

**Макаркина Мария Аркадьевна,**  
магистрант, старший преподаватель кафедры культурологии  
ФГБОУ ВПО «Вятский государственный гуманитарный университет»,  
г. Киров



**Носов Александр Леонидович,**  
доктор экономических наук, кандидат технических наук, заведующий кафедрой экономики и управления трудовыми ресурсами ФГБОУ ВПО «Вятский государственный гуманитарный университет», г. Киров

### **Сравнительная характеристика мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2013 и 2014 гг.**

**Аннотация.** В статье представлена сравнительная характеристика мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, проводимого в Кировской области в 2013 и 2014 гг. Мониторинг является важным этапом в развитии всей системы государственных услуг в Российской Федерации, и Кировской области в частности. В статье дан исторический экскурс мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации, проведен сравнительный анализ основных компонентов методик мониторинга, используемых в Кировской области в 2013 и 2014 гг., представлены некоторые данные о респондентах в 2014 г. Проведенная работа показала, что центр внимания исследований сосредотачивается на выявлении уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Основной нормативно-правовой акт, регулирующий степень данных показателей, – Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». Используемые в данный период методики мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг наряду с сопоставимыми показателями имеют ряд существенных различий. Необходимо отметить определенную консервативность в существующих методологиях: ограниченность методов исследования, узость задач мониторинга. В процессе анализа наряду со значительными позитивными тенденциями выявлена негативная направленность отдельных аспектов новой методики. Полученные результаты могут быть использованы региональным правительством при составлении программы мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг Кировской области, а также в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг других регионов Российской Федерации.

**Ключевые слова:** мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, государственные и муниципальные услуги, удовлетворенность граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, Кировская область.

**Раздел:** (04) экономика.

Мониторинг эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Мониторинг) – это систематически повторяющееся наблюдение за качеством, комфортностью и доступностью услуг, эффективностью работы системы их

предоставления на основе единой системы показателей при комплексном использовании информации из различных источников [1].

Различным аспектам оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг посвящены исследования зарубежных специалистов [2–6]. Однако фундаментальные исследования по мониторингу качества и доступности государственных и муниципальных услуг в России практически отсутствуют. Анализ отдельных его компонентов был предпринят такими российскими авторами, как Е. М. Стырин и С. М. Плаксин [7], Н. С. Мирзоян [8], А. В. Рукавишникова [9], Т. Е. Зерчанинова и Ю. М. Шипицына [10] и др.

В целях оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – ГиМУ) Минэкономразвития России с 2008 г. организует мониторинг качества и доступности государственных услуг. Однако следует отметить, что в 2008–2009 гг. проводился мониторинг реальной практики внедрения административных регламентов, нацеленный на оценку соблюдения предусмотренных административными регламентами стандартов качества государственных услуг<sup>1</sup>. С 2010 г. проводится мониторинг качества предоставления самих услуг, позволяющий выявить наибольшие проблемы для граждан и бизнес-сообщества. Анализ основных государственных услуг в 2010 г. привел к достаточно большому количеству основополагающих решений и реорганизаций. Позднее в мониторинг были включены и муниципальные услуги.

Методика Мониторинга претерпевала значительные изменения. В целом каждый из регионов мог использовать свою методику или видоизменять предлагаемую. Услуги, подлежащие Мониторингу, также определялись субъектами Федерации самостоятельно [11]. Многие органы исполнительной власти и местного самоуправления проводили собственный мониторинг услуг. Однако сопоставимость данных исследований достаточно низкая ввиду серьезных расхождений в методике. Вообще, в настоящее время органы государственной власти, как правило, используют в проведении Мониторинга только два метода – опрос потребителей услуги и анализ статистических показателей.

В 2014 г. для всей территории Российской Федерации была введена единая методика мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Она позволяет выявить динамику востребованности ГиМУ, проблемы, с которыми граждане Российской Федерации встречаются при обращении за получением ГиМУ. Также данное исследование определяет влияние исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления ГиМУ на уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления ГиМУ.

На территории Кировской области в 2013 и 2014 гг. был проведен мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг. В число услуг, по которым проводился Мониторинг в 2013 г., вошли 20 государственных и муниципальных услуг, в 2014 г. – 40. Объем выборочной совокупности составил 1400 человек в 2013 г. и 1200 – в 2014 г.

Проведение Мониторинга в 2013 г. было организовано на территории муниципального образования «Город Киров», в 2014 г. исследование уже проводилось на территории семи муниципальных образований Кировской области.

