

УДК 338.465

Л. Г. Соколова*Байкальский государственный университет,
г. Иркутск, Российская Федерация***Т. С. Тарасова***Байкальский государственный университет,
г. Иркутск, Российская Федерация*

ФОРМИРОВАНИЕ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО СУБЪЕКТАМ ТОТАЛЬНОГО КОНТРОЛЯ

АННОТАЦИЯ. В настоящее время вопрос качества государственных и муниципальных услуг (далее — услуг) нашел свое отражение в работах многих современных и иностранных исследователей. Авторы предлагают свои определения термину «качество услуг», выдвигают свои подходы к описанию процесса предоставления услуг, разрабатывают схемы контроля качества, описывают объекты необходимого контроля и т.д. При всем кажущемся многообразии, однако, анализ современной экономической литературы показал — единая и максимально полная схема субъектов, осуществляющих контроль за качеством предоставляемых услуг, отсутствует. В статье рассмотрены основные существующие подходы к определению субъектов контроля качества государственных и муниципальных услуг, а также предложена собственная схема субъектов, включающая: государственные органы, население, общественные организации и бизнес-сообщество. Представлены этапы методики и схема субъектно-объектного тотального контроля качества государственных и муниципальных услуг. Описаны основные результаты, которых можно достичь при внедрении данной схемы в процесс предоставления государственных и муниципальных услуг.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Государственные и муниципальные услуги; тотальный контроль качества услуг; качество услуг; субъекты контроля качества услуг.

ИНФОРМАЦИЯ О СТАТЬЕ. Дата поступления 31 июля 2017 г.; дата принятия к печати 19 декабря 2017 г.; дата онлайн-размещения 29 декабря 2017 г.

L. G. Sokolova*Baikal State University,
Irkutsk, Russian Federation***T. S. Tarasova***Baikal State University,
Irkutsk, Russian Federation*

FORMATION OF METHODOLOGY OF ASSESSING THE QUALITY OF GOVERNMENTAL AND MUNICIPAL SERVICES IN TERMS OF SUBJECTS OF TOTAL CONTROL

ABSTRACT. The quality issue of the governmental and municipal services (hereinafter — services) is reflected in the works of many modern and foreign researchers nowadays. The authors offer their definitions of the term «service quality», bring forward their approaches to describing the process of a service supply, develop the quality control schemes, describe the objects of necessary control, etc. The article considers the main existing approaches to determining the subjects of quality control of the governmental and municipal services, as well as offers its own scheme of subjects including government bodies, population, public organizations and business communities. It presents the methodology stages and the scheme of subject-object total quality control of the governmental and municipal services. The article describes

© Л. Г. Соколова, Т. С. Тарасова, 2017

Baikal Research Journal

электронный научный журнал Байкальского государственного университета

the main results that can be achieved by implementing this scheme into the process of the governmental and municipal service supply.

KEYWORDS. Governmental and municipal services; total quality control of services; service quality; subjects of service quality control.

ARTICLE INFO. Received July 31, 2017; accepted December 19, 2017; available online December 29, 2017.

Повышение эффективности и результативности деятельности государственных органов, качества оказания государственных (муниципальных) услуг и реализации функций, наряду с внедрением новых методов управления стали лейтмотивом всех крупных реформ государственной службы, осуществлявшихся за последние годы в различных странах [1]. И действительно, положительная тенденция повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в России наблюдается на протяжении последних 15 лет.

За это время в сфере услуг произошло много изменений: получать услуги стало возможным в многофункциональных центрах, количество которых возросло за несколько лет в десятки раз; появился портал государственных услуг, позволяющий гражданам подавать заявление на получение услуг в электронном виде; значительно сократилось затрачиваемое время на получение услуги; исключены дублируемые и невостребованные услуги, упростившие задачу поиска нужной услуги в реестре; появился сайт оценки услуг «Ваш контроль» предоставивший гражданам возможность дистанционной оценки качества услуг и обсуждения результатов оказанных услуг на публичной основе и т.д.

