

ОЦЕНКА РОССИЯНАМИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ ГОСУДАРСТВА: РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ОПРОСОВ 2011–2015 ГГ.

Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Мау В.А., Покида А.Н.*

Аннотация

Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации была выработана методика репрезентативных социологических опросов, на основании которой в 2011–2015 гг. проводились ежегодные исследования уровня удовлетворенности россиян качеством административных услуг государства. Объект исследования – государственные и муниципальные услуги, оказываемые органами государственной власти и местного самоуправления. Только на федеральном уровне предоставляется более 600 видов таких услуг. Их получателями являются все россияне и миллионы организаций. Цель исследования – оценка результатов предпринимаемых государством усилий по повышению качества этих услуг. Предмет исследования: уровень общей удовлетворенности получателей этих услуг качеством их предоставления. Выявлялись и опрашивались совершеннолетние граждане РФ, получившие в исследуемый период конечный результат данных услуг (в том числе, в интересах бизнеса). Ими оценивалась одна из полученных услуг. Проанализированы динамика уровня общей удовлет-

* Владимир Николаевич Южаков – доктор философских наук, профессор, главный научный сотрудник, директор Центра технологий государственного управления ИПЭИ РАНХиГС при Президенте Российской Федерации. Адрес: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. 119571, Москва, пр. Вернадского, д. 82. E-mail: yuzhakov-vn@rane.ru

Елена Игоревна Добролюбова – кандидат экономических наук, заместитель директора Центра технологий государственного управления Института прикладных экономических исследований РАНХиГС при Президенте Российской Федерации. Адрес: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. 119571, Москва, пр. Вернадского, д. 82. E-mail: dobrolyubova@inbox.ru

Владимир Александрович Мау – доктор экономических наук, профессор, ректор РАНХиГС при Президенте Российской Федерации. Адрес: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. 119571, Москва, пр. Вернадского, д. 82. E-mail: rector@ranepa.ru

Андрей Николаевич Покида – кандидат социологических наук, директор Центра социально-политического мониторинга Института общественных наук РАНХиГС при Президенте Российской Федерации. Адрес: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. 119571, Москва, пр. Вернадского, д. 82. E-mail: pokida@rambler.ru

воренности получателей этих услуг качеством их предоставления и влияние на него изменений параметров качества, иных факторов и проблем их предоставления.

Исследования выявили рост доли респондентов, удовлетворенных качеством предоставления этих услуг. Улучшились влияющие на удовлетворенность получателей услуг параметры качества их предоставления. При этом для многих услуг еще сохраняется ряд проблем, негативно влияющих на оценку граждан. Выявленные проблемы определяют приоритеты дальнейшей работы по достижению целевого уровня удовлетворенности граждан качеством административных услуг государства (не менее 90% в 2018 г.).

Ключевые слова: административные услуги; государственное управление; государственные услуги; качество услуг; муниципальные услуги; социологический опрос; удовлетворенность граждан.

Основания проведения исследования

Начиная с 2010 г., Минэкономразвития России организует проведение социологических исследований качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления. В 2011–2015 гг. эти социологические исследования проводились ежегодно по однотипной методике в форме социологического опроса. Их непосредственной целью стала оценка уровня удовлетворенности россиян качеством предоставления этих услуг.

Рассматриваемые в статье социологические исследования проводятся в качестве одного из инструментов мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых гражданам и их организациям органами государственной власти и местного самоуправления. Проведение мониторинга предусмотрено Концепциями проведения административной реформы принятыми в 2005-м и в 2011-м гг. (Концепция..., 2005; Концепция..., 2011). Мониторинг применяется для оценки результативности предпринимаемых в рамках административной реформы усилий государства по повышению качества таких услуг и обеспечения своевременной коррекции (при необходимости) этих усилий.

Эти меры были разработаны и реализуются в силу двух связанных обстоятельств. Во-первых, с началом реализации с середины 2000-х гг. политики развития российского государства как клиентоориентированного (подробнее см.: Паршин, 2013; Южаков и др., 2014), повышение качества государственных и муниципальных услуг стало центральным направлением этой политики. Во-вторых, качество услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления, на старте реализации клиентоориентированного подхода находилось на очень низком уровне. Данные социологического опроса 2005 г. свидетельствовали, что только 14% граждан, обратившихся в течение последних 2 лет в государственные органы, смогли получить интересующую их государственную услугу приемлемого качества¹. Данные другого опроса того же года по отдельным государственным услугам были несколько выше, но также оставляли желать много лучшего².

Указанными Концепциями административной реформы и последующими документами была предусмотрена система мер по улучшению ситуа-

ции. К ним относятся, в частности: принятие и внедрение стандартов и административных регламентов предоставления каждого из видов этих услуг и иных системных решений, направленных на улучшение всех параметров качества их предоставления (в том числе: сокращение сроков предоставления услуги, стоимости услуги, времени ожидания в очереди при обращении за услугой....); переход к предоставлению этих услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)³; развитие возможностей получения этих услуг с использованием электронных технологий и т.д. Результатом этих улучшений должно стать повышение уровня удовлетворенности получателей этих услуг качеством их предоставления. Документами административной реформы были установлены, а затем и закреплены Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 целевые ориентиры повышения уровня удовлетворенности – не менее 90% получателей к 2018 г.

Целью мониторинга в этой связи является, прежде всего, оценка уровня удовлетворенности получателей данных услуг, а также влияния на этот показатель достигнутых значений ключевых параметров качества их предоставления.

Для проведения мониторинга, наряду с социологическим исследованием, применяются и другие инструменты. Так, с 2016 г. в целях развития мониторинга качества предоставления государственных услуг предполагается использовать портал «Вашконтроль.Ру» (*vashkontrol.ru*). С 2016 г. для целей мониторинга предполагается использовать также сбор статистических данных⁴.

В первом случае обеспечивается сбор отзывов об удовлетворенности граждан, получающих государственные услуги по разным каналам. Однако данный инструмент имеет ряд ограничений, влияющих на результаты оценки, в частности, он не предполагает анонимности – респонденты-получатели услуг идентифицируются. Во втором случае данные будут поступать от органов власти и местного самоуправления, предоставляющих исследуемые услуги. То есть фактически предполагается сбор данных о самооценке этих заинтересованных органов.

Перед социологическим исследованием в рамках мониторинга была поставлена задача проведения независимой системной оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг, исходя из оценок их получателей.

Эта задача отражает сформировавшийся тренд использования социологических исследований в интересах повышения качества государственного и муниципального управления (Абакаров, 2013; Барсукова, Авдьян, 2009; Жерновой, Глухов, 2013; Переходов, 2013) и различных видов услуг населению (Карпикова, 2015; Хагуров, Остапенко, 2014).

Особенностью социологических исследований, методика и результаты которых рассматриваются в данной статье, стало то, что в них систематически (ежегодно) на протяжении достаточно длительного периода (к настоящему времени – пяти лет) изучаются ход и итоги реализации одного из ключевых направлений совершенствования государственного управления непосредственно в интересах коррекции и улучшения этой работы.

Методика социологических исследований

Социологические исследования осуществлялись Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС) по заказу Минэкономразвития России ежегодно, начиная с 2011 г., методом репрезентативного социологического опроса населения⁵ по единой методике.

Методика исследований, включая анкету и инструментарий социологического опроса, была разработана РАНХиГС при подготовке стартового исследования в 2011 г. (см. подробнее: Государственные..., 2012а: 70–89; Государственные..., 2012b: 7–35). В 2013 г. методика проведения социологического исследования была утверждена Правительственной комиссией по проведению административной реформы (протокол № 137 от 16 сентября 2013 г.). В дальнейшем допускалась и проводилась небольшая коррекция методики, в том числе входящей в нее анкеты социологического опроса, не влияющая на сопоставимость получаемых данных с результатами предыдущих исследований.

