

СОВРЕМЕННЫЕ ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Бучина аспирант кафедры менеджмента,
Ольга Южно-Российский институт управления – филиал
Владимировна Российской академии народного хозяйства
и государственной службы при Президенте РФ
(344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 70).
E-mail: buchina.olja@mail.ru

Аннотация

В статье сформулировано основополагающее противоречие системы управления качеством государственных услуг, рассмотрена система потребностей заявителей государственных услуг, проведен критический анализ принципов предоставления государственных услуг, указанных в законодательстве, мировых стандартах и в авторских подходах.

Ключевые слова: *Управление качеством государственных услуг, оценка качества государственных услуг, принципы предоставления государственных услуг, потребности заявителей государственных услуг, противоречие, транспарентность.*

Важнейшей составляющей системы качества государственного управления является качество государственных услуг, которое представляет собой совокупность свойств, способных оптимально удовлетворять потребности заявителя. Данное определение соответствует статье второй Конституции Российской Федерации, ориентирующей деятельность органов власти Российской Федерации на удовлетворение запросов потребителей как базовой ценности, принципам предоставления государственных услуг населению.

При этом следует отметить, что получение желаемого качества, в том числе и качества жизни, достижение которого зависит от различных факторов, таких как развитие экономики, социальной сферы, образования – невозможно без эффективного государственного управления [1, с. 9]. Однако, происходит обострение проблемы недоверия общества к действиям власти, проявляющаяся в апатии общества, его дистанцировании от реализации властных решений [2, с. 50], результатом чего является нарастание основополагающего противоречия государственного управления, сущность которого заключается в том, что наряду с объективной необходимостью развития публичного характера управления нарастает отчуждение объектов управления от процесса разработки и реализации управленческих решений [3, с. 125].

Усиление публичного характера управления является важнейшим условием разрешения данного противоречия. Внедрение в государственном управлении концепции государственных услуг, предполагает, что доминирующим способом должны стать маркетинговые практики. Государственные органы исполнительной власти способны оказывать государственные услуги при конструировании обменных взаимодействий участников, не силовых, а маркетинговых [4, с. 68].

Формой проявления основополагающего противоречия в рамках системы управления государственными услугами со стороны услугополучателей, является расхождение между его ожиданиями и оценкой этой же услуги после её получения. Это расхождение в общем виде и является качеством государственной услуги. Заявители государственных услуг ожидают от органов исполнительной власти строго соблюдения законодательства, прозрачности, эффективного и соответственного управления. Безусловно, на ожидания услугополучателя оказывают влияние собственные потребности и имеющийся у него жизненный опыт. Большое влияние на формирование ожиданий услугополучателя оказывают средства массовой информации. То есть одна и та же государственная услуга может оцениваться по-разному [5, с. 43].

Система потребностей услугополучателя по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг [6, с.11] представлена на рис. 1.



Рис. 1. Система потребностей заявителя государственных услуг¹

Исходя из представленной системы потребностей заявителей государственных услуг, можно сделать вывод, что качество оказанной услуги зависит от того, удовлетворяет она системе потребностей или превосходит ожидания услугополучателей. Факторами, влияющими на потребности являются: предшествующий опыт, включающий опыт получения подобных услуг; мнения окружающих – коллег, семьи, а также средств массовой информации, в большей степени рекламы; мировоззрение и восприятие мира, то есть отношение заявителя

¹ Составлено и дополнено автором по материалам исследования

к государственному управлению в целом, а также к персоналу, оказывающим государственные услуги.

В соответствии с Постановлением Правительства [7], с 1 января 2014 г. проводится оценка качества государственных услуг гражданами с помощью Интернет-портала, специального федерального телефонного центра, терминальных устройств, интегрированных с электронной системой управления очередью.

Минэкономразвития уже обнародовал первые результаты реализации вышеуказанного Закона, проведен сбор мнения о качестве наиболее массовых и социально значимых государственных услуг. Оценка проводится в добровольном порядке в анкетах, результаты представлены на сайте vashkontrol.ru. Данные, полученные в процессе сбора мнений граждан о качестве государственных услуг, планируется использовать не только в целях, отраженных в законодательстве, а также для сопоставления с результатами других мониторингов (например, качества электронных услуг) и социальных опросов.