Проводимый Всероссийский мониторинг качества предоставления государственных (муниципальных) услуг показал, что уровень удовлетворенности граждан с каждым годом увеличивается. В 2011 г. качеством предоставленных государственных услуг было удовлетворено 74,6 процента обратившихся граждан, а в 2014 г. – 81,2 %¹. Проведенные социологические исследования — опрос населения на предмет качества предоставления государственных и муниципальных услуг в субъектах РФ — подтвердили сложившуюся тенденцию по повышению уровня удовлетворенности населения качеством предоставленных государственных (муниципальных) услуг.

Изучение существующих теоретических и методических подходов к определению субъектов контроля за качеством услуг и разработанных схем процесса контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг с точки зрения субъектов контроля, полноты информационного охвата деятельности многофункциональных центров предоставления услуг позволило выявить ограниченность сфер оценки деятельности учреждений и недостаточно разработанную схему участия различных субъектов контроля. Это, в частности, объясняет уснавливаемые критерии для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по качеству обслуживания населения, при наличии не устраненных нарушений в разработке административных регламентов, нарушении установленных сроков и порядка предоставления услуг, а также ограниченность в получении данных о качестве предоставленных услуг со стороны общественных организации и бизнес-сообщество.

В научных и методических трудах существует многообразие подходов к определению понятия «контроль качества услуг». В публикациях ученых и специалистов можно встретить более 30 определений «качество услуг», отражающих определенную специфику, которую конкретный автор выделяет в большей мере,

¹ Мониторинг качества предоставления государственных услуг // Совершенствование государственного управления. М., 2017. URL: http://ar.gov.ru/gos_uslugi_03_monitoring_kachestva_predostavleniya_gos_uslug/index.html.

нежели остальные. Многие авторы придерживаются мнения, что качество услуги — категория специфическая [2]. Однако, наиболее общим определением представляется следующее: качество услуги — совокупность свойств, определяющих пригодность удовлетворять индивидуальные потребности конкретного потребителя [3, с. 13]. Контроль качества является комплексной системой методов, которые позволяют обеспечивать удовлетворение запросов потребителей [4].

Несмотря на такое многообразие толкование понятия в отечественной литературе и публицистике, подход к описанию процесса контроля качества предоставления данных услуг, практически одинаков. Однако, он во многом отличается от подхода, описанного в зарубежных источниках. Если российские ученые делают упор на оценке качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на этапе их производства, т.е. предоставления потребителю, то иностранные исследователи рассматривают как объект оценки качества полный цикл оказания услуги от момента подготовки ее предоставления до послереализационного обслуживания.

Нам представляется целесообразным рассматривать организацию контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг с современных позиций, когда в нем участвуют все члены трудового коллектива, предоставляющие услуги, с использованием статистических методов контроля. В этих целях наиболее применима используемая за рубежом система общего контроля качества (ТQC). Принцип действия данной системы (ТQC) начинается с управления планированием деятельности и продолжается до стадии реализации продукции (услуг) и послереализационного обслуживания. Такой подход к оценке качества предоставления государственных (муниципальных) услуг позволяет выделить несколько критериев, в соответствии полного цикла оказания услуги: качество планирования, качество проектирования, качество работы с клиентами, качество реализации и качество со стороны потребителя [4]. В представленной ниже схеме (рис. 1) описана логическая взаимосвязь этапов предоставления государственных (муниципальных) услуг и видов контроля качества. Данная схема в последующем послужит базой для создания алгоритма организации тотального (общего) контроля качества государственных (муниципальных) услуг с точки зрения субъектов контроля.