---

<sup>1</sup> Доклад Министерства экономического развития Российской Федерации «О результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти в 2010 году» / Минэкономразвития России. URL: [http://http://economy.gov.ru/minec/about/structure/dep gos regulirineconomy/doc20110324\\_018](http://http://economy.gov.ru/minec/about/structure/dep gos regulirineconomy/doc20110324_018), свободный. Загл. с экрана.

Нам представляется интересным сравнить методики Мониторинга, используемых в Кировской области в 2013 и 2014 гг. Сравнительный анализ позволит оценить динамику изменений отдельных компонентов исследования, определить специфику каждой из методик и, соответственно, возможные пути совершенствования процесса проведения исследования в будущем.

Таблица 1

**Сравнительная характеристика объекта и предмета Мониторинга 2013 и 2014 гг.**

Компонент	2013 г.	2014 г.
Объект мониторинга	Наиболее массовые и значимые для граждан и бизнеса ГиМУ	ГиМУ, полученные гражданами Российской Федерации в последние два календарных года (год, в котором проводится исследование, и предшествующий календарный год)
Предмет мониторинга	Соблюдение стандартов качества ГиМУ, в том числе стандартов комфортности предоставления ГиМУ	Значения показателей и иных параметров качества предоставления ГиМУ
	Проблемы, возникающие у заявителей при получении ГиМУ	Проблемы, возникающие у граждан Российской Федерации при обращении за получением ГиМУ
	Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) ГиМУ	– Оценка влияния удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления ГиМУ, получаемых ими в электронном виде через Единый портал государственных услуг, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления ГиМУ; – оценка влияния удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления ГиМУ, получаемых ими через многофункциональные центры предоставления ГиМУ, на уровень общей удовлетворенности граждан качеством предоставления ГиМУ; – влияние показателей, иных параметров качества, проблем, возникающих у граждан Российской Федерации при обращении за получением ГиМУ, на удовлетворенность получателей ГиМУ
	Обращения заявителя в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, а также в МФЦ, необходимые для получения конечного результата ГиМУ: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество	Не исследовалось
	Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата ГиМУ, отклонение реальных от нормативно установленных значений	Не исследовалось
	Временные затраты заявителя при получении им конечного результата ГиМУ и их отклонение от нормативно установленных значений	Не исследовалось
	Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением ГиМУ	Не исследовалось
	Привлечение заявителями посредников в получении ГиМУ	Не исследовалось

Из табл. 1 видно, что центр внимания исследования смещается с фактических показателей административного регламента предоставления услуги на удовлетворенность граждан Российской Федерации качеством предоставления ГиМУ. Данная концентрация возникает в целях исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ)<sup>2</sup>. Согласно Указу первый заданный показатель – уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Данный параметр к 2018 г. должен быть не менее 90%. Выявление достижения уровня настоящего норматива обуславливает весь Мониторинг в целом.

До 2014 г. услуги, подлежащие Мониторингу, выбирались субъектом Федерации самостоятельно из числа наиболее массовых и значимых для граждан и бизнеса. Сейчас в анкете уже прописаны 27 основных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти. При этом респонденты могут самостоятельно указать другую получаемую ими государственную (муниципальную) услугу за последние два календарных года, о предоставлении которой они более всего осведомлены. Это также увеличивает сопоставимость как для различных субъектов Федерации, так и по годам проведения в конкретном регионе.

Цель Мониторинга до 2014 г. Методикой определена не была. С 2014 г. цель – выявление, анализ и оценка степени достижения установленных Указом целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного управления в Российской Федерации, относящихся к качеству предоставления ГиМУ:

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления ГиМУ;
- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения ГиМУ;
- снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной ГиМУ, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

Рассмотрим эволюцию задач Мониторинга (табл. 2).

Из табл. 2 следует, что задачи исследования в целом дублируют предмет Мониторинга. Задачи 2013 и 2014 гг. несопоставимы по отдельным пунктам. В 2014 г. количество их значительно увеличилось, однако они также сосредоточены на изучении удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления ГиМУ (табл. 3).

Как мы видим из таблицы, методология претерпела существенные изменения, наметились значительные позитивные тенденции. Единая теперь для всей территории страны, она имеет сопоставимую форму для всех субъектов Федерации, может накапливаться в виде массива данных в программе SPSS, позволяющей сравнивать результаты исследования по годам его проведения. Подобная сопоставимость позволяет ранжировать субъекты Российской Федерации по уровню удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления ГиМУ и иным выявленным фактическим значениям показателей, установленных Указом.

<sup>2</sup> Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // Российская газета. 2012. 9 мая.