По состоянию 1 апреля 2014 г. на сайте представлено около 760 тысяч оценок, на 1 июля 2014 г. их количество достигло 3,7 миллиона. На рис. 2 показан уровень оценок гражданами качества государственных услуг на 1 апреля и на 1 июля 2014 г.

Наибольший удельный вес занимают положительные оценки, в абсолютном выражении это 717 тысяч оценок на 1 апреля 3,48 миллиона. Наименьшую долю в общем объеме занимают неудовлетворительные оценки, но в числовом измерении эти значения составляют 41,5 тысяч оценок за 1 квартал 2014 года и 138,5 тысяч во втором квартале 2014 года, то есть достаточно большое количество заявителей столкнулись с фактом оказания некачественных государственных услуг.

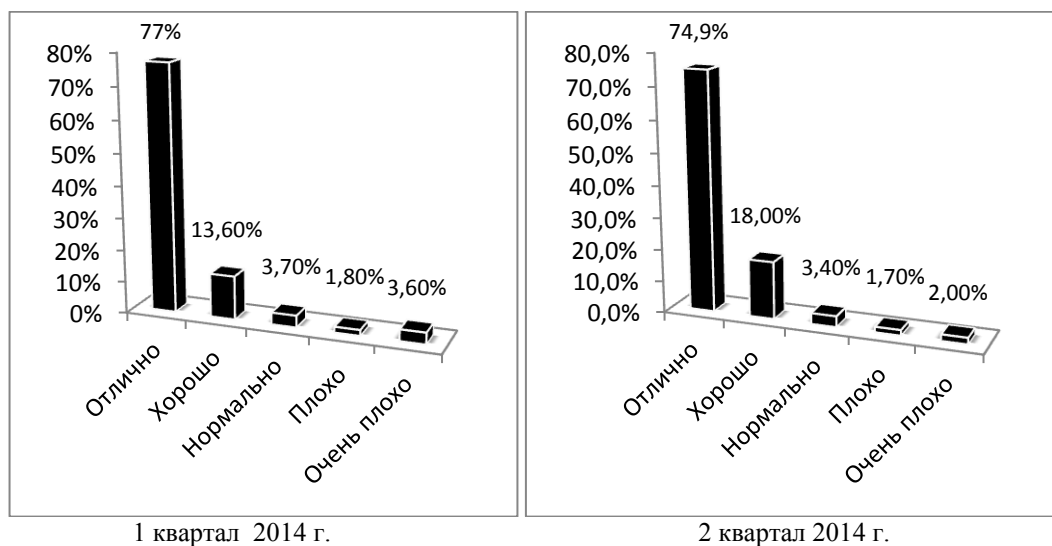


Рис. 2. Уровень оценки гражданами качества государственных услуг за I и 2 кварталы 2014 года¹

Источники оценок представлены на рис. 3.