В сложившейся практике субъектом контроля качества предоставления государственных (муниципальных) услуг является население. Основным методом исследования определен социологический опрос. Под выбранную схему контроля качества, с точки зрения оценки и последующего контроля, основной упор государством делается на населении (прямых потребителях) — сайты оценки качества, опросные листы и многое другое. Оценивая качество услуг, чаще всего, граждане весь груз ответственности перекладывают на плечи служащего, предоставляющего конечный результат. Такая схема ограничивает процедуру контроля качества услуг, не учитывая многие аспекты деятельности органа, предоставляющего услуги и факторы, влияющие на показатели результативности и эффективности.

В научной литературе широко обсуждается теория применения субъектно-ориентированного подхода при организации деятельности государственной (муниципальной) власти, обозначенного Е.А. Карловской, [6] как условие социально-экономического благосостояния общества.

Опираясь на используемые в зарубежной практике концепцию нового государственного менеджмента («New public management») [7; 8], концепцию «эффективного руководства» («Good governance») [9; 10], концепцию корпоративного управления («Corporate governance») Л.А. Киричук предлагает при

предоставлении государственных и муниципальных услуг реализовывать клиент — ориентированную модель управления [11]. Реализация современных концепций управления в системе государственной и муниципальной деятельности, позволяет при применении предлагаемой системы тотального (общего) контроля качества государственных и муниципальных услуг выделить несколько субъектов контроля.



Рис.1 Взаимосвязь этапов предоставления услуги с видами контроля качества государственных и муниципальных услуг [5]

Исследуя группы институциональных единиц, участвующих в процессе воспроизводства конкретного вида государственной (муниципальной) услуги, можно выделить их получателей — физическое или юридическое лицо. Поэтому, в первую очередь, субъектами контроля качества предоставляемой государственной (муниципальной) услуги становятся население (в лице конкретного гражданина) и представители бизнеса.

Помимо данных субъектов контроля качества предоставляемых услуг в процессе оценки принимают участие орган исполнительной власти, делегирующий предоставление услуги МФЦ или другому виду учреждения и ответственность, которые вносят немаловажный вклад в общую цепочку взаимодействия (рис 2).

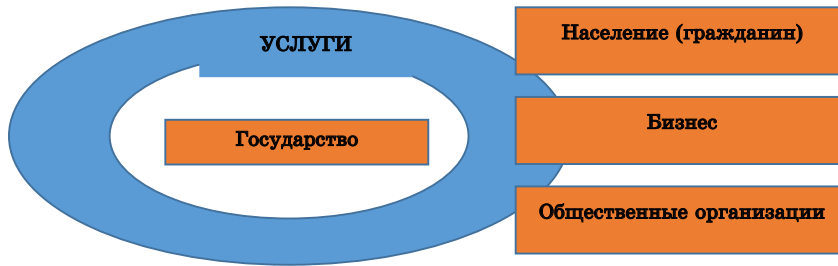


Рис. 2. Субъекты контроля качества государственных и муниципальных услуг

Из обобщения данной схемы следует, что среди субъектов контроля качества услуг следует выделять четырех субъекта определения качества оказания услуги по полному циклу системы общего контроля качества (ТQC). Участниками с внешней стороны будут являться граждане, представители бизнеса (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) и общественные организации, с внутренней стороны — само государство в лице органов исполнительной власти.

Каждый субъект системы тотального контроля качества государственных (муниципальных) услуг в схеме логической взаимосвязи этапов предоставления государственных и муниципальных услуг и видов контроля качества (рис. 1) должен иметь статистически измеримые показатели, комплексно оценивающие сложившиеся отношения между государством и субъектами тотального контроля качества.

Безусловно, деятельность служащих, оцениваемый населением в местах предоставления услуг, играет важную роль в формировании качества услуги. Однако существует большое количество и других немаловажных факторов, следить за которыми обязан другой субъект контроля — само государство, в лице органов исполнительной власти, заключающих договоры с многофункциональными центрами или определяющих государственный (муниципальный) заказ учреждениям, предоставляющим государственные (муниципальные) услуги.

