УДК 342.6 DOI: 10.22394/2079-1690-2019-1-3-53-58

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Кузнецова Полина Юрьевна кандидат социологических наук, доцент кафедры государственного управления и истории, Пермский национальный исследовательский политехнический университет (614000, Россия, г. Пермь, Комсомольский пр., 29). E-mail: pkuznecova@list.ru

Аннотация

В статье анализируются теоретические и нормативно-правовые основы доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Отмечаются проблемы теоретической неопределенности данных понятий и отсутствия их разграничения в нормативно-правовых актах. На основе анализа административных регламентов предоставления государственных услуг и отраслевого законодательства, регламентирующего предоставление социальных услуг, определены проблемы различной трактовки критериев доступности и качества предоставления государственных услуг. Сделаны выводы о необходимости изменения подходов в оценке качества и доступности государственных и муниципальных услуг на основе теоретико-правового разграничения данных понятий, установлении единства требований к разработке критериев оценки качества государственных и муниципальных услуг как основы оценки уровня удовлетворенности граждан.

Ключевые слова: *государственные и муниципальные услуги, доступность, качество, административный регламент, критерии оценки государственных услуг, стандарт, эффективность, социальные услуги, органы государственного и муниципального управления.*

Доступность и качество государственных и муниципальных услуг являются важнейшими критериями оценки эффективности их предоставления органами государственного и муниципального управления в рамках административной реформы. При этом, на законодательном уровне крайне нечетко установлено само определение данных понятий. Нет единообразной позиции и среди исследователей. Поэтому актуальным представляется осуществление анализа теоретических подходов к исследованию понятий качества и доступности государственных и муниципальных услуг, а также нормативно-правовых основ оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг как важнейших направлений деятельности органов государственного и муниципального управления,

Ряд исследователей рассматривает понятие доступности услуг в узком понимании. Так, Н.С. Мирзоян полагает, что доступность услуги наряду с комфортностью ее получения является лишь одним из параметров ее качества [1, с. 170]. Другие исследователи полагают, что доступность является самостоятельным признаком услуги. Такой позиции придерживаются А.В. Осташков, С.И. Неделько, С. В. Матюкин, которые определяют под доступностью услуг возможность гражданами беспрепятственно получить ту или иную услугу. Авторы считают, что при оценке государственных и муниципальных услуг целесообразно применять критерии оценки доступности получения услуг и критерии оценки качества конечного результата услуги [2, с. 88-102]. Аналогичной позиции придерживаются А.Н. Лунев и Н.Б. Пугачева, которые полагают, что доступность и качество являются разными критериями оценки государственных и муниципальных услуг. Авторы под качеством услуги понимают своевременность и качество ее предоставления, соответствие стандарту, административному регламенту и запросам услугополучателя, а под доступностью услуги определяют комфортность ожидания и получения услуги, простоту, рациональность, контактность, эффективность, открытость, прозрачность [3, с. 16]. З.Г. Зайнашева и Н.Г. Мешкова считают, что под качеством получения услуги понимается оценка условий, в которых оказывается услуга и ресурсов, затрачиваемых потребителем на ее получение [4]. Т.А. Филатова так же полагает, что качество услуг является самостоятельным критерием оценки предоставления услуг, при этом отмечая, что оценка качества услуг является сложной задачей, поскольку услуги характеризуются несохраняемостью качества, неосязаемостью, субъективизмом в оценке, и методические основы измерения качества услуг разработаны не в полной мере [5, с. 83].