¹ Составлено и рассчитано автором на основании данных портала vashkontrol.ru

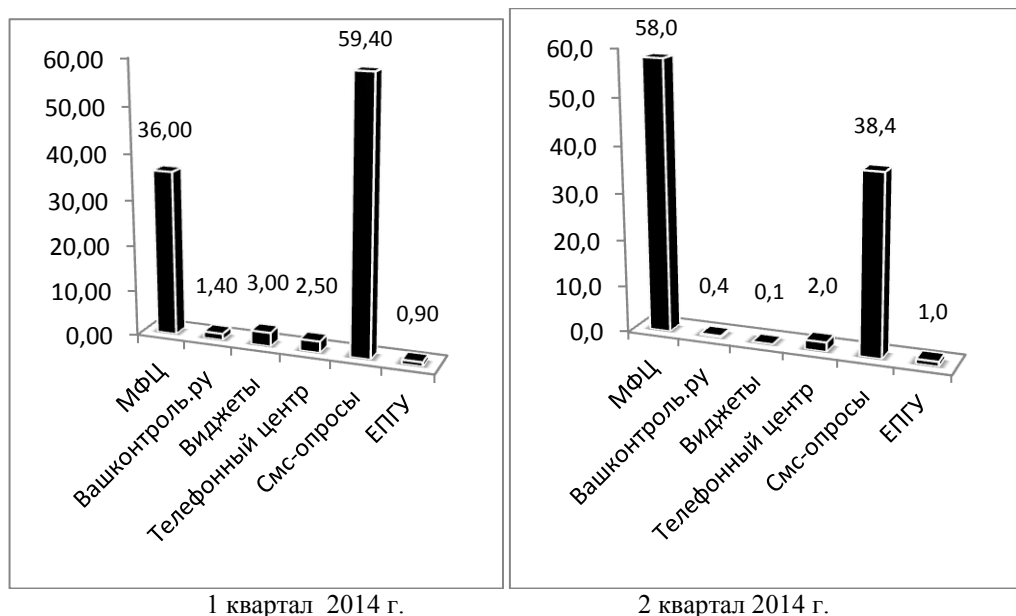


Рис. 3. Источники оценок гражданами качества государственных услуг за 1 и 2 кварталы 2014 года¹

Наибольший удельный вес по источнику оценок составили смс-опросы в 1 квартале, МФЦ – во втором квартале, 450 тысяч и 2,1 млн. оценок соответственно, наименьший – все остальные источники, т.е. с помощью сайта vashkontrol.ru, виджеты, телефонный центр, единый портал государственных услуг. То есть наиболее эффективным оказался способ смс-опросов – это объясняется тем, что в настоящее время сотовой связь доступна большому количеству населения, нежели интернет-ресурсы, а также сбор информации посредством МФЦ, то есть по месту получения услуг, заявители имеют возможность сразу оценить их качество. Также на портале vashkontrol.ru представлен рейтинг по территориальным органам и услугам, но по многим регионам данные отсутствуют. Это объясняется тем, что система только формируется и соответственно далеко не совершенна.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации [8] к 2018 г. уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%. Поэтому, в настоящее время основной задачей на пути достижения эффективного государственного управления и разрешения основополагающего противоречия является повышение качества государственных услуг посредством внедрения принципов управления. Федеральным законом № 210-ФЗ [9] (далее ФЗ № 210) определены принципы, характеризующие качество государственных услуг (рис. 4).

Принцип «правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями» является главенствующим, так как развивает положения ч. 1 ст. 1 Конституции РФ о правовом государстве [10, с. 132]. Данный принцип определяет строгое соответствие действий органов исполнительной власти законодательству, установленным административным регламентам и стандартам предоставления государственных муниципальных услуг.

¹ Составлено и рассчитано автором на основании данных портала vashkontrol.ru

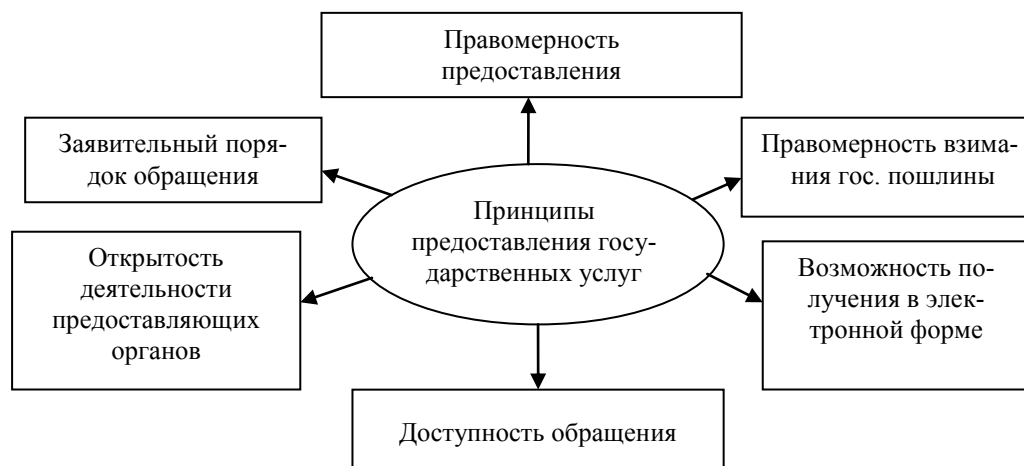


Рис. 4. Принципы предоставления государственных услуг¹

Принцип «заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг» исходит из самого определения государственной (муниципальной услуги) в соответствии с указанным Законом, под которой понимают деятельность по реализации функций органов исполнительной власти соответствующего уровня, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами полномочных органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги. То есть, исходя из данного принципа граждане имеют свободу выбора для обращения за той или иной услугой, а также ограничивает органы исполнительной власти в «навязывании» дополнительных услуг.