Все субъекты тотального контроля качества предоставления государственных (муниципальных) услуг являются зависимыми друг от друга и поэтому, взаимоотношения между самим государством и его служащими должно складываться таким образом, чтобы каждый работник знал миссию, цель и то, ради чего он трудится. Современная теория тотального контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг должна ориентировать каждого работника в индивидуальном порядке к повышению эффективности на своем рабочем месте. Методы управления персоналом следует увязать в части стимулирования работников с результатами роста производительности труда, а методы организации труда дополнить современными технологиями (5S, JIT, TPM и т. п.) [12]. Помимо этого, считается, что «необходимым условием эффективного публичного управления и качественного оказания государственных и муниципальных услуг является регламентация и стандартизация основных процессов и результатов» [13]. Только после внедрения предложенных изменений в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг можно будет говорить о том, что вся организационная структура является эффективной и результативной. Важно отметить, что появление и регулярные редакции стандартов предоставления услуг уже говорит о том, что принципы эффективности и результативности отчасти внедрены в процесс государственного управления.

Аналогичная взаимосвязь прослеживается во взаимоотношениях между государством и находящимися с внешней стороны процесса предоставления государ-

ственных (муниципальных) услуг бизнес — сообществом, общественными организациями и населением. Каждый из этих субъектов процесса выполняет различные функции, так как пользуются разными услугами, а также имеют разный уровень влияния на процесс предоставления данных услуг. Однако, рассматривая всех субъектов с точки зрения системного подхода, можно отметить, что все они являются элементами единого целого и объединены общностью цели — контролем за качеством предоставляемых государственных (муниципальных) услуг.

Изменение характеристик одного из элементов оценки качества государственных (муниципальных) услуг по субъектам системы тотального контроля качества влечет за собой изменение характеристик всех остальных элементов и общей оценки. Так, если ослабевает характер контроля со стороны государства, постепенно начинает расти уровень недовольства качеством услуг со стороны населения и т.д.

Выявленная взаимосвязь субъектов контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг позволяет определить область оценки, в рамках тотального контроля качества, сформировать единые подходы к системе тотального контроля и оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг (рис. 3).



Рис. 3 Области оценки в рамках тотального контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг

При формировании области оценки в рамках тотального контроля качества предоставления государственных (муниципальных) услуг по этапам предоставления услуги целесообразно придерживаться следующих принципов:

- повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг — проблема действующей системы управления, а не производства, т.е. непосредственного общения с потребителем;
- повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг достигается без снижения уровня производительности труда работника;

– при контроле качества предоставления государственных и муниципальных услуг используют кроме социологических методов изучения статистические показатели, характеризующие деятельность каждого работника и отражающие учет требований получателей государственных и муниципальных услуг;

– контроль качества предоставления государственных и муниципальных услуг охватывает все этапы осуществления государственной и муниципальной услуги по концепции цикла Э. Деминга (W.Edwards Deming), и в нем участвуют члены трудового коллектива, предоставляющие услуги;

– качество предоставления государственных и муниципальных услуг определяется методами оценки экономической эффективности по каждому субъекту тотального контроля качества;

– обеспечение гарантии качества предоставления государственных и муниципальных услуг достигается установлением канала обратной связи между субъектами тотального контроля качества.

Формирование методики оценки качества государственных и муниципальных услуг по субъектам тотального контроля предполагает прохождение двух этапов. Во-первых, создание законодательной и нормативно-правовой основы организации контроля по этапам осуществления государственных и муниципальных услуг. И, во-вторых, определение методов экономической оценки действующей системы тотального контроля качества государственных и муниципальных услуг по субъектам. Для наглядности экономические показатели тотального контроля качества предоставления услуг рекомендуется представлять графически по субъектам тотального контроля графически. В этих целях могут применяться причинно-следственные диаграммы, гисторграммы, диаграммы скатера, листы контроля и т.п.