Цель исследований

Целью исследований являлось выявление и оценка уровня общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления.

Объект исследований

Объектом исследований являлись государственные и муниципальные услуги, предоставляемые по запросу заявителя органами государственной власти и местного самоуправления⁶ в соответствии Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁷.

Результатом предоставления этих услуг являются, как правило, оформляемые по запросам заявителей и выдаваемые им **документы** (справки, свидетельства...). Этими документами устанавливаются, изменяются, регистрируются и прекращаются все важнейшие права и обязанности граждан и бизнеса на всех этапах их жизни – от рождения человека (создания компании) до смерти (ликвидации компании)⁸. Саму реализацию этих прав данные услуги не предусматривают. В этом смысле речь идет об **административных** государственных и муниципальных услугах (далее также – **административные услуги государства**).

При этом только на федеральном уровне предоставляется более 600 видов таких услуг. Их перечень, описание, порядок и условия оказания (получения) опубликованы на Едином портале государственных и муниципальных услуг (Портал..., 2016). Потенциальными получателями этих услуг являются все россияне и миллионы создаваемых ими организаций.

Объектом исследований не являлись государственные и муниципальные услуги, выполняемые учреждениями и организациями на основе го-

сударственных заданий (как это предусмотрено Бюджетным кодексом Российской Федерации), в том числе услуги в сфере здравоохранения, образования, культуры и т.д.⁹ Содержанием этих услуг является фактическая реализация прав граждан и их организаций. Оценка их качества и удовлетворенности их получателей требует другой методики исследования.

При этом важно, что объектом рассматриваемого исследования ежегодно был весь массив административных услуг государства – все их виды. Этим данное исследование существенно отличается от многочисленных исследований, объектом которых являются отдельные виды государственных или муниципальных услуг либо какие-то их группы.¹⁰

Исследовались услуги, конечный результат которых (положительное решение либо отказ) респонденты получили в календарный год исследования¹¹. При этом состав услуг заранее не определялся. Он формировался в ходе предварительного опроса населения, по результатам которого были выявлены получатели и был сформирован перечень административных государственных и муниципальных услуг, полученных гражданами (в том числе, представляющими бизнес), в исследуемый период. Респонденты оценивали качество предоставления полученной ими услуги.¹²

Предмет исследования

Предметом исследований являлся уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления административных государственных и муниципальных услуг. Показатель удовлетворенности определялся как сумма ответов «очень хорошо» и скорее хорошо» на вопрос «Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?»¹³.

Предметом исследования являлись также:

- параметры качества и проблемы предоставления (получения) предоставления исследуемых услуг (в том числе, время ожидания в очереди; срок предоставления услуг; вежливость и компетентность персонала и т.д.), а также оценка их респондентами;
- влияние состояния этих параметров и проблем на общую удовлетворенность качеством предоставления услуг.

Респонденты

Респондентами являлись совершеннолетние граждане, обращавшиеся в течение исследуемого периода за получением административной государственной (муниципальной) услуги и получившие на момент изучения ее результата (положительное решение либо отказ). Указанные респонденты выявлялись по ответу на предварительный вопрос гражданам по месту жительства: «получали ли Вы государственные или муниципальные услуги в 201_ году?».

Метод исследования

Социологические опросы проводились методом интервьюирования по месту жительства респондентов¹⁴. В отличие от возможного альтерна-

тивного способа проведения интервьюирования по месту предоставления услуг, это позволило избежать искажения структуры востребованности услуг и обеспечить независимость оценок респондентов от органов, предоставляющих услуги.

Выборочная совокупность и репрезентативность социологического опроса

Социологический опрос проводился среди различных социально-демографических групп граждан Российской Федерации в возрасте 18 лет и старше – получателей государственных и муниципальных услуг (физические лица, представители юридических организаций) во всех исследуемых субъектах Российской Федерации.

Формирование и реализация выборочной совокупности для опроса респондентов осуществлялись по многоступенчатой квотной выборке с вероятностным отбором респондентов на последней ступени.

Общее количество опрошенных (*общая база данных*) составило: в 2015 г. – 15 963 респондента-получателя административных государственных и муниципальных услуг в 77 субъектах РФ (для их выявления предварительно опрошено 25800 человек); в 2014 г. – 17 144 респондента (предварительно опрошено более 30 000 человек)¹⁵.

При этом при проведении исследования формировались и реализовывались две выборочные совокупности. Для сопоставления субъектов РФ по уровню удовлетворенности населения качеством предоставления административных государственных и муниципальных услуг формировалась общая выборочная совокупность респондентов исследования. Сопоставление данных в 2015 г. осуществлялось по 70 субъектам Российской Федерации, в которых опрашивалось не менее 200 респондентов – получателей услуг¹⁶. Опрос проводился как в столицах регионов, так и в иных городах и сельских населенных пунктах с учетом распределения численности населения. Статистическая погрешность при определении уровня удовлетворенности граждан качеством исследуемых услуг в каждом из обследованных субъектов РФ составляла по всем годам исследования не более 7%.

Для определения уровня общей удовлетворенности граждан качеством предоставления исследуемых услуг, а также влияния на нее различных параметров качества этих услуг и проблем их предоставления, формировалась специальная выборочная совокупность (*специальная база данных*), репрезентирующая основные социально-демографические группы населения Российской Федерации, типы населенных пунктов. Специальная база данных составила в 2015 и в 2014 гг. – 10000 результативных интервью в 77 субъектах Российской Федерации¹⁷ и обеспечила статистическую погрешность 1,0%¹⁸. В отношении составлявших отдельную группу принимавших участие в исследовании граждан – представителей бизнеса – статистическая погрешность составила 3,4%.

Сроки проведения полевых исследований (опроса): октябрь – ноябрь года исследования (так, в 2015 г. – с 12 по 23 ноября).

Результаты исследования¹⁹

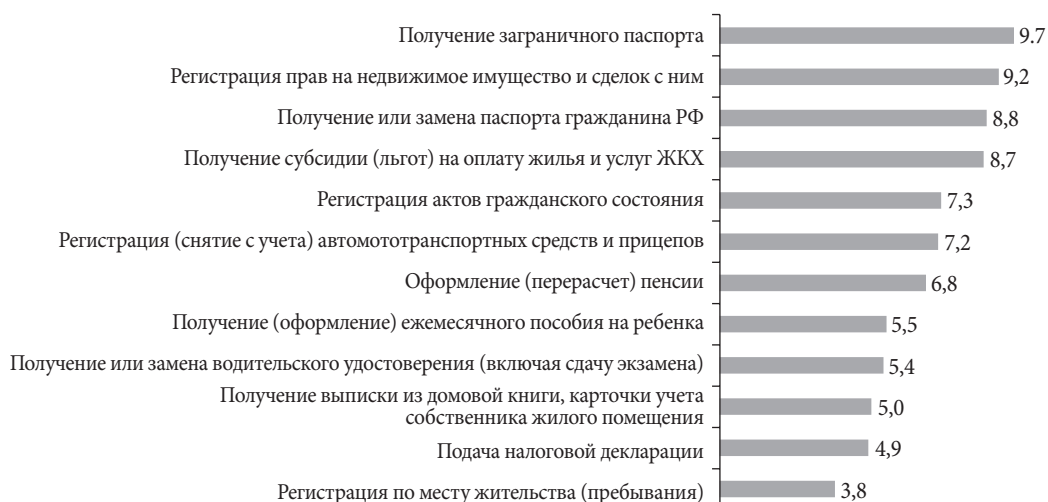
Востребованность административных государственных и муниципальных услуг

По данным социологического опроса, в 2015 г. за получением административных государственных и муниципальных услуг (далее также – административных ГМУ) обращались 62% граждан. Из общего числа респондентов, обратившихся в этот период за получением государственных и муниципальных услуг, 60% – женщины. Чаще всего респонденты обращались за государственными услугами, предоставляемыми федеральными органами исполнительной власти и государственными внебюджетными фондами (65% опрошенных), тогда как за региональными государственными услугами обращалось 27%, за муниципальными – 8% респондентов.