Следующий принцип «правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг», реализация которого определена ст. 8 ФЗ № 210, который устанавливает, что государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на бесплатной основе, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации о налогах и сборах; случаев предусмотренных законодательными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, муниципальных правовых актов, в соответствии с которыми государственные и муниципальные услуги оказываются за счет средств заявителя. То есть данный принцип реализуется четко в соответствии с первым принципом «правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг».

Четвертый принцип «открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги» реализуется в положении п. 2 ст. 5 ФЗ № 210, которое предусматривает право заявителей при получении государственных и муниципальных услуг на получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

Принцип «доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья», включает в себя минимальный объем документов, необходимых для предоставления услуги, удобный график работы органов,

¹ Составлено автором на основании Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

предоставляющих услуги, соблюдение «стандарта комфортности», снижение финансовых затрат заявителей, отнесенных к категории малообеспеченных, и др. Только комплексное решение обозначенных проблем может реально повлиять на доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг. Принцип доступности также указывает на соблюдение конституционных прав лиц с ограниченными возможностями здоровья [10, с. 135].

Итак, заключительный принцип «возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя», в соответствии с ФЗ № 210 включает предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг, а также универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

Вышеперечисленные принципы, несомненно, играют важную роль в повышении качества предоставления государственных и муниципальных услуг, однако следует рассмотреть принципы в области качества государственных и муниципальных услуг, содержащиеся в мировых стандартах и авторских подходах.

Требования к качеству на международном уровне определены стандартами ИСО серии 9000, которые были утверждены в конце 1980-х годов (зародилась концепция в 50-х годах в Японии и Европе). Стандарты серии 9000 устанавливают четкие требования в области качества и применяются в производстве и управлении. Наличие такого сертификата необходимо в рыночных условиях для достижения высокого уровня конкурентоспособности предприятий [11, с. 7].

Система стандартов ИСО серии 9000 образует систему менеджмента качества, основанную на принципах Всеобщего управления качеством (TQM). Сегодня Всеобщее управление качеством – это долговременная стратегия глобального руководства и участия всех членов организации в интересах самой организации, ее членов, потребителей и общества в целом; это концепция, которая основное внимание уделяет постоянному совершенствованию качества работы, базирующемуся на человеческом факторе, работе в «команде» и мотивации при том, что потребитель поставлен в центр всего, прежде всего на верхних уровнях управления организацией [12, с. 24].

В России методы и модели управления качеством имеют ярко выраженный характер только в сфере бизнеса, в то время как в государственном управлении они не получили такого распространения, как в подавляющем большинстве стран Европейского Союза, Центральной и Латинской Америки. В России первый опыт разработки и внедрения системы управления качеством получила Федеральная антимонопольная служба РФ в 2011–2012 гг. [1, с. 9] на основе Межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9001–2008 [13], в соответствии с которым установлены восемь стандартных принципов:

- ориентация на потребителя – принцип, базирующийся на понимании зависимости органов государственной власти от услугополучателей, что требует усилий, направленных на понимание их потребностей, достижение высокого уровня удовлетворенности;
- процессный подход к управлению гарантирует достижение главной цели государственного управления (высокий уровень удовлетворенности услугополучателей) при условии управления системой государственных услуг в виде процесса;
- системный подход, который предполагает управление системой взаимосвязанных процессов, с целью удовлетворенности услугополучателей путем выполнения их требований;
- лидерство руководителя предполагает, чтобы руководители государственных органов исполнительной власти обеспечивали понимание целей и направлений развития системы

управления государственными услугами на всех уровнях, направляли усилия персонала на их достижение, посредством четко обоснованных целей и задач учреждения, оптимизированной внутренней системы коммуникации;

