

УДК 159.9

DOI: 10.26140/anip-2019-0802-0069

**ФОРМИРОВАНИЕ БЛАГОПРИЯТНОГО СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА  
ОБЩЕСТВА ПОСРЕДСТВОМ ПРОВЕДЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
В ЧАСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ**

© 2019

**Декман Илона Евгеньевна**, кандидат психологических наук, консультант отдела  
методического и организационного обеспечения предоставления государственных  
и муниципальных услуг комитета информационных технологий

*Администрация города Ставрополя*

(355000, Россия, Ставрополь, проспект Карла Маркса, 96, e-mail: [ilona.dekman@mail.ru](mailto:ilona.dekman@mail.ru))

**Барнаш Анна Владимировна**, кандидат исторических наук, доцент,

доцент кафедры «Педагогика, психология»

*Ставропольский государственный педагогический институт, филиал в г. Ессентуки*

(357600, Россия, Ессентуки, улица Долина Роз, 7, e-mail: [ann-barnash@yandex.ru](mailto:ann-barnash@yandex.ru))

**Аннотация.** Цель: изучить уровень качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ставрополя, влияющий на социально-психологический климат общества. Полагалось, что данное исследование будет способствовать принятию комплексных и целенаправленных мер по повышению качества предоставления услуг населению. Методы: исследование проведено методом опроса – стандартизированного интервью по месту проживания респондентов. Для отражения реальной ситуации в сфере оказания государственных и муниципальных услуг в качестве респондентов выступили граждане Российской Федерации старше 18 лет, которые обращались в органы администрации города Ставрополя, многофункциональные центры города Ставрополя за получением государственных или муниципальных услуг за последний год, и на момент опроса получили конечный результат (положительное решение или отказ) предоставления таких услуг. Результаты: на основе анализа полученных в ходе исследования данных, сделан вывод о том, что доля жителей, удовлетворенных качеством и доступностью предоставляемых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ставрополя и через многофункциональные центры, соответствует 80% и 90%, что говорит о достаточно высоком уровне предоставления населению государственных и муниципальных услуг и их доступности. Практическая значимость: результаты настоящего исследования могут быть использованы как исходный документ для работы органов местного самоуправления города Ставрополя по усилению их потенциала в сфере оказания государственных и муниципальных услуг, выявления и устранения коррупционных рисков при предоставлении услуг, совершенствования используемых инструментов и подходов в процессе оказания услуг, а также для корректировки программных мероприятий по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе, а значит формирования благоприятного социально-психологического климата общества.

**Ключевые слова:** социально-психологический климат, общество, население, мониторинг, государственные и муниципальные услуги, социальная политика, эффективность, доступность, административный ресурс, административный регламент, своевременность, качество жизни, государственное управление.

**FORMATION OF FAVORABLE SOCIO-PSYCHOLOGICAL CLIMATE OF THE COMPANY  
BY MEANS OF CARRYING OUT EFFECTIVE SOCIAL POLICY IN PART OF PROVIDING  
STATE AND MUNICIPAL SERVICES TO POPULATION**

© 2019

**Dekman Iona Evgenievna**, candidate of psychology, consultant of the Department  
methodical and organizational support for the provision of state and municipal services  
of the information technology committee

*Administration of the city of Stavropol*

(355000, Russia, Stavropol, Karl Marx Avenue, 96, e-mail: [ilona.dekman@mail.ru](mailto:ilona.dekman@mail.ru))

**Barnash Anna Vladimirovna**, candidate of historical sciences, associate professor,  
associate professor of the Department «Pedagogy, Psychology»

*Stavropol State Pedagogical Institute, branch in Essentuki*

(357600, Russia, Yessentuki, Rose Valley Street, 7, e-mail: [ann-barnash@yandex.ru](mailto:ann-barnash@yandex.ru))

