УДК 338.47
JEL H1, M1
DOI: 10.17238/issn1998-5320.2020.14.3.25

С. М. Хаирова[1], Р. Х. Зарипова[2], В. Е. Калугин[1], Б. Г. Хаиров[3]

[1]Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет, г. Омск, Российская Федерация

[2]Омская гуманитарная академия, г. Омск, Российская Федерация

[3]Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, г. Москва, Российская Федерация

Методы менеджмента качества в государственном управлении

Аннотация. Статья направлена на исследование уровня качества государственных услуг, предоставляемых населению. Цель статьи – определить методы менеджмента качества на основе сравнительного обзора российских и зарубежных методик оценки качества государственного управления. Исследование проводится на основе методов познания (дедукция и индукция, синтез и анализ), систематизации, обобщения, формального моделирования исследуемых процессов, также диалектических, историко-логических. Как основные критерии повышения качества предоставления государственных услуг населению выбраны достижение высокого качества жизни человека и устойчивого развития общества. В рамках исследования рассмотрены формы реализации методов менеджмента качества, преимущества системы менеджмента качества; представлена нормативно-правовая база измерения качества оказания государственных услуг в Российской Федерации. Делаются выводы, что эффективность организации государственного и муниципального управления должна быть оценена посредством анализа качества процесса предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг. Авторы рассматривают возможность адаптации с поправками существующих зарубежных методик оценки качества, направленных на маркетинговые методы, для оценки удовлетворенности потребителей государственных услуг.

Ключевые слова: методы менеджмента качества, модели оценки качества, государственные услуги, удовлетворенность потребителей.

Дата поступления статьи: 29 июля 2020 г.

Для цитирования: Хаирова С. М., Зарипова Р. Х., Калугин В. Е., Хаиров Б. Г. (2020). Методы менеджмента качества в государственном управлении // Наука о человеке: гуманитарные исследования. Т. 14. № 3. С. 208–215. DOI: 10.17238/issn1998-5320.2020.14.3.25.

Статья подготовлена по результатам исследований, выполненных за счет бюджетных средств по государственному заданию Финуниверситета.

Одним из приоритетных направлений модернизации системы государственного управления является повышение качества предоставления государственных услуг населению. Качество деятельности государственных организаций по оказанию услуг в сфере труда и занятости является важным фактором качества жизни человека и устойчивого развития общества.

О качестве государственного управления можно судить по качеству государственных услуг, оказываемых гражданам, поэтому одно из приоритетных направлений модернизации системы государственного управления – повышение качества предоставления государственных услуг (далее – ГУ) населению [1, 2]. В связи с этим главной целью органов исполнительной власти становится обеспечение необходимого уровня качества предоставленных услуг и работ.

Результаты опроса 286 мобильных пользователей в Китае показывают, что качество информации и качество онлайн-услуг, а не качество системы, положительно связаны с удовлетворенностью граждан, что, в свою очередь, положительно связано с предполагаемой ценностью. Результаты также показывают, что отношения между качеством онлайн-услуг и уровнем удовлетворенности граждан положительно сказываются на качестве онлайн-услуг, в то время как удовлетворенность граждан частично опосредует отношения между качеством информации / качеством онлайн-услуг (но не качеством

системы) и воспринимаемой ценностью. Это исследование расширяет обновленную модель успеха ИС путем дифференциации между онлайн- и офлайн-качеством обслуживания, а также путем введения понятия воспринимаемой ценности [3].

ГУ имеют как общие особенности, характерные для любых видов услуг, такие как нематериальность, неотделимость от источника, субъективность и другое, так и специфические черты, связанные с областью государственного управления и бюджетными процессами. Некоммерческий характер государственных услуг обусловливает применение характеристик результатов, измеряемых полезностью для заинтересованных сторон. Услуги, оказываемые в государственном секторе, связаны с финансированием из государственного бюджета, что также создает множество ограничений по уровеню качества таких услуг [4].

Методы менеджмента качества, которые основаны на общих принципах управления, являются универсальными для повышения эффективности деятельности любой организации. Особенности современного менеджмента качества:

– единая схема и структура применяются для разных областей жизнедеятельности человека;

– единые методы управления качеством применяются в любом виде деятельности человечества, для предприятий и организаций любых размеров и любой формы собственности, в любой экономической и политической системе [1, 5].

Методы менеджмента качества могут применяться в следующих формах:

1. СМК в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9001.

2. Модели самооценки по критериям различных премий по качеству.

3. Различные рейтинговые оценки.