Таблица 2

**Задачи Мониторинга 2013 и 2014 гг.**

2013 г.	2014 г.
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления заявителям ГиМУ;</li> <li>– выявление уровня удовлетворенности граждан предоставляемыми ГиМУ;</li> <li>– последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества ГиМУ;</li> <li>– контроль последующей динамики исследованных параметров качества ГиМУ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Выявление востребованности и динамики востребованности ГиМУ в целом и их отдельных видов;</li> <li>– выявление фактических значений и оценка достижения установленных Указом № 601 показателей и иных параметров качества предоставления гражданам ГиМУ, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых ГиМУ (к таковым относятся услуги, полученные более чем 3% респондентов, участвовавших в исследовании предшествующего года);</li> <li>– выявление проблем, с которыми граждане Российской Федерации встречаются при обращении за получением ГиМУ, и их значимости для получателей, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых ГиМУ;</li> <li>– выявление проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной ГиМУ, связанной со сферой предпринимательской деятельности;</li> <li>– выявление фактических значений и оценка достижения целевых значений показателей качества предоставления ГиМУ, установленных Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности ГиМУ на 2011–2013 гг.;</li> <li>– выявление влияния исследуемых показателей, иных параметров качества предоставления ГиМУ на уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления ГиМУ;</li> <li>– сравнение уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления ГиМУ с уровнем удовлетворенности качеством предоставления услуг в негосударственном секторе;</li> <li>– подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества предоставления ГиМУ, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей</li> </ul>

Таблица 3

**Характеристика и содержание компонентов Мониторинга 2013 и 2014 гг.**

Элемент	2013 г.	2014 г.
Используемые методы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Наблюдение;</li> <li>– изучение административных регламентов по предоставлению государственных (муниципальных) услуг;</li> <li>– полуструктурированное интервьюирование или анкетирование заявителей государственных (муниципальных) услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Репрезентативный социологический опрос граждан Российской Федерации;</li> <li>– для достижения цели исследования могут быть использованы также другие методы исследования, в том числе контрольные закупки и фокус-группы</li> </ul>
Регулярность и сроки проведения мониторинга	Методикой не определено	Ежегодно в III–IV квартале
Количество этапов мониторинга	Этап 1 «Подготовительный»; этап 2 «Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых государственных (муниципальных) услуг»; этап 3 «Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества	Методикой не определено



Элемент	2013 г.	2014 г.
	исследуемых государственных (муниципальных) услуг»; этап 4 «Подготовка отчета о результатах проведения Мониторинга»	
Респонденты	Методикой не определены	Респондентами исследования являются граждане Российской Федерации старше 18 лет, которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением государственных или муниципальных услуг в последние два календарных года и на момент опроса получили конечный результат обращения (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении)
Кол-во вопросов в анкете для респондентов	33	64
Показатели, рассчитываемые исполнителями	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Итоговый индекс качества предоставления государственных и муниципальных услуг.</li> <li>– Индекс соблюдения стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг.</li> <li>– Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении государственной и муниципальной услуги.</li> <li>– Индекс удовлетворенности получателей государственной и муниципальной услуги ее качеством и доступностью.</li> <li>– Индекс соответствия количества и состава обращений заявителей их нормативно установленным значениям.</li> <li>– Индекс уровня финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной и муниципальной услуги.</li> <li>– Индекс уровня временных затрат.</li> <li>– Индекс уровня неформальных платежей.</li> <li>– Индекс уровня привлечения посредников</li> </ul>	Оценка уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг
Наличие инструкции интервьюера	Инструкция отсутствует	Имеется очень подробная инструкция
Наличие демографической части	Нет	Да
Наличие бумажных бланков анкет	Обязательно	Обязательно
Предоставляемый отчет	Текстовый отчет	Текстовый отчет; массив данных в статистическом пакете Statistical Package for Social Science (далее – SPSS)

Регулярность и сроки проведения мониторинга до 2014 г. определены не были. Отдельные регионы проводили Мониторинг каждое полугодие, некоторые – ежеквартально.

В отличие от предыдущей методики имеется очень подробная инструкция интервьюера по соблюдению научных стандартов осуществления опроса населения, а также инструкция организатора социологического опроса в субъектах Российской Федерации. Наличие инструкции повышает уровень качества исследования и его валидность ввиду того, что в период опроса именно интервьюер является основным исполнителем работ и обеспечивает качество конечных результатов исследования. От правильного понимания им цели и задач исследования зависят полнота и точность учета мнений различных групп населения.