Респондентами в 2015 г. были получены административные ГМУ 107 видов. Услуги по 27-ми из них (по каждой из услуг) были получены более чем 0,5% респондентами от общего числа респондентов²⁰ – это 95,2% от всех полученных респондентами видов административных ГМУ. Остальные их виды получены 4,8% респондентами. Традиционно (как и в предыдущие годы исследований) наиболее востребованы были услуги «Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним» (получены в 2015 г. 14,4% респондентов), «Получение заграничного паспорта» (13,1%), «Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации» (12,2%). Внизу этого списка (по востребованности) услуга «Получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию» (получена 0,6% респондентов). За процентами респондентов, получивших эти услуги, стоят миллионы, сотни и десятки тысяч их получателей. Так, заграничный паспорт в 2014 г. получили почти 7,5 млн граждан.

Рисунок 1

Административные государственные и муниципальные услуги, предоставление которых в 2015 г. оценено более 3% респондентов, % от общего числа опрошенных



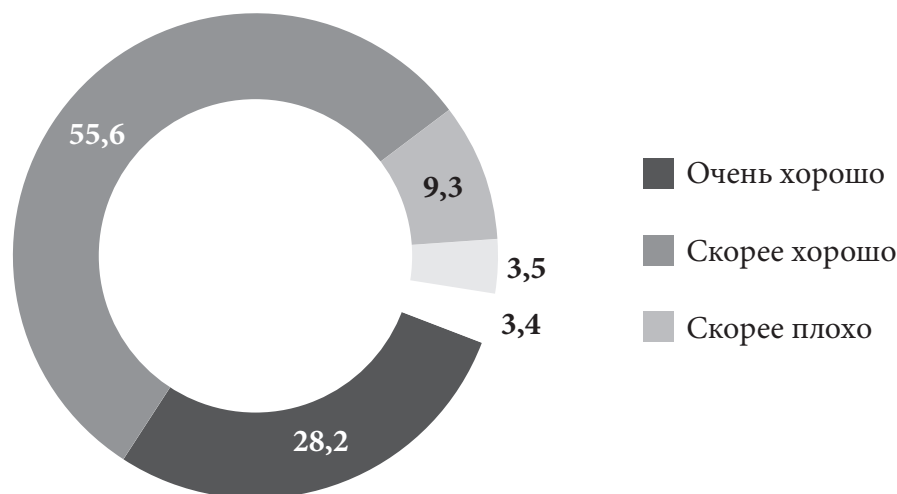
В ходе оценки качество предоставления 12 наиболее массовых административных ГМУ оценили более 3% респондентов от общего количества опрошенных (Рис. 1). Из них 7,9% услуг были получены гражданами, представляющими бизнес, в связи с предпринимательской деятельностью. По сравнению с результатами опросов 2012, 2013 и 2014 гг. в 2015 г. этот перечень по составу практически не изменился.

Оценка удовлетворенности получателей административных государственных и муниципальных услуг

По результатам социологического опроса 2015 г. 28,2% респондентов оценивают качество предоставления административных государственных и муниципальных услуг как «очень хорошее», а 55,6% – как «скорее хорошее» (Рис. 2). Таким образом, согласно методике социологического опроса, общий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления полученных ими административных услуг государства в 2015 г. составил 83,8% (28,2% плюс 55,6%) от общего количества опрошенных респондентов.

Рисунок 2

Оценка качества предоставления административных государственных и муниципальных услуг в 2015 г., % от общего числа опрошенных



По сравнению с 2011 г. удовлетворенность получателей административных ГМУ выросла на 9,2 п.п. – с 74,6% до 83,8% (по сравнению с 2014 г. – на 2,6 п.п. (Южаков и др., 2015)). Положительная динамика этого показателя коррелирует с улучшением параметров качества предоставления административных ГМУ и ростом удовлетворенности ими респондентов. При этом в 2015 г. выше всего граждане оценили личные качества сотрудников, предоставляющих эти услуги: 84,6% опрошенных удовлетворены их вежливостью, 83,9% – профессионализмом. Оценка этих параметров выросла в 2015 г. по сравнению с 2012 г., соответственно, на 4,9 и 2,8 п.п.

Существенно ниже оценки таких параметров, как время ожидания в очереди для подачи документов (66,8% респондентов удовлетворены им в 2015 г.) и стоимость предоставления услуг (56,1%). Однако оценка респондентами первого из них выросла в 2015 г. по сравнению с 2011 г. на 15,4 п.п. С 2011 г. на 14,7 п.п. улучшилась оценка времени ожидания в очереди на получение результата услуги и на 11,2 п.п. – оценка срока предоставления услуги. Как будет показано далее, улучшение этих оценок отражает также улучшение и самих этих параметров.

Сопоставление результатов социологических опросов 2011–2015 гг. по оценке гражданами качества исследуемых услуг и основных их параметров приведены в Таблице 1.

Таблица 1

Доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления административных государственных и муниципальных услуг и его параметров в 2011–2015 гг. (% от общего числа опрошенных)

Параметры качества предоставления услуги	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Доступность информации	–	76,6	78,1	81,4	82,8
Срок предоставления результата услуги	62,9	65,5	69,9	73,8	74,1
Время ожидания в очереди на подачу документов	51,4	53,1	56,9	61,6	66,8
Время ожидания в очереди на получение результата услуги	57,1	61,4	64,7	66,7	71,8
Количество обращений в органы власти и другие организации	70,6	71	74,2	78,7	78,2
Количество необходимых документов	–	72,4	76,3	79,3	79,4
Стоимость услуги (государственная пошлина)	58,2	57	62,8	63,1	56,1
Условия для ведения приема посетителей	–	66,4	69,4	75,1	78,1
Вежливость сотрудников	–	79,7	80,5	84,5	84,6
Профессионализм сотрудников	–	80,1	81,4	84,2	83,9
Общая удовлетворенности граждан качеством предоставления административных ГМУ	74,6	75,5	77,7	81,2	83,8

Источники: Составлено авторами по результатам указанных социологических опросов, проведенных РАНХиГС в 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 гг.

По данным социологического опроса 2015 г. в наибольшей степени на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления административных ГМУ влияют оценки респондентами следующих параметров качества их предоставления:

- доступности информации (среди тех, кто удовлетворен ее доступностью, общий уровень удовлетворенности качеством предоставления админи-

- стративных ГМУ составляет 94,6%, что на 10,8 п.п. выше, чем в среднем по выборке);
- количества обращений в органы власти (местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата оцениваемой услуги (среди тех, кто удовлетворен их количеством, общий уровень удовлетворенности качеством составляет 93,2%, что на 9,4 п.п. выше, чем в среднем по выборке);
 - срока предоставления услуги (среди тех, кто удовлетворен данным параметром, уровень общей удовлетворенности составляет 91,8%, что на 8,0 п.п. выше, чем в среднем по выборке).