Выразим преимущества СМК:

– проведение диагностики существующей системы управления;

– построение взаимосвязей;

– настройка процесса постоянного улучшения;

– получение оперативной информации о состоянии дел в разных областях;

– постоянная оценка эффективности работы [1].

В работе [4] показано, что в менеджменте качества выделяются направления обеспечения и улучшения качества. Обеспечение связано с сохранением и гарантиями качества. Улучшение качества объекта связано с механизмами внедрения инноваций в деятельность.

Нормативно-правовой базой измерения качества оказания ГУ в Российской Федерации являются:

– Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [6];

– Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от № 1021-р 10 июня 2011 г. (далее – Концепция).

Федеральный закон N 210-ФЗ направлен на повышение эффективности и качества деятельности исполнительной власти. Кроме того, в законе ГУ выделены как особая деятельность государственных органов [7], а также положен запрет для государственных служащих требовать от получателей ГМУ документы, уже имеющиеся в распоряжении органов власти. В концепции предусматривается проведение регулярного мониторинга качества государственных и муниципальных услуг (далее – ГМУ), оценка показателей, отражающих уровень издержек бизнеса на преодоление административных барьеров. Важнейшим показателем является показатель удовлетворенности граждан качеством предоставления ГМУ.

Известны зарубежные модели оценки качества услуг, такие как модель GAP – измерение удовлетворенности потребителя путем анализа разрыва между ожиданием и фактически оказанным уровнем услуг, SERVQUAL и SERVPERF, представляющие собой модель «идеального обслуживания» [8], индекс удовлетворенности потребителей Customer Satisfaction Index (CSI), позволяющий выявлять факторы удовлетворенности потребителей и их лояльности. Данные модели, нацеленные на маркетинговые мето-

ды коммерческих организаций, могут быть использованы в государственном управлении с корректировкой на особенности предоставления ГУ [8].

В статье [9] авторы предлагают модель GAP дополнить новинками, которые позволяют ее обновить и адаптировать к конкретному параметру совместного потребления: равноправное взаимодействие между потребителем и поставщиком услуг и оценкой того, что происходит между потребителем и цифровой платформой. В работе доказано, что качество обслуживания оказывает существенное влияние на общую эффективность бизнеса, клиентоудовлетворенность, лояльность и доходность.

Западные социологи разрабатывают методики оценки качества непосредственно ГМУ. К примеру, это регулярное исследование Citizens First («Граждане прежде всего»), осуществляемое в Канаде [2]. Оценивается уровень удовлетворенности качеством услуг по пятибалльной шкале, после чего на основании результатов исследования строится рейтинг служб и организаций, предоставляющих услуги населению.

Исследование, представленное в работе [10] способствует пониманию того, могут ли потребители облачных сервисных платформ различать измерения теории разрывов (то есть ожидания и производительность) на этих платформах. На основе инструмента SERVQUAL, адаптированного к IS, была применена модель коррелированной уникальности, которая является частью многопоточной мультиметодной структуры (MTMM), чтобы оценить обоснованность использования оценок GAP и учесть влияние метода. Существует значительная поддержка эффектов метода, как показано предлагаемыми модельными путями в модели сходящейся валидности признаков со средне-большими факторными коэффициентами. Кроме того, соответствие модели коррелированной уникальности указывает на то, что респонденты могут различать измерения теории зазоров адаптированного на IS инструмента SERVQUAL. Практика измерения качества обслуживания может выиграть, если использовать подход к измерению, включающий корреляции ошибок.

В российских литературных источниках [11, 12] известны два основных методологических подхода к оценке качества государственного и муниципального управления:

– оценку конечного результата управленческой деятельности через анализ эффективности воздействия на социально-экономическое развитие государства и его отдельных регионов («новый государственный менеджмент»);

– оценка качества осуществляется через эффективность организации государственного и муниципального управления, процесса предоставления гражданам ГМУ.

Второй подход авторы считают более продуктивным, поскольку он позволяет получать информацию о тех направлениях в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, которые нуждаются в реформировании [11, 12].

Для оценки качества государственного и муниципального управления в рамках второго подхода исследовательские коллективы используют разные методики: например, анализ применения административных регламентов; исследование удовлетворенности граждан качеством деятельности органов власти и органов местного самоуправления, мониторинг и др.