Безусловно, существенной проблемой при оценке качества государственных и муниципальных услуг является выбор методики, позволяющей комплексно исследовать как параметры качества предоставления услуг, так и уровень удовлетворенности потребителей услуг. Так, Хашаева А.Б. и Лиджи-Горяева С.Э. анализируют возможности применения в качестве оценки показателей качества государственных и муниципальных услуг результаты социологического опроса граждан – потребителей услуг [6, с. 87]. М.Г Родионов, анализируя методики оценки качества предоставления

государственных и муниципальных услуг, предлагает введение комплексной балльно-рейтинговой системы при расчете интегральной оценки качества оказания услуг [7, с. 65]. Игнатова Т.В., Киященко Т.А., Аширова М.Н. предлагают введение оценки качества муниципальных услуг через показатель «валовый муниципальный продукт» [8, с. 416 - 423]. В исследовании Игнатовой Т.В и Ашировой М.Н. проанализированы возможности применения технологии краудсорсинга в оценке процессов оказания государственных услуг [9, с. 32].

Мы придерживаемся позиции, что доступность и качество – это различные характеристики услуг и полагаем, что доступность услуги измеряется параметрическими, объективными показателями: территориальная, транспортная доступность места предоставления услуги, физическая доступность услуги по месту ее предоставления (оборудование мест предоставления услуги приспособлениями для лиц с ограниченными возможностями здоровья), временная доступность предоставления услуги (время, затраченное на все этапы получения услуги), информационная доступность (возможность получения актуальной, достоверной, полной информации об услуге). Качество же услуги есть комплексный показатель качества оказания услуги и конечного результата ее предоставления. Поэтому при оценке качества предоставления услуг должна оцениваться как сама процедура оказания услуги, так и результативность услуги, соответствие ее результата ожиданиям потребителей. В данном случае, мы поддерживаем позицию М.Г. Коптева, который полагает, что следует разграничивать два понятия: «качество государственной услуги» и «качество обслуживания при предоставлении государственной услуги», используя самостоятельные критерии оценки каждого из понятий [10, с. 117].

Необходимо отметить, что в Федеральном законе от 27.07.2010 №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», показатели доступности и качества услуг выступают единым элементом содержания требований к стандартам предоставления государственных и муниципальных услуг. При этом, в данном Федеральном законе не содержится норм, связанных с определением критериев доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг[1]. Стандарт предоставления государственных и муниципальных услуг является составной частью административного регламента. Принятие административных регламентов оказания государственных и муниципальных услуг должно было обеспечить выполнение важнейших целей развития государственного и муниципального управления в рамках административной реформы: совершенствование и повышение эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг. Порядок разработки административных регламентов и требования к их содержанию установлены, Постановлением Правительства РФ № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»[2], в соответствии с которым в административный регламент должны включаться показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе: количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в МФЦ, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме. Следует отметить, что перечисленные показатели определяют доступность получения услуги (временную, физическую, информационную), однако не определяют параметры качества ее предоставления.

При этом, на основе ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» можно выделить понятие качества услуги как совокупности характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя, так и качество обслуживания, под которым понимается совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных

[1] Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». (в редакции от 01.04.2019). Ст. 14 [электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=321522&fld=134&dst=34,0&rnd=0.17802618469142173#0897956925292754 (дата обращения: 19.05.2019)

[2] Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 N 373 (ред. от 03.11.2018) "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (вместе с "Правилами разработки и утверждения административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора)", "Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг", "Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг") (в редакции от 03.11.2018) [электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=310694&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.7469274442626772#0689265505171093 (дата обращения: 19.05.2019).

или предполагаемых потребностей потребителя. В Стандарте также определяется понятие «показатель качества услуги» как количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя[1].

Таким образом, исходя из анализа, мы полагаем, что доступность услуг должна отражать нормативно закрепленные и непосредственно реализуемые возможности беспрепятственного доступа потребителей к получаемым услугам. Качество услуг должно в нормативно-правовых актах определяться как удовлетворяющий ожидания потребителя процесс и результат получения услуги.

Непосредственный анализ административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг показал, что большинство из них содержат лишь показатели доступности государственных и муниципальных услуг. При этом в некоторых регламентах осуществляется разграничение показателей доступности и качества, но вместе с тем, в перечень последних включают показатели доступности. Например, в Административном регламенте Фонда социального страхования под показателями качества предоставления государственной услуги понимают: своевременное рассмотрение документов, соблюдение сроков предоставления государственной услуги (показатели временной доступности); удобство и доступность получения информации заявителями (информационная доступность)[2].