В анкете появилась ранее отсутствующая демографическая часть («паспортичка»), содержащая вопросы о статусе респондента: пол, возраст, образование, место жительства и др. «Паспортичка» – это фильтр для анкеты в целом. Она показывает, тот ли опрошен социально-демографический и профессионально-квалификационный состав, который предусмотрен в модели выборки, и позволяет выявить смещения относительно генеральной совокупности. К сожалению, о контролирующей роли «паспортички» часто забывают. Ее используют только для аналитических целей: при построении двумерных связей определяют зависимость переменных (отношение к труду, удовлетворенность работой и т. д.) от профессии, пола, возраста и прочих характеристик респондента [12].

Так, Мониторинг 2014 г. позволил получить следующие данные о респондентах.

Для анализа возрастной структуры в анкете социологического опроса были установлены возрастные квоты, по которым получены следующие показатели по количеству респондентов (рис. 1).

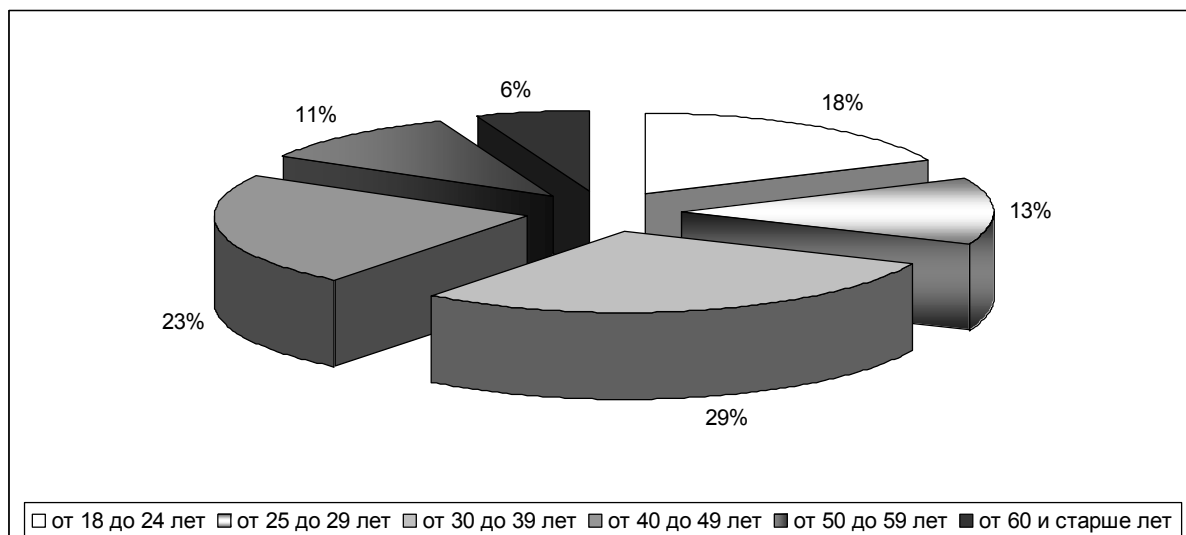


Рис. 1. Характеристика респондентов Мониторинга 2014 г. по возрасту

При анализе респондентов по полу установлено, что 409 респондентов мужского пола, это 34,1% от общего числа опрошенных, 791 респондент женского пола – 65,9% от общего числа опрошенных

Кроме того, социологическое исследование качества предоставления государственных и муниципальных услуг позволило оценить уровень образования респондентов (см. рис. 2).