**Abstract.** Objective: to study the level of quality and availability of state and municipal services provided by local authorities of the city of Stavropol, affecting the socio-psychological climate of society. It was believed that this study will contribute to the adoption of integrated and targeted measures to improve the quality of public services. Methods: The study was conducted by a survey method - a standardized interview at the place of residence of the respondents. To reflect the real situation in the provision of state and municipal services, respondents were citizens of the Russian Federation over 18 years old who applied to the administration of the city of Stavropol, multifunctional centers of the city of Stavropol for receiving state or municipal services for the last year, and at the time of the survey received the final the result (positive decision or rejection) of the provision of such services. Results: based on the analysis of the data obtained in the course of the study, it was concluded that the proportion of residents satisfied with the quality and availability of state and municipal services provided by local authorities of the city of Stavropol and through multifunctional centers corresponds to 80% and 90%, which says about a sufficiently high level of public and municipal services and their availability. Practical significance: the results of this study can be used as a source document for the work of local governments of the city of Stavropol to strengthen their capacity in the provision of state and municipal services, identify and eliminate corruption risks in the provision of services, improve the tools and approaches used in the provision of services, as well as to adjust the program measures to improve the quality and availability of state and municipal services to the city Stavropol, and thus create a favorable social and psychological climate in society.

**Keywords:** socio-psychological climate, society, population, monitoring, state and municipal services, social policy, efficiency, accessibility, administrative resources, administrative regulations, timeliness, quality of life, government management.

*Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами.*

Основной задачей любого государства является создание благоприятного социально-психологического климата общества. Эта задача может быть реализована посредством проведения социальной политики, направленной на повышение качества жизни и реализации прав и свобод его граждан. При этом вопрос рационального государственного устройства сводится к созданию такой системы власти и управления, при которой эти задачи решались бы наиболее эффективно [1]. Реализация многих задач повышения качества жизни населения, социально-экономического развития территории осуществляется, в первую очередь, в конкретных муниципальных образованиях.

С развитием местного самоуправления однозначно связывается эффективное решение всех социальных, экономических, экологических и других проблем конкретной местности.

Безусловно, что благоприятный социально-психологический климат общества напрямую зависит от качества жизни и комфортности проживания населения в конкретном муниципальном образовании, а также зависит от полноты и качества услуг, которые оказываются властью всех уровней и другими организациями в различных сферах жизнедеятельности муниципальных образований, городов, поселков [2, с. 106].

В этой связи необходимо отметить, что основной задачей местной власти, безусловно, остается решение местных задач (вопросов местного значения), ради чего она, собственно, и формируется. Решение данных задач, в свою очередь, предполагает среди прочего использование современных и эффективных управленческих технологий, введение соответствующих организационных и контрольных механизмов. Примечательно, что подобные механизмы и технологии при этом зачастую вырабатываются самой системой публичного управления и ею же «претворяются в жизнь» [3, с. 58].

На протяжении ряда лет одной из ключевых задач повышения эффективности деятельности органов власти является обеспечение высокого качества предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210-ФЗ) [4].

Одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления стало повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90% [5].

Уже не первый год одной из ключевых задач администрации города Ставрополя является обеспечение высокого качества предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых и предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, а значит, муниципалитет заточен на создание благоприятного социально-психологического климата населения города в целом.

На первоначальных этапах основное внимание уделялось разработке и утверждению требований к качеству услуг, и в итоге за прошедшие годы для большинства услуг так или иначе были установлены критерии качества – будь то обязательные требования, стандарты, административные регламенты.

Следующим шагом стала необходимость проведения регулярного анализа соответствия практики оказания услуг установленным требованиям. Поэтому для обеспечения повышения качества и доступности массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в городе Ставрополе, администрацией города Ставрополя было принято ре-

шение о проведении мониторинга удовлетворенности населения качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ставрополя (далее – мониторинг).

*Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновывается автор; выделение неразрешенных ранее частей общей проблемы.*

Различные аспекты проблем, связанные с анализом качества предоставления услуг населению и взаимосвязи качества предоставления услуг с социально-психологическим климатом общества находились в центре внимания таких ученых как В.В. Окрепилов [6,7], С.А. Кравченко [8], Л.М. Кликич [9], Ю.Н. Сайдаков [10], И.С. Войнов [11].

Исследованием различных сторон услуг занимались Т.А. Пономарева [12], В.Н. Южаков [13-14], С. Проценко [15]. Однако, научно-методические обоснования их учений в литературе представлен не системно, отсутствует методология, позволяющая дать объективную оценку качеству услуг [16]. Наиболее остро стоит вопрос относительно качества предоставления услуг с позиции населения, а также степени удовлетворенности предоставляемыми гражданам государственных и муниципальных услуг [17-26].

Для чего же проводятся, и что дают результаты проведения мониторинга?

Во-первых, благодаря результатам исследований, руководители органов власти имеют возможность получить объективную информацию о степени удовлетворенности граждан при получении государственных услуг, что в целом характеризует качество работы органов власти и учреждений.