Выделение определенных областей оценки на каждом этапе предоставления государственных и муниципальных услуг позволяет разработать систему экономических показателей оценки качества (рис. 4). Показатели могут характеризовать как качество деятельности учреждения, предоставляющего государственные и муниципальные услуги, так и качество работы служащего.

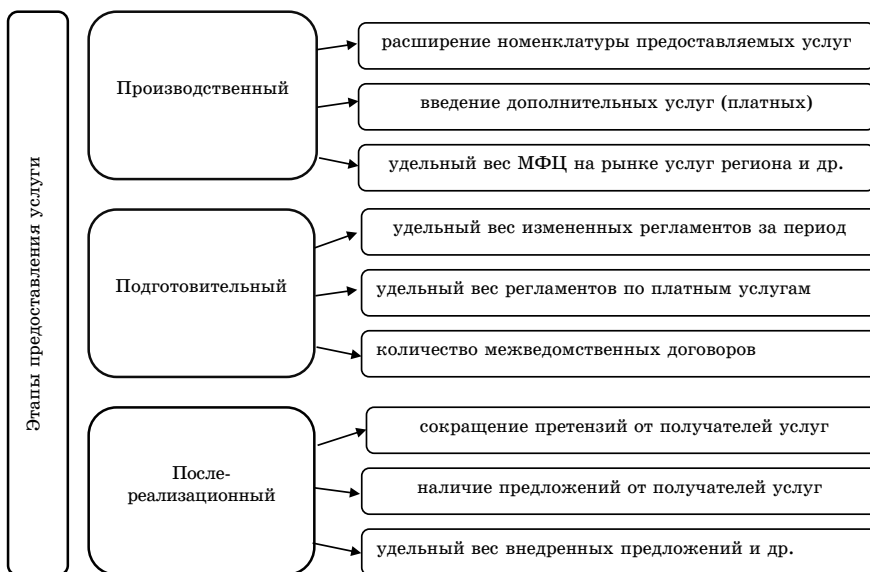


Рис. 4. Показатели оценки качества государственных и муниципальных услуг в зависимости от этапа предоставления услуг по учреждению.

Помимо предложенного разделений показателей контроля качества предоставления услуг, можно выделить показатели и по субъектам контроля [14].

Логично, что государство в большей степени будет осуществлять контроль качества предоставления услуги на предварительном этапе. Например, оценивая качество разработанных стандартов или административных регламентов предоставления услуг. Как известно, оценка стандарта и административного регламента проходит несколько этапов (конечный этап — один из отделов Министерства (названия отделов в зависимости от структуры органов исполнительной власти региона РФ может отличаться), который досконально изучает документ, вносит поправки и замечания, указывает ссылки на нормативно-правовые акты и отправляет на доработку). Таким образом, для данного субъекта контроля логично было учитывать количество разработанных стандартов и административных регламентов с нарушениями и без замечаний.

Что касается, других трех субъектов контроля, то их показатели, в общем, будут похожи, так как они контролируют одно и то же проявление качества у разных услуг. Например, гражданин может соотнести срок получения услуги, например, по получению паспорта, прописанный в административном регламенте (стандарте) со сроком получения по факту, так же как и представители бизнес — сообщества (в лице юридического лица) может проконтролировать срок получения услуги по регистрации нового ООО в соответствии с заявленным.

Подводя итог, следует отметить, что реформирование сферы предоставления услуг лишь тогда станет до конца эффективным и позволит повысить уровень удовлетворенности всех субъектов контроля качеством услуг, когда процесс контроля за качеством услуги будет осуществляться на протяжении всего цикла ее предоставления, то есть от момента создания условий оказания услуги до ее послепродажного обслуживания.