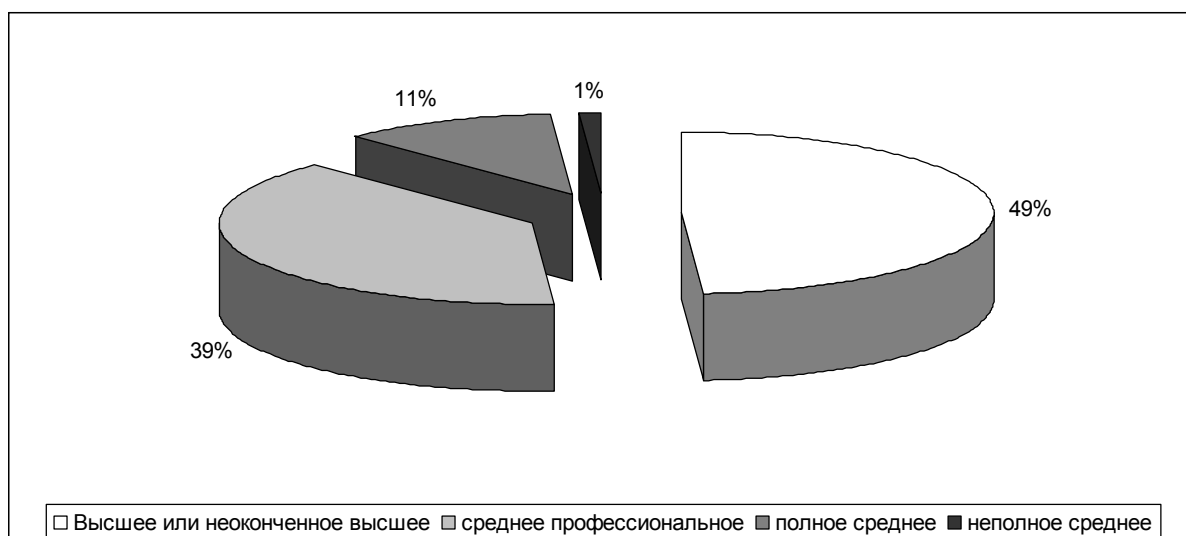


Рис. 2. Характеристика респондентов Мониторинга 2014 г. по уровню образования

Как мы видим, почти 90% респондентов имеет высшее (неоконченное высшее) или среднее профессиональное образование, что может свидетельствовать о большей социальной активности данного слоя населения.

При анализе выборочной совокупности по проблемам занятости было выявлено, что почти половина респондентов работает по найму, 16% занимаются предпринимательской деятельностью, 11% работают по найму и занимаются предпринимательской деятельностью одновременно, 7% не работают либо находятся на пенсии, 2% занимаются домашним хозяйством, 6% временно не работают, но ищут работу, 12% респондентов являются студентами и учащимися (рис. 3).

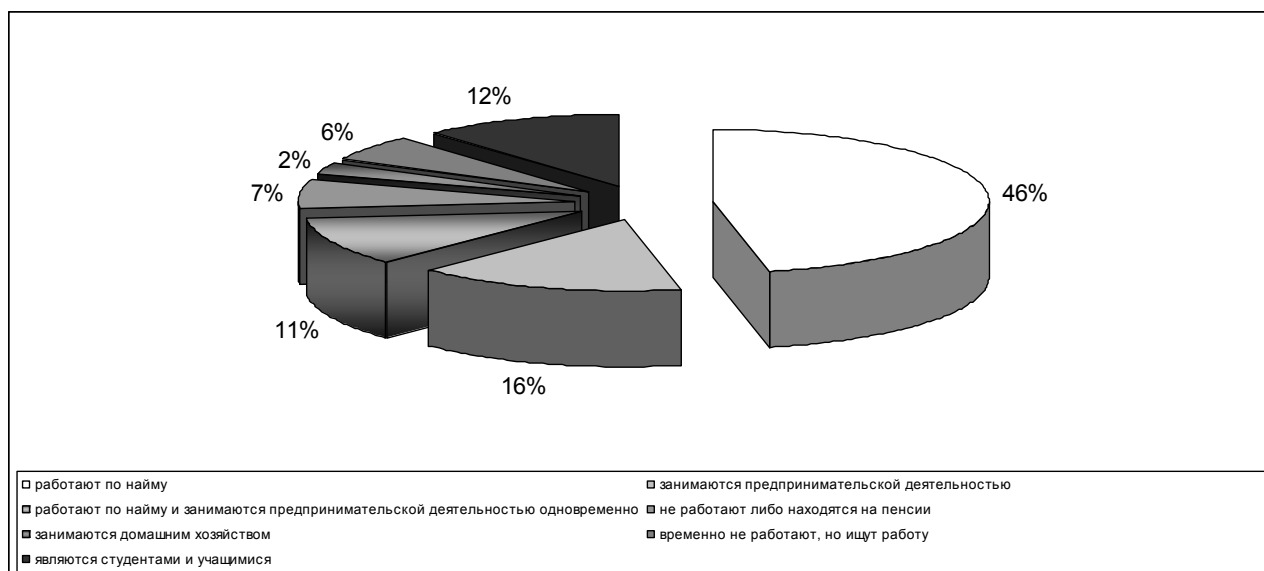


Рис. 3. Характеристика респондентов Мониторинга 2014 г. по занятости

Из общего числа респондентов 27% – это представители бизнес-сообщества, оценивающие качество предоставления полученной ими ГиМУ, связанной со сферой предпринимательской деятельности.



В ходе опроса также оценивался уровень материального положения граждан, принявших участие в социологическом исследовании. Согласно полученным значениям, лишь 5% респондентов ответили, что материальных затруднений не испытывают, высоко оценивают свой доход (рис. 4).