Во-вторых, такой мониторинг позволяет оценить соотношение нормативно установленных и фактических значений параметров качества и доступности предоставления государственных услуг гражданам и организациям, в том числе временных и финансовых затрат на получение конечного результата государственной услуги [27]. По результатам такой оценки могут приниматься решения как о корректировке нормативно установленных требований в связи с их нереалистичностью, так и о мерах по стимулированию приведения фактических значений в соответствие с нормативными.

В-третьих, по итогам мониторинга можно сформулировать точный перечень необходимых мер по улучшению качества и доступности государственных услуг, повышению качества обслуживания заявителей, оптимизации процедур предоставления услуг и сформировать планы мероприятий, графики реализации таких мер с учетом финансовых и временных возможностей органов власти.

В-четвертых, органы власти могут оценить динамику значений параметров качества и доступности государственных услуг, результативности мер по улучшению данных параметров, в том числе при переходе на межведомственное взаимодействие при предоставлении государственных услуг [28].

*Формирование целей статьи (постановка задания).*

Целью проведения мониторинга является изучение качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ставрополя.

Достижение цели мониторинга предполагало решение следующих задач:

- определить уровень удовлетворенности населения города Ставрополя качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ставрополя;

- определить уровень удовлетворенности населения города Ставрополя доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ставрополя;

- оценить практику предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ставрополя, проанализировать соблюдение стандартов их предоставления;

- выработать предложения по оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе.

Полагалось, что данное исследование будет способствовать принятию комплексных и целенаправленных мер по повышению качества предоставления услуг населению.

*Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов.*

Для отражения реальной ситуации в сфере оказания государственных и муниципальных услуг в качестве респондентов выступили граждане Российской Федерации старше 18 лет, которые обращались в органы администрации города Ставрополя, многофункциональные центры города Ставрополя за получением государственных или муниципальных услуг за последний год, и на момент опроса получили конечный результат (положительное решение или отказ) предоставления таких услуг.

Мониторинг проведен методом опроса – стандартизированного интервью по месту проживания респондентов. Общий объем выборки составил 200 респондентов.

Для того, чтобы объективно судить о качестве оказания государственных и муниципальных услуг, потребителю необходимо иметь хотя бы общее представление о том, при соблюдении каких условий можно говорить о том, что услуга была оказана качественно. Источником этой информации служит, в первую очередь, стандарт оказания услуги. Именно стандарт оказания той или иной услуги является основным ориентиром для определения качества и доступности ее оказания. У потребителей услуг (граждан и юридических лиц) и у работников органов, их предоставляющих, могут быть собственные мнения о том, каким требованиям должна отвечать «качественно оказанная услуга» [29]. Так, например, потребитель не всегда может объективно оценить, сколько времени требуется на получение той или иной услуги, естественно, желая получить ее в самый короткий временной промежуток. Но, в то же время, и «поставщик» далеко не всегда заинтересован в том, чтобы оказать услугу в наиболее короткие сроки. Для того, чтобы урегулировать подобное столкновение интересов, временной промежуток оказания услуги регулируется стандартом ее оказания, административными регламентами. Таким образом, стандарт – это, с одной стороны, руководство к действию для органов власти, а с другой стороны, для потребителя – информация для определения степени обоснованности собственных требований к качеству услуги [29].

Именно поэтому в ходе настоящего исследования решено было выяснить, насколько информировано население о существовании стандартов оказания государственных/муниципальных услуг [29].

Данные исследования, с учетом позиций всех категорий респондентов, позволили определить процент информированности населения о существовании стандартов оказания государственных и муниципальных услуг (87%).

Критериями оценки качества и доступности предоставления услуг явились:

1. «Своевременность», включающий в себя процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов; процент (доля) заявителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 15 минут.

2. «Качество», включающий в себя процент (доля) заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги [30].

3. «Доступность», включающий в себя процент (доля) заявителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги; процент (доля) услуг,

информация о которых доступна через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

4. «Вежливость», включающий в себя процент (доля) заявителей, удовлетворенных вежливостью специалистов [30].

5. «Процесс обжалования», включающий в себя процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству заявителей; процент (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок; процент (доля) заявителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования; процент (доля) заявителей, удовлетворенных сроками обжалования.