Стоимость предоставления рассматриваемых услуг в 2015 г. в целом не оказывала существенного влияния на общий уровень удовлетворенности граждан (среди удовлетворенных данным параметром общий уровень удовлетворенности выше лишь на 6,3 п.п.). Однако выявленные в рамках опроса различия в оценках гражданами качества предоставления государственных и муниципальных услуг по уровню материального положения дают основание полагать, что с ростом размера государственной пошлины данное влияние может усилиться.

Оценка качества предоставления административных государственных и муниципальных услуг по органам государственной власти и местного самоуправления и видам услуг

Социологический опрос 2015 г. показал, что выше всего уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления административных ГМУ в органах ЗАГС (96,5%), ФМС России (87,7%) и ФНС России (87,0%). Оценка качества предоставления государственных услуг в Росреестре, органах занятости и органах социальной защиты субъектов Российской Федерации, Пенсионного фонда России ниже средней по России (Табл. 2).

Динамика удовлетворенности граждан качеством предоставления административных ГМУ по видам услуг и годам исследований представлена в Таблице 2.

Таблица 2

Доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления наиболее массовых административных государственных и муниципальных услуг в 2011–2015 гг. (% от общего числа опрошенных)

Государственная (муниципальная) услуга	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)	92,1	88,4	91,1	93,6	96,5
Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения	88,5	85,4	88,1	90,7	91,3
Получение заграничного паспорта	83,1	82	83,3	86,6	90,9
Подача налоговой декларации	70,7	80,3	76,1	84,3	89,3

Государственная (муниципальная) услуга	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Получение или замена паспорта гражданина РФ	78,2	78,1	80,8	82,6	86,3
Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов	64,4	76,4	70,7	83,7	84,4
Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)	74	73,1	78,8	83,4	84,2
Регистрация по месту жительства (пребывания)	81,9	77,2	79,4	84,6	82,4
Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ	77,5	75,6	77,8	75,7	81,1
Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	71,9	66	69	73,1	78,9
Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка	68,1	70,5	79,2	77,5	77,6
Оформление (перерасчет) пенсии	74	74,1	78	75,8	76,3

Источники: Составлено авторами по результатам указанных социологических опросов, проведенных РАНХиГС в 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 гг.

Как видно из таблицы, качество предоставления практически всех наиболее массовых административных ГМУ заметно выросло. Удовлетворенность граждан качеством предоставления по трем услугам уже достигла целевого значения (не менее 90% к 2018 г.).

Аутсайдерами остаются государственные услуги по оформлению (перерасчету) пенсии (уровень общей удовлетворенности составляет 76,3%), получению (оформлению) ежемесячного пособия на ребенка (77,6%).

Оценка продвижения по достижению целевых значений ключевых показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Социологический опрос 2015 г. зафиксировал существенное продвижение в достижении целевых значений показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, установленных Указом Президента РФ от 07.05.2012 г. N 601. По показателю «общая удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» достигнуто значение 83,8% (при целевом значении – 90% к 2018 г.). По показателю «среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности» целевое значение достигнуто. Число – необходимых обращений сократилось в среднем до двух.

Целевое значение показателя «время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных и муниципальных услуг» (для 2014 г. и последующих лет – не более 15 мин.) – пока не достигнуто. Согласно ис-

следованию, к 2015 г. удалось сократить среднее время ожидания в очереди при обращении за государственной и муниципальной услугой только до 35,7 мин. Для услуг, получаемых через МФЦ, среднее время ожидания в очереди несколько ниже: 28,8 минуты (Рис. 3).

Рисунок 3

Среднее время ожидания в очереди при сдаче документов и получении результатов административной государственной (муниципальной) услуги, мин

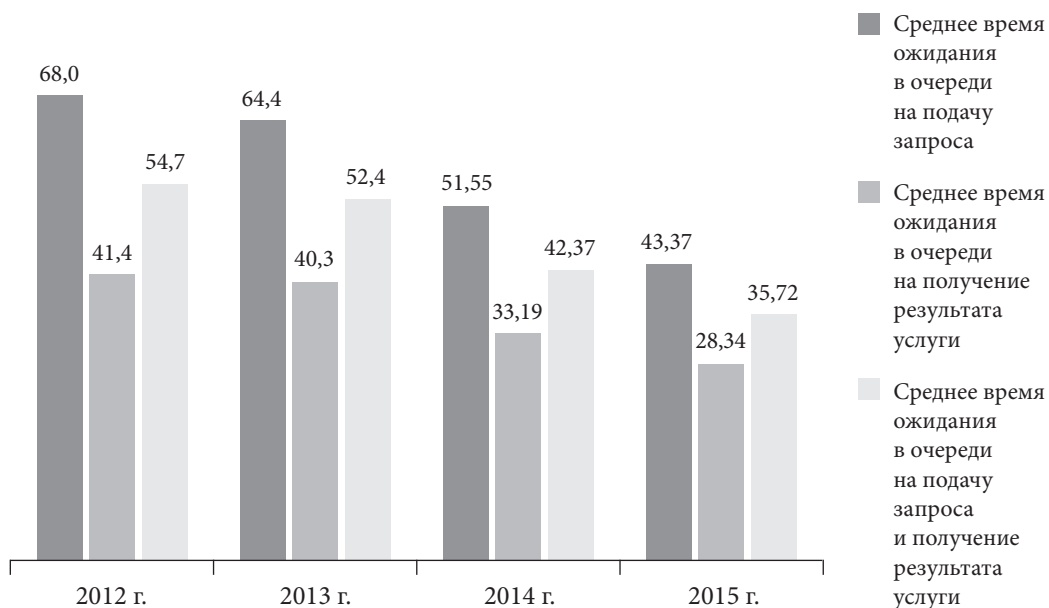


Рисунок 4

Среднее число обращений за одной административной государственной (муниципальной) услугой представителей бизнес-сообщества по результатам исследований 2012–2015 гг.



* Рассчитано в отношении государственных (муниципальных) услуг, полученных по всем каналам, без учета повторных обращений, связанных с возможными ошибками, решениями самих заявителей.

Целевое значение по этому показателю не достигнуто ни по одной из наиболее массовых административных ГМУ. Однако, дело не безнадежно: уже сейчас 38,4% респондентов-получателей этих услуг либо вовсе не стояли в очереди на подачу запросов (документов), либо стояли в ней в среднем менее 15 мин. А в очереди на получение результатов услуг совсем не стояли в очереди, либо стояли в ней в среднем менее 15 мин, уже 53% респондентов.

Динамика значений второго и третьего показателей качества предоставления административных ГМУ приведена на рисунках 3 и 4.

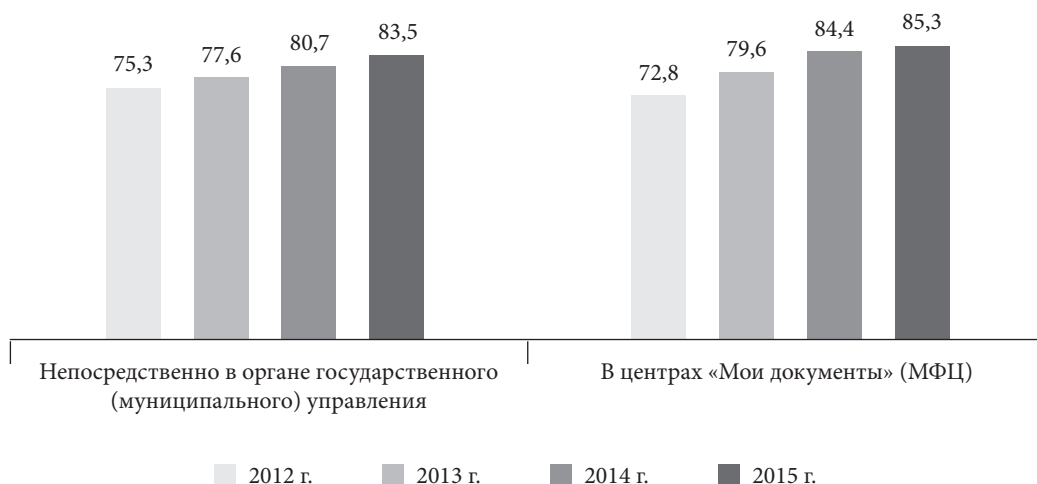
Среднее время ожидания в очереди на подачу документов и получение результата административных ГМУ в 2015 г. сократилось по сравнению с 2014 г. на 7 мин, а по сравнению с 2011 г. – почти на 25 мин.