Для реализации мониторинга качества предоставления услуг в работе [12] выделены две стратегии:

– первая стратегия предполагает выявление общей удовлетворенности качеством и доступностью ГМУ. Выборка для таких исследований формируется исходя из демографических характеристик населения;

– вторая стратегия предусматривает исследование качества государственных и муниципальных услуг конкретными органами власти или их подведомственными учреждениями. Заказчик изначально задает перечень услуг, подлежащих мониторингу, а исследование проводится в местах их оказания [12].

Группы технологий (методик) мониторинга качества и доступности ГУ показаны в работе [11]:

– выявление в ходе опроса оценки гражданами деятельности органов власти по предоставлению ГУ;

– выявление проблем и оценки отдельных параметров качества предоставления отдельных ГМУ или / и их групп получате-

лями. Используется для исследования ограниченного круга ГМУ;

– исследование качества ГМУ основано на инструменте обратной связи – на оценках получателей услуг с помощью технических средств (SMS-сообщения, электронного сообщения);

– выявление уровня общей удовлетворенности граждан качеством полученных ими ГМУ. Приоритетный способ проведения – социологический опрос граждан, получивших ГМУ в последние два года.

По мнению авторов [13], такой подход к оценке качества предоставления ГМУ позволяет выделить несколько критериев, в соответствии с полным циклом оказания услуги: качество планирования, качество проектирования, качество работы с клиентами, качество реализации и качество со стороны потребителя.

Выделение определенных областей оценки на каждом этапе предоставления ГМУ позволяет разработать систему показателей качества, например, на подготовительном этапе предоставления государственной услуги могут быть введены такие показатели, как «расширение номенклатуры предоставляемых услуг», «введение дополнительных (платных) услуг» [13].

В России разработана система мониторинга качества государственных услуг. Инициатива внедрения мониторинга общественной оценки эффективности деятельности государственных гражданских служащих ТО ФОИВ была обозначена в Указе Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [14, 15].

Отношение гражданина к качеству предоставления наиболее массовых и социально значимых фондов оценивается по следующим критериям (по 5-балльной шкале):

1) время предоставления ГУ;

2) время ожидания в очереди при получении ГУ;

3) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении ГУ;

4) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены ГУ;

5) доступность информации о порядке предоставления ГУ.

На данный момент определено пять источников сбора оценок от населения:

1) ответы на SMS, рассылаемые гражданам после получения ГУ с номера 0919;

2) анкеты, заполненные на инфоматах центров предоставления ГМУ государственных и муниципальных услуг «Мои документы» (МФЦ);

3) федеральный телефонный центр, занимающийся выборочным обзвоном граждан, поставивших отрицательные оценки в SMS;

4) федеральный портал ГУ – gosuslugi.ru;

5) сайт «Вашконтроль.ру» и его виджеты, размещенные на страницах органов государственной власти и центров «Мои документы» [14, 15].

Необходимо отметить, что приведенные оценки относятся только к наиболее массовым услугам, среди них отсутствуют услуги службы занятости, несмотря на их высокую социальную значимость.

В ГОСТ Р ИСО 9001-2015 удовлетворенность потребителей определена как восприятие степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Методы исследования удовлетворенности потребителей:

– опросы потребителей в процессе оказания услуг;

– тайный потребитель;

– сбор жалоб, предложений и комментариев потребителей [7].

В ГОСТ Р 56577-2015 [16] прямо сказано, что «орган власти должен проводить мониторинг и измерение информации, касающейся восприятия потребителями и заинтересованными сторонам степени выполнения их требований». Для анализа информации орган власти может использовать:

– результаты мониторинга и измерений процессов системы менеджмента качества;

– данные анализа обращений потребителей, содержащих информацию об их удовлетворенности;

– целевые опросы;

– данные научно-исследовательских работ, специально заказанных органом власти.

При проектировании и внедрении процессов, связанных с оценкой удовлетворенности потребителей, органам власти рекомендуется использования ГОСТ Р 54732-2011 [17].

На основе результатов научно-исследовательской работы, проведенной под руководством профессора В. Н. Южакова [11] Министерством социального развития совместно с РАНХиГС разработана «Методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг». Методика предусматривает проведение исследований методом репрезентативного социологического опроса с охватом всех категорий респондентов (включая представителей бизнес-сообщества) [11].