1. «Получение услуги в установленный срок» - один из наиболее важных критериев качества услуги, по мнению потребителей [30]. Так считают 87,5 % опрошенных. Как правило, желание человека получить ту или иную услугу связано с определенными обстоятельствами в его жизни и зачастую результат услуги нужен ему «еще вчера». В такой ситуации для человека крайне важно, чтобы услуга была оказана не позднее того срока, который заявлен (а если есть такая возможность, то и раньше него) [31].

Кроме того, 92,0% респондентов сошлись на мнении о том, что при получении услуги, как в МФЦ, так и в органах, ее предоставляющих, не затратили времени в очереди более 15 минут. Также, респондентами было отмечено наличие электронной очереди в МФЦ, как фактора ее организации.

Сравнивая полученные данные с организацией очереди в органах, предоставляющих услуги можно сказать, что 95,6% (93% - в 2017 г.) опрошенных считают, что здесь очередь никак не организована, стихийна (однако время в очереди также не превышает 15 минут).

Имевший место в 2017 году факт необоснованных действий работников МФЦ (40% опрошенных подтверждали наличие такого факта), а именно, установление неофициальной очереди (даже при наличии электронной системы управления очередью), в 2018 году не подтвердился.

2. «Качество» как показатель говорит сам за себя. Здесь имеется в виду качество самого процесса предоставления услуги (наличие технических средств, необходимых для оформления документов; обстановка в местах обслуживания, удовлетворенность полученным результатом оказания услуги; своевременность предоставления конечного результата услуги).

Большая часть респондентов – 85,5% считают, что правила и порядок предоставления услуг понятны и справедливы (80% - в 2017 г.).

Равно как и в 2017 году, в 2018 году 95% опрошенных отметили, что при обращении за получением услуг в МФЦ им были предоставлены все технические средства необходимые для оформления документов, включающие ручки, бланки, формы документов. Тогда как о такой возможности в органах, предоставляющих услуги ситуация отметили 75% респондентов.

Уровень комфортности в местах предоставления услуг разнится: 90% респондентов отметили, что в МФЦ созданы более комфортные условия для получения услуг (достаточно мест для ожидания приема, соблюден и температурный режим, освещение), тогда как в органах предоставления услуг комфортной обстановку назвали 80% опрошенных.

Респондентами отмечено, что в органах, предоставляющих услуги, недостаточное и неравномерное освещение придает мрачность и не ухоженность интерьеру в целом, непродуманность оборудования мест ожидания – нехватка стульев, столов, отсутствие доступа к питьевой воде вызывает недовольство и раздражительность [27]. Полученные данные не могут не сказаться на оценке деятельности органов, предоставляющих услуги [27].

65,5% (50% - в 2017 г.) респондентов сошлись на мнении о том, что уровень комфортности предоставления услуг необходимо довести до уровня комфортности,



который существует в МФЦ посредством проведения ремонтных работ в помещениях органах, предоставляющих услуги.

Большинство (90%) опрошенных удовлетворены и сроком предоставления услуг. Лишь 10% респондентов заявили, что услуги ими были получены с нарушением сроков. Вместе с тем абсолютно все опрошенные сошлись на мнении, что если бы услуга предоставлялась в электронном виде, сроки были бы соблюдены.

Для получения государственных и муниципальных услуг гражданам необходимо в среднем 2 посещения. Наиболее типичными причинами повторных обращений в большинстве случаев явились следующие: внесение дополнительной информации по услуге (20%), донесение документов (56%).

3. «Доступность» является одним из наиболее важных критериев качества услуги, по мнению потребителей [31]. Респонденты отмечали важность получения информации о порядке, сроках предоставления услуги, перечне необходимых документов. Точная и достоверная информация, необходимая для получения услуг, в доступных источниках, возможность быстро получить консультацию - те критерии, которые 70% респондентов посчитали основными. Этот же процент опрошенных сошелся на мнении о том, что как в МФЦ, так и в органах, предоставляющих услуги данный критерий имеет относительно высокий уровень.

Кроме того, была измерена доля заявителей, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе в электронной форме. Результаты оказались таковы, что данный показатель значительно вырос по сравнению с 2017 годом и составил 60%.

4. «Вежливость, тактичность персонала» также достаточно важный, критерий, исходя из той оценки, которую дали потребители [31]. Респондентам были заданы вопросы о компетентности, добросовестности, вежливости и внимательности работников в местах предоставления услуг.