- вовлечение сотрудников состоит в том, что персонал любого уровня исполнительного органа власти должен быть максимально вовлечен в процесс, связанный с управлением системой государственных услуг. Работники государственных органов власти должны понимать свою роль в достижении главной цели, нести повышенную ответственность за решение возложенных на них задач, постоянно совершенствовать свои знания в данной области, быть инициативными и доброжелательными;

- взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами – принцип, необходимый для расширения возможностей как государственных органов власти, так и услугополучателей;

- принятие решений, основанных на фактах, т.к. учет мнений и потребностей услугополучателей;

- постоянное улучшение, необходимое для постоянного увеличения показателей эффективности государственного управления и своевременной оптимизации всех процессов посредством постоянного поиска новых возможностей совершенствования процессов деятельности.

Академик В.В. Окрепилов помимо стандартных восьми принципов обосновал необходимость включения еще четырех новых принципов [1, с. 14-15]:

- оперативность - своевременное реагирование на управленческие решения вышестоящих органов исполнительной власти, например ускорение создания новых видов услуг;

- самоанализ и саморазвитие – использование лучших практик органов исполнительной власти; создание рейтинговой оценки деятельности органов исполнительной власти в масштабах страны;

- прозрачность деятельности – обеспечение доверия к органу государственной исполнительной власти заинтересованных сторон (данный принцип идентичен принципу «открытость деятельности предоставляющих органов», указанного в вышеуказанном Федеральном законе);

- этичность поведения – формирование позитивного образа сотрудника органа государственной исполнительной власти в глазах общества, поддержание надлежащего уровня корпоративной культуры органа государственной исполнительной власти.

В научных исследованиях приведены и другие принципы управления государственными услугами, в том числе, принцип партисипативности [14, с. 242–247], [15, с. 165–173], [16, с. 33-38], сущность которого заключается в том, что общество контролирует (регулирует) процесс оказания услуг и соответственно качество предоставляемых услуг, за счет оценки своей удовлетворенности, влияют на содержание регламентов и стандартов государственных услуг. Партисипативность предполагает взаимодействие государства с гражданским обществом и бизнесом с целью разработки и реализации управленческих решений; привлечение населения к более активной борьбе с коррупцией путём развития общественных инициатив и оценки регулирующего воздействия, расширению участия общественности в Общественных (экспертных) советах [16, с. 33-38]. Данный принцип также включает передачу государственными органами власти функций по оказанию услуг и соответствующие ресурсы негосударственным организациям для повышения качества услуг, т.е. развитие государственно-частного партнерства.

По нашему мнению, в настоящее время актуален принцип экстерриториальности, который также отмечают и другие авторы [17, с. 36-46]. Суть принцип экстерриториальности состоит в том что, любой заявитель государственной услуги имеет право обратиться за её получением вне зависимости от его места проживания или местонахождения бизнеса. Указанные авторы выделяют межрегиональную и внутрирегиональную экстерриториальность.

Межрегиональная подразумевает возможность для гражданина получить государственную (муниципальную) услугу на всей территории страны вне зависимости от субъекта. Реализация принципа межрегиональной экстерриториальности при предоставлении государственных и муниципальных услуг в настоящее время не закреплена действующим законодательством. Решение подобной задачи требует больших финансовых затрат, новых организационно-управленческих и технических решений.

Что касается внутрирегиональной экстерриториальности, то данный принцип только начинает реализовываться в регионах Российской Федерации, первым из которых стала Ростовская область. Областным законом Ростовской области от 08.08.2011 года № 644-ЗС «О государственной поддержке создания и деятельности в Ростовской области многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» установлено, что государственная поддержка предоставляется исполнительно-распорядительным органам муниципальных районов и городских округов Ростовской области, создающим и обеспечивающим деятельность МФЦ, при выполнении ряда условий, в том числе при обеспечении предоставления услуг заявителям независимо от места их регистрации на территории Ростовской области (в том числе в качестве субъектов предпринимательской деятельности), места расположения на территории области объектов недвижимости.