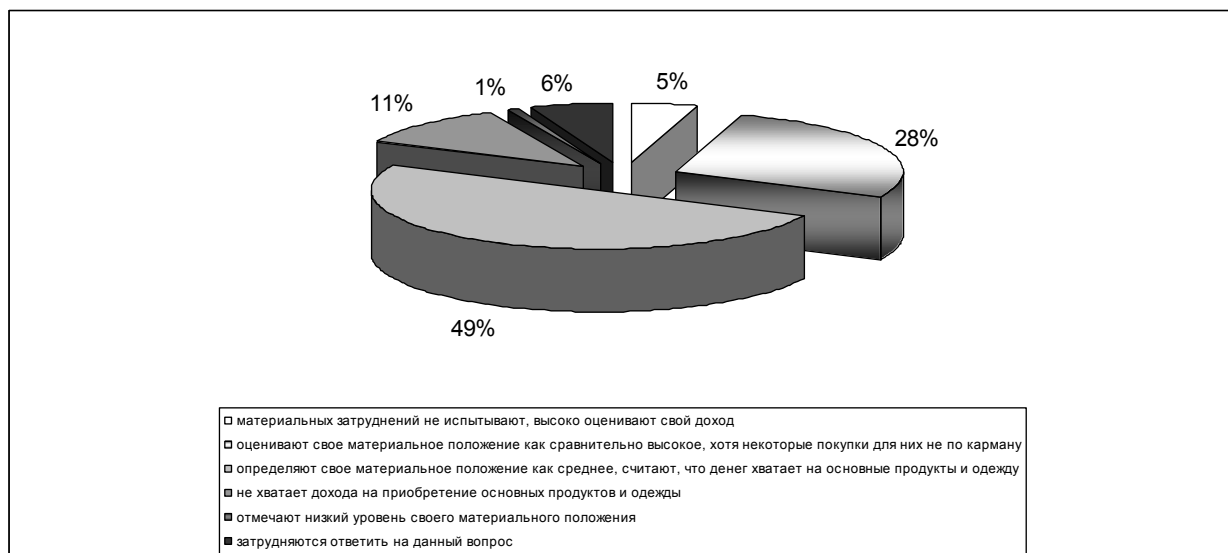


Рис. 4. Характеристика респондентов Мониторинга 2014 г. по уровню материального положения

Несмотря на ряд положительных аспектов, в новой Методике имеется некоторая негативная направленность. Так, значительно уменьшилось количество методов исследования. Фактически используется только социологический опрос. Иные методы исследования прописаны (контрольные закупки и фокус-группы), однако рекомендации по их использованию отсутствуют. В целом опрос используется в том случае, когда предпочтительным, а часто единственным источником сведений является человек – непосредственный представитель исследуемого процесса или явления [13]. Однако в целях достижения большей валидности исследования качества и доступности предоставления ГиМУ следует сочетать различные методы, например, добавляя социологическое наблюдение, метод анализа документальных источников, метод экспертных оценок и т. д. Сочетание методов повышает достоверность и полноту информации, позволяет сделать более глубокие выводы и обоснованные рекомендации, поскольку присутствуют иные источники информации о качестве предоставления услуги, в частности регламент конкретной услуги, стандарт качества и т. д.

Почти в два раза увеличилось количество вопросов в анкете (с 33 до 64). Многие респонденты в силу своих личностных и социально-возрастных особенностей могут не в полной мере понимать вопросы анкеты. Практика показывает, что большие анкеты, занимающие по времени более 40 минут, утомляют респондентов, снижается результативность опроса: понижается активность опрашиваемых, их заинтересованность в работе, и в конечном итоге мы получаем некачественно заполненную анкету. Опыт показывает четкую зависимость между количеством вопросов в анкете и числом отказов [14]. Также при оцифровке бумажных носителей увеличивается процент ошибок пропорционально количеству пунктов в опроснике.

В целом можно наблюдать, что центр внимания руководства страны смещается с органа, предоставляющего услугу, на условия предоставления услуги и саму услугу. Это обусловлено активно развивающейся системой многофункциональных центров

предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», а также системой предоставления услуг в электронном виде.

Исследования практики предоставления государственных и муниципальных услуг совершенствуются, однако в методологии существуют отдельные противоречия, которые должны быть сведены к минимуму.

Мониторинг должен быть распространен на все сферы социального обслуживания населения. В качестве примера можно предложить методику оценки уровня качества транспортного обслуживания населения, представленную в работах [15, 16].