Равно как и в 2017 году, результаты настоящего исследования показали 100% удовлетворенность респондентов компетентностью, вниманием и вежливостью работников и МФЦ и органов, предоставляющих услуги. 98% заявителей была оказана помощь в разъяснении процедуры получения услуг (остальные 2% опрошенных респондентов за помощью не обращались) [37].

5. «Возможность обжалования действий персонала и результатов полученной услуги» по мнению респондентов не является первостепенным из представленных критериев [31]. Граждане не отрицают того, что подобная возможность должна быть, но, все же, надеются на то, что использовать ее придется лишь в крайних случаях. Кроме того, зачастую, респонденты (95,6% опрошенных) просто не хотят тратить свое время на процесс обжалования, не видя, в конечном итоге, положительного результата для себя. Возможно, граждане и прибегали бы к процессу обжалования результатов предоставления услуги, если были бы уверены, что данные действия принесут определенную пользу в конкретной ситуации, а не в призрачном будущем.

*Выводы исследования и перспективы дальнейших изысканий данного направления.*

Результаты мониторинга показали, что уровень информированности граждан о наличии стандартов и административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг недостаточно высокий. Причиной такого положения дел является то, что используется неэффективный канал информирования граждан.

Определены три наиболее востребованных источника получения информации об услугах: телефон, информирование на устных приемах в местах предоставления услуги, интернет-технологии: Портал государственных и муниципальных услуг, а также Портал государствен-

ных и муниципальных услуг Ставропольского края [32, 33]. Лидирующие позиции в плане достоверности информации заняли: информирование на устных приемах в местах предоставления услуги, интернет-технологии, телефон. Результаты исследования показали высокий процент граждан (80%), не владеющих информацией о возможности получения муниципальных услуг в электронном виде.

Доля регламентированных муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ставрополя соответствует 100%. МФЦ признан населением самым удобным каналом получения комплекса услуг от различных ведомств. Наблюдается увеличение доли граждан, обратившихся за получением услуг в МФЦ (82% - 2017 г.; 83,2% - 2018 г.). Доля граждан, удовлетворенных качеством и доступностью предоставления услуг в МФЦ и органах, предоставляющих услуги составляет 90% и 80% соответственно.

Наиболее доступными явились такие сферы общественных отношений, как социальная защита населения, градостроительная деятельность и жилищно-коммунальное хозяйство, услуги которых можно получить качественно и в срок. Большинство респондентов (87,5 %) при обращении за оказанием услуг получают результат услуги в установленный срок.

Затраты времени в очереди при получении услуг составляют не более 15 минут. Уровень комфортности в местах предоставления услуг остается сравнительно высоким как в МФЦ, так и в органах, предоставляющих услуги (90% и 80% соответственно).

Равно как и в 2017 году, результаты настоящего исследования показали 100% удовлетворенность респондентов компетентностью, вниманием и вежливостью работников и МФЦ и органов, предоставляющих услуги. Доля заявителей, использующих механизм получения муниципальных услуг в городе Ставрополе в электронной форме значительно вырос по сравнению с 2017 годом и составил 60% (16% - в 2017 г.).

Более половины опрошенных – 65,5% (44,0% - в 2017 г.) заявили о своем желании получать государственные и муниципальные услуги посредством Портала государственных и муниципальных услуг, а 90,0% опрошенных (87% - в 2017 г.) были удовлетворены эффективностью его работы.

Таким образом, мониторинг явился одним из инструментов получения объективной информации о степени удовлетворенности граждан качеством деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг [34]. В том числе, позволил определить уровень доверия граждан к тем преобразованиям, которые проводятся на муниципальном уровне по улучшению обслуживания населения, а также позволил выявить взаимосвязь удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг с общим социально-психологическим климатом общества.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Администрация г. Ставрополя : [ Портал органов государственной власти ] – Режим доступа: <https://ставрополь.рф> – 02.03.2019.
2. Алтунина И.Р. Социальная психология. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 409 с.
3. Корабейникова О.А. Управление социально-экономическим развитием муниципальным образованием: теоретические и практические аспекты. – Оренбург: ИПК ГОУОГУ, 2009. – 188 с.
4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон [ принят Гос.Думой РФ 27 июля 2010 г. ] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – 02.03.2019.
5. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления : [ Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 ] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – 02.03.2019.
6. Окрепилов В.В. Всеобщее управление качеством: учебник. – СПб.: Издательство СПбГУЭФ, 1997. – в 4-х книгах.
7. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для вузов / 2-е изд., доп. и перераб. – М.: ОАО «Изд-во «Экономика», 1998. – 639 с.
8. Кравченко С.А. Социальная диагностика жизни. – М. :

Издательство Юрайт, 2019. – 296 с.