Оценка качества предоставления административных государственных и муниципальных услуг в МФЦ и при использовании электронных ресурсов

Удовлетворенность граждан качеством предоставления административных ГМУ через МФЦ растет опережающими темпами по сравнению с удовлетворенностью качеством их предоставления непосредственно в органах власти и местного самоуправления. По итогам опроса 2015 г. уровень удовлетворенности респондентов, обратившихся за получением административных ГМУ в МФЦ, составил 85,3%, тогда как среди опрошенных, обратившихся за ними непосредственно в органы власти и местного самоуправления, данный показатель составил 83,5% (Рис. 5).

Рисунок 5

Удовлетворенность граждан в зависимости от места предоставления административных государственных и муниципальных услуг, % от общего числа опрошенных



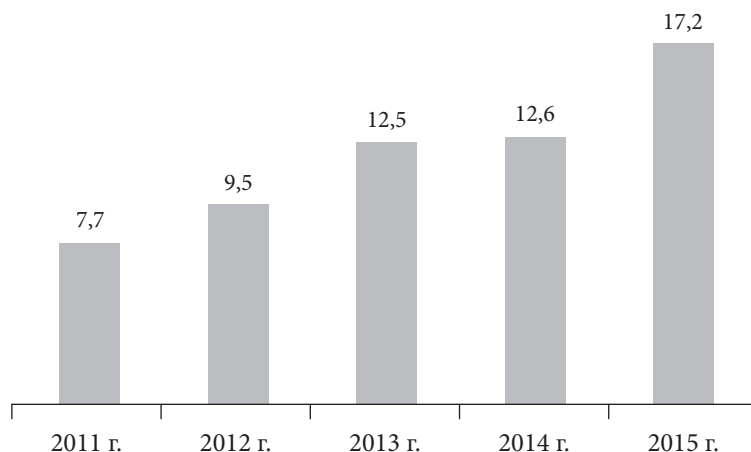
В целом, обращались в МФЦ за получением административных ГМУ 17,0% респондентов от общего количества опрошенных.

Регионами-лидерами по числу обращений в МФЦ являются Московская область (70% респондентов обращалось за предоставлением административных государственных и муниципальных услуг в МФЦ), и г. Москва (44%)²¹.

Использование ресурсов Единого портала государственных и муниципальных услуг и аналогичных порталов федеральных органов исполнительной власти и субъектов Российской Федерации также является фактором, положительно влияющим на удовлетворенность граждан качеством предоставления полученных ими административных ГМУ. Так среди тех, кто пользовался теми или иными ресурсами порталов (в том числе, информационными), удовлетворенность качеством предоставления исследуемых услуг составила 87,7% против 83,8% в среднем по выборке. Однако пока доля пользователей Единого портала в общей численности респондентов невелика и составляет всего 17,2% (Рис. 6).

Рисунок 6

Доля граждан, использовавших Единый портал государственных услуг при получении административных государственных и муниципальных услуг в 2011–2015 гг., % от общего количества опрошенных



При этом по результатам опроса полностью в электронном виде исследуемые услуги получили только 3,2% респондентов от общего количества опрошенных. В частности, выявлена практика получения в электронном виде государственных услуг по подаче налоговой декларации, информированию об административных правонарушениях и получению информации о рынке труда.

Региональные особенности предоставления административных государственных и муниципальных услуг

По итогам социологических опросов выявлены существенные различия в уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления

административных ГМУ в региональном разрезе. Так значение этого показателя в 2015 г. в Дальневосточном (80,1%) и Северо-Кавказском (76,1%) федеральных округах традиционно ниже среднероссийского показателя (83,8%). В 27 субъектах РФ уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления административных ГМУ равен либо превышает 85%.

Эти данные характеризуют не только качество работы органов власти субъектов РФ, но и результаты деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, отделений внебюджетных фондов, поскольку на федеральные государственные услуги приходится 65% общего числа полученных респондентами административных ГМУ.

В целом, межрегиональная дифференциация в оценках качества предоставления административных ГМУ по сравнению с результатами предыдущих исследований сократилась: в 2015 и 2014 гг. разрыв между наиболее передовыми и отстающими субъектами РФ составил 1,3 раза, тогда как по итогам исследования 2013 г. – 1,4 раза, по итогам опроса 2012 г. – 1,6 раз.

Проблемы (трудности) в получении административных государственных и муниципальных услуг и приоритетные направления работы по повышению их качества

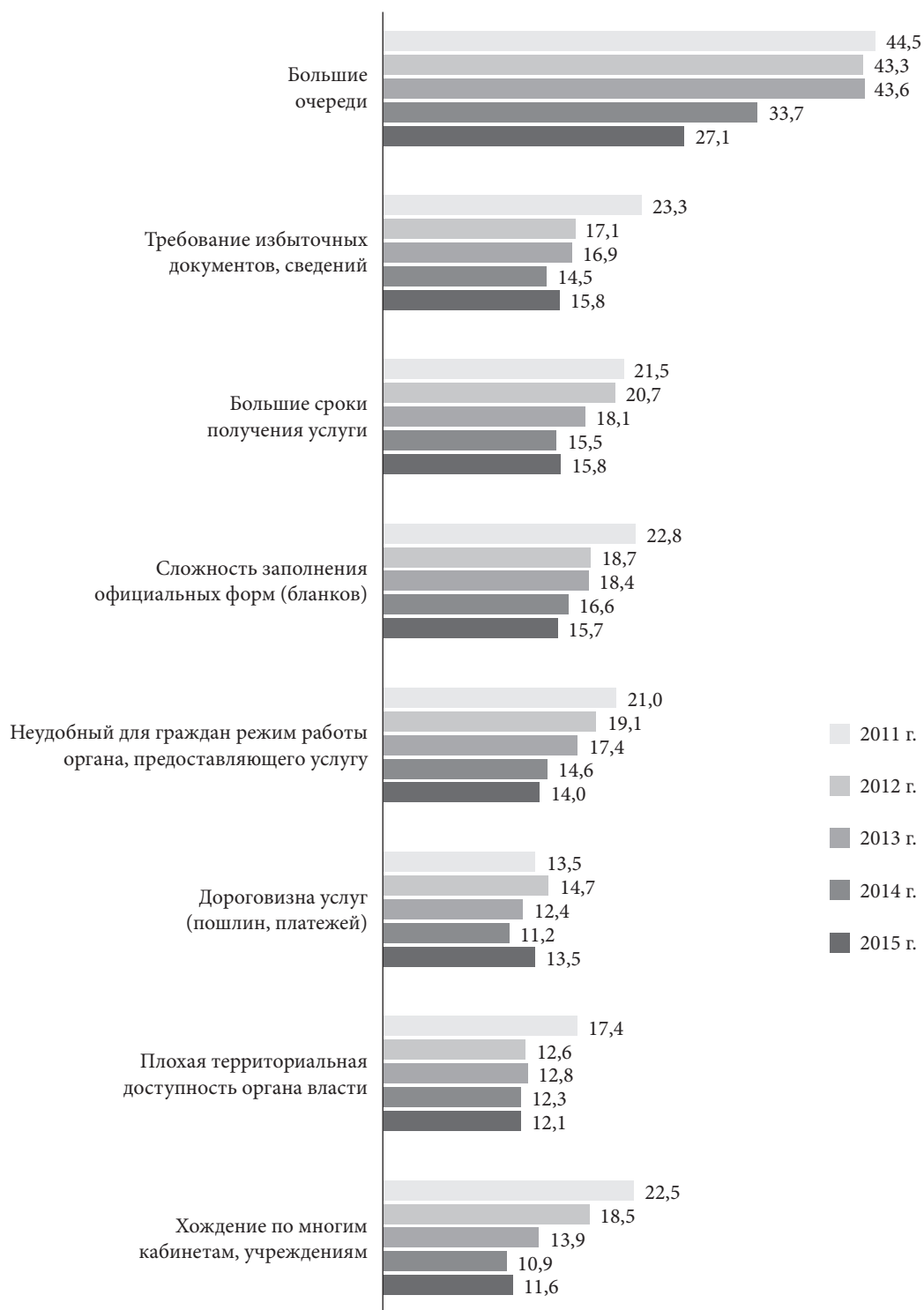
Положительная динамика удовлетворенности граждан качеством предоставления административных ГМУ основана на уменьшении трудностей, с которыми они сталкиваются при обращении за этими услугами. Совокупная доля респондентов, указавших на те или иные трудности при получении административных ГМУ, снизилась с 83,8% в исследовании 2013 г. до 73,6% в исследовании 2015 г.