Мы выявили ряд административных регламентов предоставления государственных услуг, содержащих показатели качества предоставления услуг, в том числе: количество жалоб от заявителей о нарушениях сроков предоставления услуги, количество обжалований в судебном порядке действий (бездействия) и решений по предоставлению государственной услуги, наличие технических ошибок при обработке заявлений; удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственной услуги[3]; отсутствие очередей при приеме и выдаче документов заявителям; отсутствие нарушений сроков предоставления государственной услуги; отсутствие обоснованных жалоб и претензий на действия (бездействие) сотрудников, предоставляющих государственную услугу[4].

Таким образом, в значительной доле административных регламентах предоставления государственных услуг отсутствует разграничение критериев оценки доступности и качества государственных услуг, и даже при выделении соответствующих разделов, нередко осуществляется неверная интерпретация данных понятий.

В соответствии с Приказом Минэкономразвития России от 12.03.2018 №120 определено, что в целях проведения оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) выявляется мнение граждан – получателей государственных услуг по следующим основным критериям: время предоставления услуг; время ожидания в очереди при получении услуг; вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуг; комфортность условий в помещении, в котором предоставлены услуги; доступность информации о порядке предоставления услуг. Оценка производится путем выставления балльных оценок по каждому разделу мониторинга.

---

[1] ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения [электронный ресурс]. URL: http://docs.cntd.ru/document/1200102288 (дата обращения: 19.05.2019).

[2] Административный регламент предоставления Фондом социального страхования Российской Федерации государственной услуги по назначению и выплате пособия по беременности и родам в случае прекращения деятельности страхователем на день обращения застрахованного лица за пособием по беременности и родам либо в случае невозможности его выплаты страхователем в связи с недостаточностью денежных средств на его счете в кредитной организации и применением очередности списания денежных средств со счета, предусмотренной Гражданским кодексом Российской Федерации, либо в случае отсутствия возможности установления местонахождения страхователя и его имущества, на которое может быть обращено взыскание, при наличии вступившего в законную силу решения суда об установлении факта невыплаты таким страхователем пособия по беременности и родам застрахованному лицу [электронный ресурс]. URL: http://r86.fss.ru/58086/74605/158355.shtml (дата обращения: 19.05.2019).

[3] Приказ МИД России от 13.03.2018 N 3507 «Об утверждении Административного регламента Министерства иностранных дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния граждан Российской Федерации, проживающих за пределами территории Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 02.04.2018 N 50586) [электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_294766/ (дата обращения: 19.05.2019).

[4] Приказ МВД России от 07.08.2013 N 605 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрации автомототранспортных средств и прицепов к ним» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.09.2013 N 30048) (в редакции от 06.09.2017) [электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_152842/ (дата обращения: 19.05.2019).

По результатам оценки формируется интегральный показатель уровня удовлетворенности граждан[1]. Следует отметить, что в основе данных критериев находится оценка доступности (временной, физической, информационной) предоставления государственных и муниципальных услуг. К критериям качества мы можем отнести лишь качественные характеристики сотрудников, взаимодействующих с потребителями услуг.

Также в Приказе предусмотрена оценка предоставления государственных услуг в электронном виде, к показателям которой отнесены: доступность информации о порядке предоставления государственной услуги; время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления услуги; удобство процедур предоставления государственной услуги. В данном случае критериями оценки качества государственных и муниципальных услуг мы можем считать оценку процедуры предоставления услуг в электронной форме. Таким образом, методика оценки государственных и муниципальных услуг гражданами также не разграничивает критерии доступности и качества предоставления услуг.