9. Кликвич Л.М. Сфера услуг: закономерности и тенденции развития // Экономика и управление. – 2006. – №4. – С. 54-61.

10. Сайдаков Ю.Н., Курзанова С.З., Федорова Т.И. Система качества и контроль качества. // Стандарты и качество. – 2001. – №1.

11. Войнов И.С. Качество как концепция развития услуг // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2010. – № 1. С. 251-255.

12. Пономарева Т.А., Супрягина М.С. Качество услуг: качественные параметры оценки / Т.А. Пономарева, М.С. Супрягина // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1(45). – С. 47 – 49.

13. Южаков В.Н. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг. В 2 ч. Ч.1 / В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова, А.Н. Покида, Н.В. Зыбуновская. – М.: Дело АНХ, 2-15. – 290 с.

14. Южаков В.Н. Удовлетворенность граждан качеством административных государственных и муниципальных услуг. В 2 ч. Ч.2 / В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова, А.Н. Покида, Н.В. Зыбуновская. – М.: Дело АНХ, 2-15. – 290 с.

15. Проценко С. Оценка удовлетворенности качеством услуги [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.archive-online.ru/read/salespro/437>.

16. Статистическое исследование качества услуг населению в муниципальных образованиях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://iknigi.net> – 29.01.2017.

17. Актуальные проблемы теории и практики современной психологии: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Э. Л. Боднар [и др.]; под общ. ред. Н. С. Минаевой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 121 с.

18. Нечаева С. П. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения [Текст]: учебник / С. П. Нечаева [и др.]. - М.: 2007.-159 с.

19. Яхина О.В. Муниципальные услуги как средство стимулирования активности граждан // Актуальные проблемы экономики и права. 2015. № 2 (34). С. 183-187.

20. Бабанов Н.Ю., Батова Н.С. Удовлетворенность студентов образовательными услугами на примере инженерного факультета ГБОУ ВПО НГИЭИ // Вестник НГИЭИ. 2012. № 12 (19). С. 3-12.

21. Волыничук Я.А., Королёва Э.В. Служебные проверки в государственных органах как инструмент повышения уровня служебной дисциплины государственных гражданских служащих (на примере департамента государственной гражданской службы и кадров администрации Приморского края) // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2018. Т. 7. № 3 (24). С. 69-73.

22. Шамин А.Е., Проваленова Н.В. Особенности предоставления жилищно-коммунальных услуг в малых муниципальных образованиях // Вестник НГИЭИ. 2017. № 2 (69). С. 90-99.

23. Васильева Е.А. Управление удовлетворенностью клиентов предприятий сферы услуг // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2014. № 1 (6). С. 16-19.

24. Фардзинова З.А. Участие лидеров общественного мнения в процессах совершенствования социальной политики в области патристического воспитания на муниципальном уровне // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2018. Т. 7. № 3 (24). С. 392-396.

25. Обоймова Н.Т., Пахомова А.И. Организация предоставления муниципальных услуг жилищно-коммунального хозяйства в современной системе управления на территориях муниципальных образований // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. 2012. № 1 (19). С. 174-177.

26. Андреев В.А., Мартынова Е.А. Аудит эффективности муниципальных программ // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2018. Т. 7. № 3 (24). С. 188-191.

27. Отчет о результатах мониторинга предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pandia.ru> – 07.01.2017/

28. Корнилова, Т. В. Методологические основы психологии : учебник для академического бакалавриата / Т. В. Корнилова, С. Д. Смирнов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 490 с.

29. Общественный мониторинг качества государственных услуг как инструмент повышения прозрачности государственного управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pandia.ru> – 29.01.2017.

30. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pandia.ru> – 30.01.2004.

31. Общественный мониторинг качества государственных услуг как инструмент повышения прозрачности государственного управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pandia.ru> – 10.10.2010.

32. Портал государственных и муниципальных услуг – Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru> – 02.03.2019.

33. Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края – Режим доступа: <https://26gosuslugi.ru> – 02.03.2019.

34. Выпускные квалификационные работы по педагогике и психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tuvsu.ru> – 17.09.2017.

Статья поступила в редакцию 12.03.2019

Статья принята к публикации 27.05.2019