По сравнению с результатами исследования 2011 г., значительно всего сократилась доля респондентов, отмечающих: требование избыточных документов, сведений (доля респондентов уменьшилась с 23,3% по итогам исследований 2011 г. до 15,8% по итогам исследования 2015 г.); необходимость «хождения по многим кабинетам, учреждениям» (доля респондентов сократилась на 10,9 п.п. – с 22,5% в 2011 г. до 11,6% в 2015 г.). На 17,4 п.п. сократилась доля респондентов, отмечающих большие очереди: если по итогам исследования 2011 г. с данной проблемой сталкивались 44,5% респондентов, то в 2015 г. на нее указали 27,1% опрошенных (Рис. 7).

При этом, как видим, большие очереди остаются наиболее распространенной трудностью для получателей административных ГМУ. Причем, если в среднем на них указывают 27,1% респондентов, из которых 37,7% обращались за получением государственной услуги по регистрации (снятию с учета) автотранспортных средств, а 33,0% – за регистрацией прав на недвижимое имущество и сделок с ним Среди всех параметров качества предоставления административных ГМУ их получатели оценивают ниже всего «ожидание в очереди»: уровень удовлетворенности данным параметром всего 66,8%.

Рисунок 7

Основные трудности при получении административных государственных и муниципальных услуг в 2011–2015 гг., % от общего числа опрошенных



Данный параметр существенно влияет на уровень общей удовлетворенности получателей ГМУ. Различия в уровне общей удовлетворенности между группами респондентов, ожидавшими в очереди 15 мин и менее, и более 4 час достигают 53,3 п.п. (длительный срок ожидания в очереди снижает общий уровень удовлетворенности до 40,9%, а ожидание в очереди 15 мин и менее, напротив, приводит к росту удовлетворенности граждан до 94,2%).

Сохраняется проблема избыточного количества обращений за получением государственной услуги. Лишь в 71,8% случаев гражданам удается сдать документы на получение наиболее массовых государственных услуг с первого раза.

Среди других распространенных сложностей, на которые указывают получатели административных государственных и муниципальных услуг в 2015 г., следует отметить:

- 1) Сложность заполнения официальных форм, бланков (15,7% респондентов). Особенно актуальна данная проблема для граждан, сдававших налоговые декларации (среди опрошенных, получавших данную государственную услугу, форму деклараций считают сложной 30,6% опрошенных).
- 2) Длительные сроки предоставления (получения) услуг (15,8% респондентов). Особенно часто на данную проблему указывают респонденты, обращавшиеся за получением заграничного паспорта (26,7% респондентов, обращавшихся за получением данной государственной услуги).
При этом сопоставление результатов социологического опроса и нормативно установленных сроков предоставления услуги показывает, что в 2015 г. лишь 70,3% респондентов получили результаты административных ГМУ в нормативно установленный срок.
- 3) Неудобный для граждан режим работы органов, предоставляющих услугу (отмечают 14,0% респондентов). Особенно часто на данную проблему указывают респонденты, обращавшиеся в подразделения ФМС России для выдачи паспорта гражданина Российской Федерации (в 19,7% случаев).
- 4) Требование избыточных документов (сведений) – отмечают 15,8% респондентов. Чаще всего о данной проблеме упоминают граждане, регистрировавшие права на недвижимое имущество и сделки с ним (в 26,8% случаев).

В соответствии с этими проблемами наиболее приоритетными направлениями дальнейшего повышения качества предоставления административных ГМУ, с точки зрения их получателей, являются: сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей) – 31,5% респондентов; сокращение сроков предоставления услуг – 28,5% респондентов; организация удобного графика работы учреждений – 21,0% респондентов; вежливость и профессионализм сотрудников – 20,6% респондентов; сокращение числа требуемых документов – 22,4% респондентов; улучшение условий ведения приема – 15,6% респондентов.

Основные ресурсы повышения качества административных услуг государства

Исследование 2015 г. показало, что для повышения качества административных ГМУ (в том числе, достижения 90%-ой удовлетворенности их получателей) есть существенные ресурсы. К ним, наряду с продолжением улучшения всех (включая выявленные наиболее проблемные) параметров качества предоставления услуг, относится и ряд перечисленных ниже ресурсов, требующих специального внимания.

1. Переход к предоставлению административных ГМУ через МФЦ. В 2015 г. уровень удовлетворенности респондентов, получивших административные ГМУ через МФЦ, составил 85,3%, тогда как удовлетворенность респондентов, обращавшихся за ними непосредственно в органы власти и местного самоуправления – 83,5%. Однако, пока в МФЦ за получением административных ГМУ обращались только 17,0% опрошенных.
2. Расширение возможностей использования при получении административных ГМУ специализированных электронных ресурсов. Среди тех, кто пользовался ими при обращении за административными ГМУ (хотя бы для получения предварительной информации), удовлетворенность качеством их предоставления составила 87,7% против 83,8% в среднем. (Доля пользователей электронных ресурсов в общей численности респондентов сегодня составляет всего 17,2%).
3. Сокращение разрыва в удовлетворенности качеством предоставления по видам административных ГМУ. Сейчас он весьма существен: от 96,5% (регистрация актов гражданского состояния) до 76,3% (оформление (перерасчет) пенсии).
4. Сокращение разрыва в удовлетворенности качеством предоставления административных ГМУ по регионам. В 2015 г. разрыв между передовыми и отстающими субъектами РФ, хотя и значительно сократился, но составил 1,3 раза.

* * *

Основные результаты представленных социологических исследований, а также подготовленные на их основе рекомендации, ежегодно рассматривались на заседаниях Правительственной комиссии по проведению административной реформы и учитывались в организации дальнейшей работы по повышению качества административных государственных и муниципальных услуг.