Необходимо отметить принцип электронного межведомственного взаимодействия, который предполагает запрет органам исполнительной власти требования различных подтверждающих документов у заявителя государственной услуги из других органов исполнительной власти. Без реализации данного принципа невозможно получение государственных услуг по принципу «одного окна», доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по этому принципу в соответствии с Указом президента [8] по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг запланировано к 2015 г. – не менее 90 процентов. Государственной думой 19.06.2014 г. рассмотрен проект федерального закона № 543486-6 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам исключения избыточных требований при оказании государственных услуг и осуществлении государственных функций», который устанавливает сокращение числа требований по представлению учредительных документов, их копий, в том числе нотариально заверенных, что будет способствовать сокращению административных издержек бизнеса.

Использование всех вышеперечисленных принципов, указанных в законодательстве, мировых стандартах и в авторских подходах, которые уже отражены или которые только предстоит включить в законодательство и административные регламенты государственных услуг, позволит создать систему эффективного взаимодействия с потребителями государственных услуг, способную влиять на деятельность органов исполнительной власти, обеспечивать адекватность их действий, тем самым являясь инструментами разрешения основного противоречия в системе управления государственными услугами.

Литература

1. *Окрепилов В.В.* Повышение качества государственных услуг посредством внедрения систем менеджмента качества // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. 2012. № 6. С. 9–17.
2. *Некрасов В.Н., Морозова А.И.* Государственная закупочная политика: сущность и особенности механизмов реализации: Монография. Futuris-Print. М., 2013. 144 с.
3. *Головки М.В., Некрасов В.Н.* Теневые отношения как форма развития основополагающего противоречия управления // Менеджмент в России и за рубежом. 2011. № 5. С. 125–132.
4. *Карловская Е.А.* Роль и значение государственных услуг в современном государственном управлении: Монография. – Хабаровск: Изд-во Тихоокеан. гос. ун-та, 2010. 179 с.
5. *Герба В.А.* О качестве государственных услуг // Вестник ХГАЭП. 2010. № 4–5 (49–50). С. 42.

6. Лукина В.А. Государственные услуги в России и за рубежом: Монография / В.А. Лукина. – М.: Изд-во Моск.гуманит.ун-та, 2011. 2011 с.
7. Постановление Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» // www.rg.ru/2012/12/19/ocenka-dok.html
8. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // <http://graph.document.kremlin.ru/page.aspx?1;1610860>
9. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // www.rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html
10. Толмачёв В.А. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг // Правовая наука и реформа юридического образования. 2012. № 2 (25). С. 131–136.
11. Вяликов Д.С. Разработка мероприятий по повышению качества услуг населению. М.: Лаборатория книги, 2010.
12. Фудина Н.Ю., Новиков В.А., Зубков Ю.П. Удовлетворенность потребителей качеством услуг мобильной связи. – М.: АСМС, 2012. 120 с.
13. Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9001-2008 // Введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 471-ст
14. Кривко С.Р. Теоретические основания государственного регулирования развития сферы услуг в регионах РФ // Теория и практика общественного развития. 2012. № 10. С. 242–247.
15. Мартынова С.Э. Концепция «сервисного» государства в контексте постиндустриальной парадигмы социального управления // Вестник Тюменского государственного университета. 2013. № 8. С. 165-173.
16. Кайль Я.Я., Епинина В.С. Актуальные проблемы системы государственного управления и направления их решения // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2014. № 1. С. 33–38.
17. Носко Б.П., Черныш Ю.Ю., Малышева Н.А. Реализация принципа экстерриториальности при предоставлении государственных и муниципальных услуг // Информационное общество. 2013. № 5. С. 36-46.

Buchina Olga Vladimirovna, post-graduate student of the department of management, the South-Russia Institute of Management – branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (70, Pushkinskaya St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation).

E-mail: buchina.olja@mail.ru.

MODERN QUALITY MANAGEMENT PRINCIPLES PUBLIC SERVICES

Abstract

The paper formulates the fundamental contradiction within the system of management quality of public services. The article describes the system requirements of applicants for state services. Critical analysis of the principles of providing public services specified in legislation, international standards and opinion approaches.