Анализ отзывов граждан по оценке государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти (их структурными подразделениями) и территориальными органами государственных внебюджетных фондов (их региональными отделениями), размещаемыми на специализированном сайте «Ваш контроль» показал, что основными причинами низких оценок гражданами качества и доступности предоставления государственных услуг являются: нарушение сроков предоставления услуг, отсутствие информации о ходе исполнения услуги, отсутствие исчерпывающего перечня необходимых документов на сайте, нарушение процедур предоставления услуг, низкая оценка поведения сотрудников при взаимодействии с гражданами[2].

Проблемы установления критериев доступности и качества характерны не только для государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственного и муниципального управления, но для социальных услуг, предоставляемых организациями различных форм собственности. Как отмечают Т.Б. Гуппоев, М.З. Шогенов, наряду с гарантиями предоставления, государство берет на себя ответственность за обеспечение качества предоставляемых социальных услуг [11, с. 97]. Л.В. Лапидус считает, что нормативное регулирование и контроль качества за деятельностью исполнителей государственных услуг со стороны органов власти должно являться приоритетным направлением развития отраслей социальной сферы [12, с. 41].

Вместе с тем, проведенный нами анализ позволил определить, что в отраслевых федеральных законах, регулирующих предоставление публичных, социально значимых услуг критерии доступности и качества их предоставления так же не разграничиваются. Так, в ст. 10 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», определены критерии доступности и качества медицинской помощи. Анализ данных критериев позволяет выделить виды доступности медицинских услуг: территориальная доступность услуг (приближенность к месту жительства, работы, учебы; размещение медицинских организаций исходя из потребностей населения; транспортная доступность медицинских организаций) и физическая доступность получения услуг (наличие необходимого количества медицинских работников; предоставление медицинской организацией гарантированного объема медицинской помощи; оснащение медицинских организаций оборудованием для оказания медицинской помощи).

К показателям качества предоставления услуг можно отнести лишь уровень квалификации медицинских работников[3]. Кроме того, данный закон содержат нормы, определяющие порядок реализации независимой оценки качества, но лишь условий оказания медицинскими организациями услуг, критериями оценки которых являются ряд показателей доступности: информационная доступность услуг (открытость и доступность информации о медицинской организации); физическая доступность (доступность медицинских услуг для инвалидов); временная доступность (комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги).

---

[1] Приказ Минэкономразвития России от 12.03.2018 N 120 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений)» [электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=293219&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.19602668683074542#05151471714817051 (дата обращения: 19.05.2019).

[2] Материалы специализированного сайта «Ваш контроль». URL: https://vashkontrol.ru/reviews?with_answers=true (дата обращения: 19.05.2019).

[3] Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в редакции от 06.03.2019). Ст. 10 [электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/ (дата обращения: 15.04.2019).

К критериям качества условий оказания услуг можно отнести лишь следующие: доброжелательность, вежливость работников медицинской организации; удовлетворенность условиями оказания услуг[1].

Аналогичным образом критерии доступности и качества услуг регулируются Федеральным законом от 17.07.1999 №176-ФЗ «О почтовой связи», в соответствии которым, гарантиями доступности и качества услуг почтовой связи общего пользования являются: физическая доступность (равные права доступа к услугам для всех пользователей услуг почтовой связи), временная доступность (работа объектов почтовой связи в режиме, удобном для пользователей услуг почтовой связи), финансовая доступность (государственное регулирование тарифов на универсальные услуги почтовой связи). К критериям качества услуг можно лишь отнести обеспечение операторами почтовой связи надлежащего качества оказываемых услуг почтовой связи[2]. При этом, содержание понятия «надлежащее качество оказываемых услуг» и критерии его оценки не уточняются.