ЛИТЕРАТУРА

1. Абакаров Д. Качество профессионализма государственных служащих в контексте социальных изменений // *Власть*. – 2013. – № 5. – С. 124–129.
2. Барсукова Т., Авджян Е. Социологический анализ проблем совершенствования института местного самоуправления // *Власть*. – 2009. – № 11. – С. 87–90.
3. Государственные услуги для бизнеса: методология, инструментарий и опыт мониторинга качества. – М.: Издательский дом «Дело», 2011.
4. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан. – М.: Издательский дом «Дело», 2012. – Ч. 1.
5. Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан. – М.: Издательский дом «Дело», 2012. – Ч. 2.
6. Жерновой М.В., Глухов В.В. Взаимодействие граждан и полиции: состояние и перспективы // *СОЦИС*. – 2013. – № 7. – С. 110–114.
7. Карпикова И.С. Качество и доступность медицинских услуг: мнение населения и специалистов сферы здравоохранения // *СОЦИС*. – 2015. – № 6. – С. 53–57.
8. Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах // Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 № 1789-р. (в редакции Распоряжения Правительства Российской Федерации от 09.02.2008 N 157-р, Постановления Правительства Российской Федерации от 28.03.2008 N 221).
9. Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011–2013 годы // Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. № 1021-р.
10. Паршин М.В. Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству. – М.: Статут, 2013.
11. Переходов В. Контроль в системе власти: мнение населения // *Власть*. – 2013. – № 8. – С. 98–100.
12. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года: в 2 ч. / Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В.; под ред. В.А. Мау, В.Н. Южакова, Е.И. Добролюбовой. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2015. – Ч. 1.
13. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг: результаты мониторинга 2014 года: в 2 ч. / Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В.; под ред. В.А. Мау, В.Н. Южакова, Е.И. Добролюбовой. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2015. – Ч. 2.

14. Хагуров Т.А., Остапенко А.А. Реформа образования глазами учителей и преподавателей // СОЦИС. – 2014. – № 11. – С. 103–107.
15. Южаков В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2014. – № 1. – С. 52–73.
16. Южаков В.Н., Бойков В.Э., Покида А.Н., Добролюбова Е.И., Зыбуновская Н.В. Государственные и муниципальные услуги: динамика и проблемы удовлетворенности граждан. – М.: Издательский дом «Дело», 2014.
17. Южаков В.Н., Бойков В.Э., Добролюбова Е.И., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В. На пути к сервисному государству: удовлетворенность получателей государственных услуг // Экономическая политика. – 2014. – № 3. – С. 116–142.

Электронные документы:

Вашконтроль.Ру. URL: <https://www.vashkontrol.ru> (дата обращения: 18.04.2016).

Портал государственных услуг Российской Федерации. URL: <https://www.gosuslugi.ru> (дата обращения: 18.04.2016).

ПРИМЕЧАНИЯ

- ¹ Данные приведены в (Концепция..., 2005).
- ² Опрос, проведенный Социологическим центром РАГС при Президенте Российской Федерации также в 2005 г. зафиксировал следующее распределение положительных оценок качества услуг, оказываемых отдельными органами государственной власти и учреждениями: регистрационными службами (палатами) – 25,3%; паспортно-визовыми отделами МВД (столы при ЖКХ) – 42,6%; органами ЗАГС – 65,1%; органами ГИБДД – 27,5%.
- ³ Прим.: наименование после недавнего ребрендинга – центры государственных и муниципальных услуг «Мои документы».
- ⁴ См.: Федеральный план статистических работ // Утвержден Распоряжением Правительства РФ от 6 мая 2008 г. N 671-р «Об утверждении Федерального плана статистических работ» (с изменениями и дополнениями).
- ⁵ Методика предполагает возможность использования в дополнение к социологическому опросу и других методов исследования. Так в 2012 г. в до-

- полнение к социологическому опросу использовались контрольные закупки в отношении выполнения отдельных процедур предоставления наиболее массовых государственных услуг.
- 6 Включая приравненные к ним государственные внебюджетные фонды.
- 7 В том числе, делегированные в соответствии с ним учреждениям и организациям.
- 8 Это, например: оформление заграничного и внутреннего паспортов; регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; регистрация актов гражданского состояния; регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей; получение выписки из домовой книги, получение разрешений на строительство.
- 9 Их также называют бюджетными услугами.
- 10 Этим оно отличается и от стартового исследования мониторинга, проведенного также РАНХиГС в 2010 г., объектом которого стали только некоторые виды эти услуг – наиболее массовые и общественно значимые и, в этом смысле, репрезентативные (Государственные услуги, 2011).
- 11 Первоначально (в 2011–2013 гг.) – в этот и в предшествовавший год.
- 12 Если их было несколько, той из них, о процедуре предоставления которой или одной из полученных услуг респондент наиболее осведомлен.
- 13 Вопросом предусмотрены также ответы «скорее плохо», «очень плохо» и «затрудняюсь ответить».
- 14 Инструкция интервьюера и порядок поиска респондентов маршрутным методом представлены в (Государственные..., 2012b: 25–35).
- 15 В 2013 г. – 15 826 респондента (23 750 человек); в 2012 г. – 17 018 респондента (25 026 человек); в 2011 г. 4153 респондента (7900 человек).
- 16 В 2014 и 2013 гг. – в 77, в 2012 г. – в 83, в 2011 г. – в 25 субъектах РФ.
- 17 В 2013 г. – 6000 результативных интервью в 77 субъектах РФ, в 2012 г. – 6000 в 83 субъектах РФ, в 2011 г. – 2600 в 25 субъектах РФ.
- 18 В 2013 и 2012 гг. статистическая погрешность по данной выборке составила не более 1,3% , а 2011 г. – 2,5%)
- 19 Данные по результатам исследований 2011–2014 гг. опубликованы в: (Государственные и муниципальные услуги, ч. 1, 2012; Южаков В.Н. и др., 2014; Удовлетворенность, ч. 1, ч. 2, 2015).
- 20 Здесь и далее (если не указано иное) анализ производится на основе специальной базы данных – указывается процент от 10 000 респондентов, репрезентирующих основные социально-демографические группы населения РФ.
- 21 Здесь и далее данные по субъектам РФ приведены на основании расчета по общей базе данных, включающей 15 963 респондента.

EVALUATION OF PUBLIC SERVICE DELIVERY BY RUSSIANS: RESULTS OF 2011–2015 SOCIOLOGICAL SURVEYS

Yuzhakov Vladimir N.

Doctor of Philosophy, Professor, Director of the Center for Public Administration Technologies, Institute of Applied Economic Studies, RANEPA.

Address: Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration. 82 Vernadsky Av., 119571 Moscow, Russian Federation.

E-mail: yuzhakov-vn@rane.ru

Dobrolyubova Elena I.

PhD in economics, Deputy Director of the Center for Public Administration Technologies, Institute of Applied Economic Studies, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA).

E-mail: dobrolyubova@inbox.ru

Mau Vladimir A.

Doctor in economics, Professor, Rector of the Russian Academy of National Economy and Public Administration under the President of the Russian Federation (RANEPA)

E-mail: rector@ranepa.ru

Pokida Andrei N.

PhD in social sciences, Director of the Center of Social and Political Monitoring, Institute of Public Sciences (RANEPA).

E-mail: pokida@rambler.ru

Abstract

The article presents both the methodology and the results of the annual perception surveys on public service delivery undertaken by the Russian Academy of National Economy and Public Administration under the RF President (RANEPA) in 2011–2015. The subject of the surveys comprised all public services rendered by the state and municipal authorities to individuals and firms (administrative public services). At the federal level, over 600 types of such services are provided ranging from issuing ID cards and processing tax returns to registering property and allocating welfare payments. The services provided by state-funded entities (such as schools or hospitals) or state-owned enterprises were outside the scope of the survey. The study aimed at evaluating the administrative reform efforts on improving quality of public service delivery.