Список использованной литературы

1. Бахтаирова Е. А. Оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти на примере службы ЗАГС Иркутской области [Электронный ресурс] / Е. А. Бахтаирова, Е. А. Дербенёв // *Baikal Research Journal*. — 2015 — Т. 6, № 6. — DOI : 10.17150/2411-6262.2015.6(6).1. — Режим доступа: <http://brj-bguer.ru/reader/article.aspx?id=20482>.
2. Панова А. Г. Проблемы контроля и оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг / А. Г. Панова // *Сервис в России и за рубежом*. — 2011. — № 6 (25). — С. 116–123.
3. Вяликов Д. С. Разработка мероприятий по повышению качества услуг населению / Д. С. Вяликов. — М. : Лаборатория книги, 2010. — 108 с.
4. Соколова Л. Г. Производительность: теория, измерение, проблемы роста / Л. Г. Соколова. — Иркутск : Изд-во ИГЭА, 2001. — 241 с.
5. Тарасова Т. С. Публичная система «Ваш контроль» или как работает контроль за качеством государственных (муниципальных) услуг в России / Т. С. Тарасова // *Science Time*. — 2016. — № 6 (30). — С. 327–331.
6. Карловская Е. А. Методология организации предоставления государственных услуг на основе субъектно-ориентированного подхода : дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.05 / Е. А. Карловская. — Хабаровск, 2013. — 342 с.
7. Дьякова В. Политические проблемы введения модели «Новый государственный менеджмент» [Электронный ресурс] // Центр политического анализа и прогнозирования «Центурион». — Режим доступа: <http://centurion-center.narod.ru/vd3.html>.
8. Питерс Т. В поисках эффективного управления (опыт лучших компаний) : пер. с англ. / Т. Питерс, Р. Уотермен. — М. : Прогресс, 1986. — 418 с.
9. Сморгунув Л. В. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «governance» / Л. В. Сморгунув // *Полис. Политические исследования*. — 2003. — № 4. — С. 50–58.

10. Лобанов В. В. Модернизация государственного управления: проблемы и решения / В. В. Лобанов // Вопросы государственного и муниципального управления. — 2010. — № 2. — С. 136–145.

11. Киричук Л. А. Управление муниципальным сектором сферы услуг на основе субъектно-ориентированного подхода : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Л. А. Киричук. — Хабаровск, 2015. — 205 с.

12. Соколова Л. Г. Концепция роста производительности в Российской Федерации [Электронный ресурс] / Л. Г. Соколова // Baikal Research Journal. — 2017. — Т. 8, № 2. — DOI: 10.17150/2411-6262.2017.8(2).25. — Режим доступа: <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=21481>.

13. Мирзоян Н. С. Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг / Н. С. Мирзоян // Известия Тульского государственного университета. Экономические и юридические науки. — 2010. — № 2-2. — С. 217– 223.

14. Соколова Л. Г. Методические подходы к организации аутсорсинга государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] / Л. Г. Соколова, Т. С. Тарасова // Baikal Research Journal. — 2015. — Т. 6, № 4. — DOI: 10.17150/2411-6262.2015.6(4).8. — Режим доступа: <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=20264>.

References

1. Bakhtairova E. A., Derbenyov E. A. Assessing activity efficiency of bodies of executive power through the example of registry services agency of Irkutsk Oblast. *Baikal Research Journal*, 2015, vol. 6, no. 6. DOI: 10.17150/2411-6262.2015.6(6).1. Available at: <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=20482>. (In Russian).

2. Panova A. G. Problems of control and quality assessment of governmental and municipal service supply. *Servis v Rossii i za rubezhom = Services in Russia and abroad*, 2011, no. 6 (25), pp. 116–123. (In Russian).

3. Vyalikov D. S. *Razrabotka meropriyatii po povysheniyu kachestva uslug nasele-niyu* [Developing the arrangements on improving the quality of public services]. Moscow, Laboratoriya knigi Publ., 2010. 108 p.

4. Sokolova L. G. *Proizvoditel'nost': teoriya, izmerenie, problemy rosta* [Productivity: theory, dimension, growth problems]. Irkutsk, State Academy of Economics Publ., 2001. 241 p.

5. Tarasova T. S. Public system «Your control» or how the quality works in public (municipal) services of Russia. *Science Time*, 2016, no. 6 (30), pp. 327–331. (In Russian).