Keywords: *quality management of public services, the quality assessment of the state government services, principles of public services, the needs of applicants to public services, contradiction, transparency.*

References

1. Okrepilov V.V. Povyshenie kachestva gosudarstvennyh uslug posredstvom vnedrenija sistem menedzhmenta kachestva // Izvestija Sankt-Peterburgskogo universiteta jekonomiki i finansov. 2012. № 6. S. 9–17.
2. Nekrasov V.N., Morozova A.I. Gosudarstvennaja zakupochnaja politika: sushhnost' i osobennosti mehanizmov realizacii: Monografija. Futuris-Print. M., 2013.
3. Golovko M.V., Nekrasov V.N. Tenevye otnoshenija kak forma razvitija osnovopolagajushhego protivorechija upravlenija // Menedzhment v Rossii i za rubezhom. 2011. № 5. S. 125–132.
4. Karlovskaja E.A. Rol' i znachenie gosudarstvennyh uslug v sovremennom gosudarstvennom upravlenii: Monografija. – Habarovsk: Izd-vo Tihookean. gos. un-ta, 2010. 179 s.
5. Gerba V.A. O kachestve gosudarstvennyh uslug // Vestnik HGAIJeP. 2010. № 4–5 (49–50). S. 42.
6. Lukina V.A. Gosudarstvennye uslugi v Rossii i za rubezhom: Monografija. – M.: Izd-vo Mosk.gumanit.un-ta, 2011. 2011 s.
7. Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 12 dekabrja 2012 g. № 1284 «Ob ocenke grazhdanami jeffektivnosti dejatel'nosti rukovoditelej territorial'nyh organov federal'nyh organov ispolnitel'noj vlasti (ih strukturnyh podrazdelenij) s uchetom kachestva predostavlenija imi gosudarstvennyh uslug, a takzhe o primenenii rezul'tatov ukazannoj ocenki kak osnovanija dlja prinjatija reshenij o dosrochnom prekrashhenii ispolnenija sootvetstvujushhimi rukovoditeljami svoih dolzhnostnyh objazannostej» // www.rg.ru/2012/12/19/ocenka-dok.html
8. Ukaz Prezidenta Rossijskoj Federacii ot 7 maja 2012 goda № 601 «Ob osnovnyh napravlenijah sovershenstvovaniya sistemy gosudarstvennogo upravlenija» // <http://graph.document.kremlin.ru/page.aspx?1;1610860>
9. Federal'nyj zakon ot 27 ijulja 2010 g. № 210-FZ «Ob organizacii predostavlenija gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug» // www.rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html
10. Tolmachjov V.A. Osnovnye principy predostavlenija gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug // Pravovaja nauka i reforma juridicheskogo obrazovanija. 2012. № 2 (25). S. 131–136.
11. Vjalikov D.S. Razrabotka meroprijatij po povysheniju kachestva uslug naseleniju. M.: Laboratorija knigi, 2010.
12. Fudina N.Ju., Novikov V.A., Zubkov Ju.P. Udovletvorennost' potrebitelej kachestvom uslug mobil'noj svjazi. – M.: ASMS, 2012. 120 s.
13. Mezhgosudarstvennyj standart GOST ISO 9001-2008 // Vveden v dejstvie Prikazom Federal'nogo agentstva po tehničeskomu regulirovaniju i metrologii ot 18 dekabrja 2008 g. № 471-st
14. Krivko S.R. Teoreticheskie osnovanija gosudarstvennogo regulirovanija razvitija sfery uslug v regionah RF // Teorija i praktika obshhestvennogo razvitija. 2012. № 10. S. 242–247.
15. Martynova S.Je. koncepcija «servisnogo» gosudarstva v kontekste postindustrial'noj paradigmy social'nogo upravlenija // Vestnik Tjumenskogo gosudarstvennogo universiteta. 2013. № 8. S. 165-173.
16. Kajt' Ja.Ja., Epinina V.S. Aktual'nye problemy sistemy gosudarstvennogo upravlenija i napravlenija ih reshenija // Gosudarstvennoe i municipal'noe upravlenie. Uchenye zapiski SKAGS. 2014. № 1. S. 33–38.
17. Nosko B.P., Chernysh Ju.Ju., Malysheva N.A. Realizacija principa jeksterritorial'nosti pri predostavlenii gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug // Informacionnoe obshhestvo. 2013. № 5. S. 36-46.