### Ссылки на источники

1. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации: учеб. 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. – М., 2008. – URL: <http://www.aup.ru/books/m1315/>, свободный. Загл. с экрана.
2. Eric W. Welch, Charles C. Hinnant and M. Jae Moon. Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government // Journal of Public Administration Research and Theory. – 2005. – № 15(3). – P. 371–391.
3. Alexandru BALOG, Grigore BĂDULESCU, Revișoara BĂDULESCU, Florin PETRESCU. E-ServEval: a system for quality evaluation of the on-line public services // Revista Informatica Economică. – 2008. – № 2(46). – P. 18–21.
4. Vaughn T., Koepeke M., Kroch E., Lehrman W., Sinha S., Levey S. Engagement of leadership in quality improvement initiatives: Executive quality improvement survey result // Journal of Patient Safety. – 2006. – № 2(1). – P. 2–9.
5. Auer C., Petrovic O. e-Measurement: an integrated methodology for measuring the performance of e-services // Int J Electron Bus. – 2004. – 2(6). – P. 583–602.
6. Steyaert JC. Measuring the performance of electronic government services // Inform Manag/. – 2004. – № 41(3). – P. 369–375.
7. Стырин Е. М., Плаксин С. М. Система государственных услуг как объект мониторинга в Российской Федерации // Проблемы управления: теория и практика. – 2012. – № 4. – С. 66–83.
8. Мирзоян Н. С. Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг // Известия Тульского государственного университета. – 2010. – № 2–2. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-munitsipalnyh-uslug>, свободный. Загл. с экрана.
9. Рукавишников А. В. Мониторинг качества государственных услуг органами государственной власти // Общество: социология, психология, педагогика. – 2012. – № 1.
10. Зерчанинова Т. Е., Шипицына Ю. М. Социальный аудит качества и доступности государственных услуг в Свердловской области // Вопросы управления. 2014. – Вып. № 4(29). – URL: <http://vestnik.uapa.ru/ru/issue/2014/04/03/>, свободный. Загл. с экрана.
11. Юшина Е. А., Караваева Е. В., Макаркина М. А. Результативность деятельности органов публичной власти (на примере мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг) // Материалы VI международной научно-практической конференции «Государство и общество: проблемы взаимодействия», 19 января 2015 г. – Киров: Изд-во ВятГГУ, 2015. – С. 61–65.
12. Добренков В. И., Кравченко А. И. Методы социологического исследования: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 768 с.
13. Тавокин Е. П. Основы методики социологического исследования: учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 240 с.
14. Аверьянов Л. Я. Социология: искусство задавать вопросы: издание 2-е, переработанное и дополненное. – М., 1998. – URL: [http://read.newlibrary.ru/read/averjanov\\_l\\_ja/page0/sociologija\\_iskusstvo\\_zadavat\\_voprosy.html](http://read.newlibrary.ru/read/averjanov_l_ja/page0/sociologija_iskusstvo_zadavat_voprosy.html), свободный. Загл. с экрана.
15. Носов А. Л. Управление качеством работы городского пассажирского транспорта с использованием транспортной модели // Логистика сегодня. – 2015. – № 1 (67). – С. 38–47.
16. Носов А. Л. Транспортная логистика: методика обследования транспортных потоков и подвижности населения города // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2015. – № 2. – С. 36–42.

---

**Maria Makarkina,**

*Master student, senior teacher at the chair of Culturology, Vyatka State University of Humanities, Kirov*

**Alexander Nosov,**

*Doctor of Economic Sciences, Candidate of Engineering Sciences, head of the chair of Economy and Management, Vyatka State University of Humanities, Kirov*

## Comparative characteristics of public and municipal services in 2013 and 2014 (on the example of the Kirov region)

**Abstract.** The paper presents the comparative description of quality and accessibility of public and municipal services, conducted in the Kirov region in 2013 and 2014.

**Key words:** quality monitoring, public and municipal services, state and local government services, citizens' satisfaction with the quality of the Russian Federation government and municipal services, Kirov region.