Таким образом, в нормативно-правовых актах отсутствует разграничение критериев доступности и качества оказания государственных и муниципальных услуг. Практически во всех случаях речь идет о доступности услуг. Вместе с тем, отсутствие разработанного нормативного закрепления понятия «качество услуги», формализации и регламентации критериев качества государственных и муниципальных услуг не позволяют обеспечить эффективность оказания услуг на основе учета показателей удовлетворенности их потребителей. Аналогичные проблемы характерны для нормативных условий предоставления социальных услуг. Следовательно, важным является, во-первых, нормативное закрепление разграничения таких свойств государственных, муниципальных, социальных услуг, как доступность и качество; во-вторых, выработка общих требований к определению критериев качества предоставления государственных, муниципальных и социальных услуг и закрепление их в отраслевом законодательстве и административных регламентах предоставления государственных и муниципальных услуг,

Литература

1. *Мирзоян Н.С.* Качество жизни и доступность государственных (муниципальных) услуг // Известия ТулГУ. Экономические и юридические науки. 2010. № 2-1. С. 168-172.
2. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации. Учебное пособие/ С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин, В.Н. Ретинская, И.А. Мурзина, И.Г. Кревский, А.В. Луканин, О.С. Кошевой. Под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. – Москва, Эксклибрис Пресс, 2008. 21 с.
3. *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 – 27.
4. *Зайнашева З.Г., Мешкова Н.Г.* Современные критерии оценки качества и доступности предоставления государственных услуг// Экономика качества. 2015. №1 (9) [электронный ресурс]. URL: http://eq-journal.ru/pdf/09/%D0%97%D0%B0%D0%B9%D0%BD%D0%B0%D1%88%D0%B5%D0%B2%D0%B0,%20%D0%9C%D0%B5%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf (дата обращения: 08.04.2019).
5. *Филатова Т.А.* Критерии оценки качества услуг в сервисной организации // Российское предпринимательство. 2013. №6 (228). С. 82 –87.
6. *Хашаева А.Б., Лиджи-Горяева С.Э.* Государственные услуги: оценка качества населением // Вестник ИКИАТ. 2015. №1 (30). С. 86 – 98.
7. *Родионов М.Г.* Методики оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник СИБИТа. 2018. №1 (25). С. 62 – 66.
8. *Игнатова Т.В., Киященко Т.А., Аширова М.Н.* Совершенствование показателей оценки эффективности деятельности местных органов власти // Научное обозрение. 2014. № 8. С. 416 – 423.
9. *Игнатова Т.В., Аширова М.Н.* Рыночная рационализация предоставления государственных услуг //ФЭС: финансы, экономика, стратегия. 2015. № 2. С. 30 – 35.
10. *Коптев М.В.* Оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде // Проблемы современной науки и образования. 2014. №7 (25). С. 117 – 119.

[1] Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в редакции от 06.03.2019). Ст. 79.1 [электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/ (дата обращения: 15.04.2019).

[2] Федеральный закон от 17.07.1999 N 176-ФЗ «О почтовой связи» (в редакции от 29.06.2018). Ст. 14 [электронный ресурс]. URL:
http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=301417&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.8390320128404984#04895823342384391 (дата обращения: 15.04.2019).

11. *Гуппоев Т.Б., Шогенов М.З.* Проблемы и перспективы участия институтов гражданского общества в обеспечении качества предоставления государственных социальных услуг // Вестник экспертного совета. 2018. №3 (14). С. 95 – 102.
12. *Лапидус Л.В.* Повышение качества услуг социальной сферы в современных условиях // Современные проблемы сервиса и туризма. 2014. №2. С. 34 – 41.

Kuznetsova Polina Yurievna, candidate of sociological Sciences, associate professor of Department of Public administration and history, Perm national research Polytechnic University (29, Komsomolsky pr., Perm, 614000, Russian Federation). E-mail: pkuznecova@list.ru

IMPROVEMENT OF METHODOLOGY OF ASSESSMENT OF QUALITY AND AVAILABILITY OF PROVIDING PUBLIC AND MUNICIPAL SERVICES

Abstract

The article analyzes the theoretical and regulatory framework of accessibility and quality of public and municipal services. The problems of theoretical uncertainty of these concepts and the lack of their differentiation in legal acts are noted. Based on the analysis of administrative regulations for the provision of public services and sectoral legislation governing the provision of social services, the problems of different interpretations of the criteria of accessibility and quality of public services. Conclusions about the need to change approaches to assessing the quality and availability of public and municipal services on the basis of theoretical and legal differentiation of these concepts, the establishment of unity of requirements for the development of criteria for assessing the quality of public and municipal services as the basis for assessing the level of satisfaction of citizens.