The survey method was face-to-face interviews with the results comparable over time; the statistical error ranged from 2.5 percent in 2011 to 1 percent in 2015.

The survey respondents were adult Russian citizens who had applied for an administrative service during the study period (1–2 years prior to the survey date) and, by the time of the interview, had obtained the result. The fact of the application and the type of the service have been recorded during the survey.

The survey results demonstrate improvements: the percentage of respondents rating the overall quality of the public service delivery as ‘very good’ and ‘rather good’ has grown from 74.6 percent in 2011 to 83.8 percent in 2015. The average queuing time reduced from 54.7 minutes in 2012 to 35.7 minutes in 2015. For the past five years, the satisfaction rate with queuing time has grown by 15.4 p.p., while the satisfaction with the term of public service has risen by 11.2 p.p. The percentage of respondents noting poor conditions in public premises has dropped three times while the percentage of those applying to numerous offices has decreased twofold in the past five years. Introducing the ‘one stop shops’ and developing e-services have contributed to these positive results. The remaining challenges include further reductions

of queues, decreasing the number of documents needed for application, and improving timeliness in public service delivery. These priorities should be taken into account to achieve the target set by the RF President (90 percent satisfaction rate by 2018).

The survey results are reviewed by the RF Government Administrative Reform Commission annually. The results of the 2015 survey have not been published.

Keywords: administrative services; citizen satisfaction; public administration; public services; quality of service delivery; municipal services; sociological survey.

Citation: Yuzhakov, V.N., Dobrolyubova, E.I., Mau, V.A. & Pokida, A.N. (2016). Otsenka rossiyanami administrativnykh uslug gosudarstva: rezul'taty sotsiologicheskikh oprosov 2011–2015 gg. [Evaluation of Public Service Delivery by Russians: Results of 2011–2015 Sociological Surveys]. *Public Administration Issues*, no 4, pp. 75–98 (in Russian).

REFERENCES

1. Abakarov, D. (2013). Kachestvo professionalizma gosudarstvennykh sluzhashchikh v kontekste social'nykh izmeneniy [The Quality of Professionalism of Civil Servants in the Context of Social Change]. *Vlast'*, no 5, pp. 124–129.
2. Barsukova, T. & Avdzhyan, E. (2009). Sociologicheskii analiz problem sovshenstvovaniya instituta mestnogo samoupravleniya [Sociological Analysis of the Problems of Improving the Institution of Local Self-Government]. *Vlast'*, no 11, pp. 87–90.
3. *Gosudarstvennye uslugi dlya biznesa: metodologiya, instrumentariy i opyt monitoringa kachestva* [Public Services for Businesses: Methodology, Tools and Experience Quality Monitoring]. Moscow: "Delo", 2011.
4. *Gosudarstvennye i munitsipal'nye uslugi: metodologiya, instrumentariy i opyt otsenki udovletvorennosti grazhdan* [State and Municipal Services: Methodology, Tools and Experience in Assessing Citizen Satisfaction]. Moscow: "Delo", 2012. – Ch. 1.
5. *Gosudarstvennye i munitsipal'nye uslugi: metodologiya, instrumentariy i opyt otsenki udovletvorennosti grazhdan* [State and Municipal Services: Methodology, Tools and Experience in Assessing Citizen Satisfaction]. Moscow: "Delo", 2012. – Ch. 2.
6. Zhernovoy, M.V. & Glukhov, V.V. (2013). Vzaimodeystvie grazhdan i politzii: sostoyanie i perspektivy [The Interaction of Citizens and Police: State and Prospects]. *SOTsIS*, no 7, pp. 110–114.
7. Karpikova, I.S. (2015). Kachestvo i dostupnost' meditsinskikh uslug: mnenie naseleeniya i spetsialistov sfery zdravookhraneniya [The Quality and Accessibility of Health Services: A Review of Population and Health Professionals]. *SOTsIS*, no 6, pp. 53–57.
8. *Kontsepsiya administrativnoy reformy v Rossiyskoy Federatsii v 2006–2010 godakh* [The Concept of Administrative Reform in the Russian Federation in 2006–2010]. Uтверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 N1789-р. (в редакции Распоряжения Правительства Российской Федерации от 09.02.2008 N 157-р, Постановления Правительства Российской Федерации от 28.03.2008 N 221).

9. *Kontsepsiya snizheniya administrativnykh bar'erov i povysheniya dostupnosti gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug na 2011–2013 gody* [The Concept of Reducing Administrative Barriers and Increasing the Availability of Public and Municipal Services for 2011–2013]. Utverzhdena Rasporyazheniem Pravitel'stva Rossiiskoi Federatsii ot 10.06.2011 N 1021-r.
10. Parshin, M.V. (2013). *Kachestvo gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug: na puti k servisnomu gosudarstvu* [The Quality of Public and Municipal Services: On the Way to the Service State]. Moscow: Statut.
11. Perekhodov, V. (2013). Kontrol' v sisteme vlasti: mnenie naseleniya [Control in the Power System: Public Opinion]. *Vlast'*, no 8, pp. 98–100.
12. *Udovletvorennost' grazhdan kachestvom administrativnykh gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug: rezul'taty monitoringa 2014 goda: v 2 ch.* [Satisfaction of Citizens with the Quality of Administrative, State and Municipal Services: 2014 Monitoring Results: In 2 Vol.]. (Yuzhakov V.N., Dobrolyubova E.I., Pokida A.N., Zybunovskaya N.V.; Eds: V.A. Mau, V.N. Yuzhakov, E.I. Dobrolyubova). Vol. 1. Moscow: "Delo", 2015.
13. *Udovletvorennost' grazhdan kachestvom administrativnykh gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug: rezul'taty monitoringa 2014 goda: v 2 ch.* [Satisfaction of Citizens with the Quality of Administrative, State and Municipal Services: 2014 Monitoring Results: In 2 Vol.]. (Yuzhakov V.N., Dobrolyubova E.I., Pokida A.N., Zybunovskaya N.V.; Eds: V.A. Mau, V.N. Yuzhakov, E.I. Dobrolyubova). Vol. 2. Moscow: "Delo", 2015.
14. Khagurov, T.A. & Ostapenko, A.A. (2014). Reforma obrazovaniya glazami uchiteley i prepodavateley [Education Reform as Seen by Teachers and Lecturers]. *SOTsIS*, no 11, pp. 103–107.
15. Yuzhakov, V.N. (2014). *Kachestvo gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug: usiliya i rezul'taty administrativnoy reformy* [The Quality of Public and Municipal Services: The Efforts and Results of the Administrative Reform]. *Public Administration Issue*, no 1, pp. 52–73.
16. Yuzhakov, V.N., Boykov, V.E., Pokida, A.N., Dobrolyubova, E.I. & Zybunovskaya, N.V. (2014). *Gosudarstvennye i munitsipal'nye uslugi: dinamika i problemy udovletvorennosti grazhdan* [State and Municipal Services: The Dynamics and Problems of Citizen Satisfaction]. Moscow: "Delo".
17. Yuzhakov, V.N., Boykov, V.E., Dobrolyubova, E.I., Pokida, A.N., Zybunovskaya, N.V. (2014). *Na puti k servisnomu gosudarstvu: udovletvorennost' poluchateley gosudarstvennykh uslug* [On the Way to the Service State: Satisfaction of the Recipients of Public Services]. *Ekonomicheskaya politika*, no 3, pp. 116–142.

Electronic documents:

Vashkontrol'.Ru. Available: URL: <https://www.vashkontrol.ru> (accessed: 18.04.2016).

Portal of Public Services of the Russian Federation. Available: URL: <https://www.gosuslugi.ru> (accessed: 18.04.2016).