6. Karlovskaya E. A. *Metodologiya organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh uslug na osnove sub"ektno-orientirovannogo podkhoda. Dr. Diss.* [Methodology of arranging the governmental service supply based on the subject-oriented approach. Dr. Diss.]. Khabarovsk, 2013. 342 p.

7. Dyakova V. Political problems of implementing the «New public administration» model. Available at: <http://centurion-center.narod.ru/vd3.html>. (In Russian).

8. Peters T. J., Waterman R. H. In search of excellence. New York, Harper & Row Publishers, 1982. 400 p. (Russ. ed.: Pitera T., Uotermen R. V poiskakh effektivnogo upravleniya (opyt luchshikh kompanii). Moscow, Progress Publ., 1986. 418 p.).

9. Smorgunov L. V. Comparative Analysis of Politico-Administrative Reforms: from New State Management to the «Governance» Conception. *Polis. Politicheskie issledovaniya = Polis. Political studies*, 2003, no. 4, pp. 50–58. (In Russian).

10. Lobanov V. V. Modernization of public administration: problems and solutions. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya = Public Administration Issues*, 2010, no. 2, pp. 136–145. (In Russian).

11. Kirichuk L. A. *Upravlenie munitsipal'nym sektorom sfery uslug na osnove sub"ektno-orientirovannogo podkhoda. Kand. Diss.* [Management of municipal service sector based on the subject-oriented approach. Kand. Diss.]. Khabarovsk, 2015. 205 p.

12. Sokolova L. G. Conception of productivity increase in the Russian Federation. *Baikal Research Journal*, 2017, vol. 8, no. 2. DOI: 10.17150/2411-6262.2017.8(2).25. Available at: <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=21481>. (In Russian).

13. Mirzoyan N. S. Evaluation of Quality of Public Services. *Izvestiya Tul'skogo gosudarstvennogo universiteta. Ekonomicheskie i yuridicheskie nauki = Izvestiya of the Tula State University. Economic and legal sciences*, 2010, no. 2-2, pp. 217– 223. (In Russian).

14. Sokolova L. G., Tarasova T. S. Methodical approaches to organizing outsourcing of public and municipal services. *Baikal Research Journal*, 2015, vol. 6, no. 4. DOI: 10.17150/2411-6262.2015.6(4).8. Available at: <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=20264>. (In Russian).

Информация об авторе

Соколова Лариса Георгиевна — доктор экономических наук, профессор, кафедра экономики и государственного управления, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11; e-mail: sokolova-lg@yandex.ru.

Тарасова Татьяна Сергеевна — аспирант, кафедра экономики и государственного управления, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: lpbs@mail.ru.

Author

Larisa G. Sokolova — Doctor habil. in Economics, Professor, Chair of Economics and Public Administration, Baikal State University, 11 Lenin St., 664003, Irkutsk; e-mail: sokolova-lg@yandex.ru.

Tatyana S. Tarasova — PhD Student, Chair of Economics and Public Administration, Baikal State University, 11 Lenin St., 664003, Irkutsk; e-mail: lpbs@mail.ru.

Для цитирования

Соколова Л.Г. Формирование методики оценки качества государственных и муниципальных услуг по субъектам тотального контроля/ Л.Г. Соколова, Т. С. Тарасова // *Baikal Research Journal*. — 2017. — Т. 8, № 4. — DOI: [10.17150/2411-6262.2017.8\(4\).24](https://doi.org/10.17150/2411-6262.2017.8(4).24).

For Citation

Sokolova L. G., Tarasova T. S. Formation of methodology for assessing the quality of governmental and municipal services in terms of subjects of total control. *Baikal Research Journal*, 2017, vol. 8, no. 4. DOI: [10.17150/2411-6262.2017.8\(4\).24](https://doi.org/10.17150/2411-6262.2017.8(4).24). (In Russian).