Keywords: *state and municipal services, availability, quality, administrative regulations, criteria for evaluation of public services, standard, efficiency, social services, bodies of the public and municipal administration.*

References

1. Mirzoyan N.S. Kachestvo zhizni i dostupnost' gosudarstvennyh (municipal'nyh) uslug // Izvestiya TulGU. Ekonomicheskie i yuridicheskie nauki. 2010. № 2-1. P. 168-172.
2. Monitoring gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug v regione kak strategicheskij instrument po-vysheniya kachestva regional'nogo upravleniya: opyt, problemy, rekomendacii. Uchebnoe posobie/ S.I. Nedel'ko, A.V. Ostashkov, S.V. Matyukin, V.N. Retinskaya, I.A. Murzina, I.G. Krevskij, A.V. Lukanin, O.S. Koshevoj. Pod obshch. red. V.V. Markina, A.V. Ostashkova. – Moskva, Eksklibris Presc, 2008. 21 s.
3. Lunev A.N., Pugacheva N.B. Nauchno-metodicheskie rekomendacii po ocenke kachestva i dostupnosti gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug // Obshchestvo: politika, ekonomika, pravo. 2013. № 4. P. 15 – 27.
4. Zajnasheva Z.G., Meshkova N.G. Sovremennye kriterii ocenki kachestva i dostupnosti predostavleniya gosudarstvennyh uslug// Ekonomika kachestva. 2015. №1 (9) [elektronnyj resurs]. URL: http://eq-journal.ru/pdf/09/%D0%97%D0%B0%D0%B9%D0%BD%D0%B0%D1%88%D0%B5%D0%B2%D0%B0,%20%D0%9C%D0%B5%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf (data obrashcheniya: 08.04.2019).
5. Filatova T.A. Kriterii ocenki kachestva uslug v servisnoj organizacii // Rossijskoe predprini-matel'stvo. 2013. №6 (228). P. 82 –87.
6. Hashaeva A.B., Lidzhi-Goryaeva S.E. Gosudarstvennye uslugi: ocenka kachestva naseleniem // Vestnik IKIAT. 2015. №1 (30). P. 86 – 98.
7. Rodionov M.G. Metodiki ocenki kachestva predostavleniya gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug // Vestnik SIBITa. 2018. №1 (25). P. 62 – 66.
8. Ignatova T.V., Kiyashchenko T.A., Ashirova M.N. Sovershenstvovanie pokazatelej ocenki effektivnosti deyatel'nosti mestnyh organov vlasti // Nauchnoe obozrenie. 2014. № 8. P. 416 – 423.
9. Ignatova T.V., Ashirova M.N. Rynochnaya racionalizaciya predostavleniya gosudarstvennyh uslug //FES: finansy, ekonomika, strategiya. 2015. № 2. P. 30 – 35.
10. Koptev M.V. Ocenka kachestva predostavleniya gosudarstvennyh uslug v elektronnom vide // Problemy sovremennoj nauki i obrazovaniya. 2014. №7 (25). P. 117 – 119.
11. Guppoev T.B., SHogenov M.Z. Problemy i perspektivy uchastiya institutov grazhdanskogo obshchestva v obespechenii kachestva predostavleniya gosudarstvennyh social'nyh uslug // Vestnik ekspertnogo soveta. 2018. №3 (14). P. 95 – 102.
12. Lapidus L.V. Povyshenie kachestva uslug social'noj sfery v sovremennyh usloviyah // Sovremennye problemy servisa i turizma. 2014. №2. P. 34 – 41.