### References

1. Nedel'ko, S. I., Ostashkov, A. V., Matjugin, S. V. et al. (2008) *Koshevoj Monitoring gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug v regione kak strategicheskij instrument povyshenija kachestva regional'nogo upravlenija: opyt, problemy, rekomendacii: ucheb. posobie*, Moscow. Available at: <http://www.aup.ru/books/m1315/>, svobodnyj. Zagl. s jekrana (in Russian).
2. Eric W. Welch, Charles, C. (2005) "Hinnant and M. Jae Moon. Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government", *Journal of Public Administration Research and Theory*, № 15 (3), pp. 371–391 (in English).
3. Alexandru, BALOG, Grigore, BĂDULESCU, Revișoara, BĂDULESCU, Florin, PETRESCU (2008). "E-ServEval: a system for quality evaluation of the on-line public services", *Revista Informatica Economică*, № 2(46), pp. 18–21 (in English).
4. Vaughn, T., Koepke, M., Kroch, E., Lehrman, W., Sinha, S., Levey, S. (2006) "Engagement of leadership in quality improvement initiatives: Executive quality improvement survey result", *Journal of Patient Safety*, 2(1), pp. 2–9 (in English).
5. Auer, C., Petrovic, O. (2004) "e-Measurement: an integrated methodology for measuring the performance of e-services", *Int J Electron Bus*, 2(6), pp. 583–602 (in English).
6. Steyaert, JC. (2004) "Measuring the performance of electronic government services", *Inform Manag*, № 41(3), pp. 369–375 (in English).
7. Styrin, E. M. & Plaksin, S. M. (2012) "Sistema gosudarstvennyh uslug kak ob#ekt monitoringa v Rossijskoj Federacii", *Problemy upravlenija: teorija i praktika*, № 4, pp. 66–83 (in Russian).
8. Mirzozan, H. C. (2010) "Ocenka kachestva predostavlenija gosudarstvennyh (municipal'nyh) uslug", *Izvestija Tul'skogo gosudarstvennogo universiteta*, № 2-2. Available at: <http://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-predostavleniya-gosudarstvennyh-munitsipalnyh-uslug>., svobodnyj. Zagl. s jekrana (in Russian).
9. Rukavishnikova, A. V. (2012) "Monitoring kachestva gosudarstvennyh uslug organami gosudarstvennoj vlasti", *Obshhestvo: sociologija, psihologija, pedagogika*, № 1 (in Russian).
10. Zerchaninova, T. E. & Shipicyna, Ju. M. (2014) "Social'nyj audit kachestva i dostupnosti gosudarstvennyh uslug v Sverdlovskoj oblasti", *Voprosy upravlenija*, vyp. № 4(29). Available at: <http://vestnik.uapa.ru/ru/issue/2014/04/03/>, svobodnyj. Zagl. s jekrana (in Russian).
11. Jushina, E. A., Karavaeva, E. V. & Makarkina, M. A. (2015) "Rezultativnost' dejatel'nosti organov publichnoj vlasti (na primere monitoringa kachestva i dostupnosti predostavlenija gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug)", *Materialy VI mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii «Gosudarstvo i obshhestvo: problemy vzaimodejstviya»*, 19 janvarja 2015 g., Izd-vo VjatGGU, Kirov, pp. 61–65 (in Russian).
12. Dobren'kov, V. I. & Kravchenko, A. I. (2004) *Metody sociologicheskogo issledovanija: uchebnik*, INFRA-M, Moscow, 768 p. (in Russian).
13. Tavokin, E. P. (2009) *Osnovy metodiki sociologicheskogo issledovanija: ucheb. posobie*, INFRA-M, Moscow, 240 p. (in Russian).
14. Aver'janov, L. Ja. (1998) *Sociologija: iskusstvo zadavat' voprosy*: izdanie 2-e, pererabotannoe i dopolnennoe, Moscow. Available at: [http://read.newlibrary.ru/read/averjanov\\_l\\_ja\\_/page0/sociologija\\_\\_iskusstvo\\_zadavat\\_voprosy.html](http://read.newlibrary.ru/read/averjanov_l_ja_/page0/sociologija__iskusstvo_zadavat_voprosy.html), svobodnyj. Zagl. s jekrana (in Russian).
15. Nosov, A. L. (2015) "Upravlenie kachestvom raboty gorodskogo passazhirskogo transporta s ispol'zovaniem transportnoj modeli", *Logistika segodnja*, № 1 (67), pp. 38–47 (in Russian).
16. Nosov, A. L. (2015) "Transportnaja logistika: metodika obsledovanija transportnyh potokov i podvizhnosti naselenija goroda", *RISK: Resursy, informacija, snabzhenie, konkurencija*, № 2, pp. 36–42 (in Russian).

### Рекомендовано к публикации:

Некрасовой Г. Н., доктором педагогических наук,  
 членом редакционной коллегии журнала «Концепт»

Поступила в редакцию <i>Received</i>	23.09.15	Получена положительная рецензия <i>Received a positive review</i>	26.09.15
Принята к публикации <i>Accepted for publication</i>	26.09.15	Опубликована <i>Published</i>	24.10.15



[www.e-koncept.ru](http://www.e-koncept.ru)

© Концепт, научно-методический электронный журнал, 2015

© Макаркина М. А., Носов А. Л., 2015