9–12.
7. Lunev A. N., Pugacheva N. B. Scientific guidelines for assessing the quality and accessibility of public and municipal services // Obshchestvo: politika, ekonomika, pravo. 2013. №4. Pp. 15–26.
8. ISO International Standard 8402-94 «Quality management and quality assurance. Dictionary» [e-resource]. URL: www.gosthelp.ru/text/ISO840294Upravleniekaches.htm (date of reference 10.09.2015).
9. GOST R 50646-2012 «Services for people. Terms and definitions » [e-resource]. URL: docs.cntd.ru/document/1200102288 (date of reference 10.11.2015).
10. Abramov S. S. Evaluation of the services quality, taking into account the position of customer // Vestnik Adygeyskogo gosudarstvennogo universiteta. Series 5: Ekonomika. №1 [e-resource]. URL: http://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-uslug-s-uchetom-pozitsii-potrebitelya (date of reference 10.11.2015).

11. Filatova T. A. Criteria for assessing the quality of service production and consumption in the service organization // Rossiyskoye predprinimatelstvo. 2013. № 6 (228). Pp. 82–87.
12. Yelantseva O. P. Standardization and Certification in sociocultural service: textbook. 2d ed. M.: FLINTA, 2012.
13. On the main directions of improving governance: Decree of the President of the Russian Federation of May 7, 2012 № 601 [e-resource]. Access from ref.-legal system «Consultant Plus»
14. Fadeeva N. V. Methodology for assessing the services quality // Vestnik TGTU. 2012 № 18 [e-resource].URL: http://vestnik.tstu.ru/rus/t_18/pdf/18_2_023.pdf (date of reference 10.11.2015).
15. On some measures to improve the quality of state (municipal) services based on multi-functional centers of the state (municipal) services: Decision of the Government of the Russian Federation of October 3, 2009 № 796 [e-resource]. Access from ref.-legal system «Consultant Plus»
16. On Methodological Recommendations on the organization of monitoring the quality of the state (municipal) services: Order of the Ministry of Economic Development of the Russian Federation of April 29, 2011 № 8863-OF/D09 [e-resource]. Access from ref.-legal system «Consultant Plus»
17. On the methodology of social research and evaluation of the Russian Federation citizens satisfaction with the quality of public and municipal services: Direction of the Government of the Russian Federation of February 4, 2014 № P16-4808 [e-resource]. Access from ref.-legal system «Consultant Plus».
18. Practice of Monitoring and Evaluation of activity of multifunctional centers of state and municipal services in the Russian Federation [e-resource].URL: http://ar.gov.ru/files/library/1427296090.src.pdf (date of reference 10.11.2015).
19. On approval of the quality of programs for external monitoring of public and municipal services in the Tyumen region, and techniques of internal monitoring of the quality of public services by the executive bodies of the government of the Tyumen region: Decree of the Government of Tymen region of March 26, 2012 № 319-DG (document is void) [e-resource]. Access from ref.-legal system «Consultant Plus».
20. Governance improving. Portal of administrative reform [e-resource]. URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_sbor_mnenij_grazhdan/index.html (date of reference 10.11.2015).
21. On approval of the programs for external monitoring of the quality of public and municipal services in the Tyumen region in 2014 (as amended on March 31, 2014): Decree of the Government of Tymen region of December 27, 2013 № 2507-DG[e-resource]. Access from ref.-legal system «Consultant Plus».