Анализ теоретических аспектов показывает, что основным, наиболее часто используемым исследователями подходом к оценке качества государственного управления является анализ эффективности процесса предоставления ГУ потребителю. Основное различие исследований отечественных и зарубежных авторов состоит в том, что российские ученые оценивают качество услуги на этапе предоставления, зарубежные исследователи рассматривают полный цикл оказания услуги как объект оценки качества. Однако утверждается, что важнейшим показателем качества государственного управления является удовлетворенность потребителя качеством предоставления ГУ. Существующие зарубежные методики оценки качества нацелены на маркетинговые методы, с поправками они могут быть использованы для оценки удовлетворенности потребителей ГУ. Особенностью российских методик является то, что критерии качества продиктованы нормативными документами.

Источники

1. Дымный С. С. Развитие экономического управления качеством в государственном учреждении на основе внутреннего контроля: автореф. дис... канд.эк.наук: 08.00.05 / С. С. Дымный; науч.рук. доц. К. А. Соловейчик, СПбГЭУ. СПб, 2019. 25 с.

2. Окрепилов В. В. Повышение качества государственного управления – основной фактор повышения устойчивости развития территорий / В. В. Окрепилов //Журнал экономической теории. 2016. № 3. С.27–39.

3. International Journal of Information Management 52 (2020) 102076 Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China Changlin Wanga,*, Thompson S. H. Teob.

4. Варфоломеева М. Ю. Управление качеством устойчивого развития административно-территориальных образований: автореф. дис... канд.эк.наук: 08.00.05 / М. Ю. Варфоломеева; науч. рук. Проф. А. П. Ястребов, СПбУАП. СПб, 2018. 22 с.

5. Иванова Г. Н. Применение инструментов стандартизации для совершенствования деятельности органов исполнительной власти / Г. Н. Иванова, Н. В. Андросенко // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2014. № 5 (35). С. 238–250.

6. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. Режим доступа http://base.garant.ru/12177515/#ixzz69E09Nbix, свободный. Загл. с экрана. (дата обращения к ресурсу: 12.03.2020 г.

7. ГОСТ Р ИСО 9001 - 2015 Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М., 2015. 66 с. [Электронный ресурс]. Электрон. дан. М. : Библиотека ГОСТов. Главная. Режим доступа: http://vsegost.com, свободный. Загл. с экрана. (дата обращения к ресурсу: 25.03.2020 г.).

8. Дибирова К. Ю. К проблеме оценки удовлетворенности качеством бюджетных услуг в западной и отечественной социологии услуг / К.Ю. Дибирова // Историческая и социально-образовательная мысль. 2017. Том 9. № 1/2. С.116-121.

9. Journal of Cleaner Production 266 (2020) 121855 Towards a new model to understand quality in collaborative consumption services Natalia Amat-Lefort * Frederic Marimon, Marta Mas-Machuca.

10. Journal of Retailing and Consumer Services Volume 55, July 2020, 102098 A correlated uniqueness model of service quality measurement among users of cloud-based service platforms

11. Южаков В. Н. Оценка россиянами административных услуг государства: результаты социологических опросов 2011–2015 гг. / В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбов, В. А. Мау, А. Н. Покида // Вопросы государственного и муниципального управления. 2016. № 4. С. 75–98.

12. Южаков В. Н. Государственные и муниципальные услуги: характер и качество предоставления /В.Н. Южаков, В. Э. Бойков, А. Н. Покида, Н. В. Зыбуновская, Е. И. Добролюбова // Власть. 2014. № 6. С 128–136.

13. Клименко А. В. Полномочия, функции и услуги исполнительной власти: соотношение, классификация и основные характеристики / А.В. Клименко, О.С. Минченко // Государственное и муниципальное управление. 2016. № 41. С. 7–36.

14. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://base.garant.ru/70170942/#ixzz6XjPk6cqe, свободный. Загл. с экрана (дата обращения к ресурсу: 12.03.2020).

15. Решетникова Д. С. Факторы оценки населением эффективности деятельности гражданских служащих при оказании государственных услуг / Д.С. Решентникова // Вопросы государственного и муниципального управления. 2016. № 2. С. 131–164.

16. ГОСТ Р 56577-2015 Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества органов власти. Требования. М., 2015. 66 с. [Электронный ресурс]. Электрон. дан. М. : Библиотека ГОСТов. Главная. Режим доступа: http://vsegost.com, свободный. Загл. с экрана. (дата обращения к ресурсу: 25.03.2020 г.).

17. ГОСТ Р 54732-2011 Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению. М., 2012. 86 с. [Электронный ресурс]. Электрон. дан. М. : Библиотека ГОСТов. Главная. Режим доступа: http://vsegost.com, свободный. Загл. с экрана. (дата обращения к ресурсу: 25.03.2020 г.).

Информация об авторах

Хаирова Саида Миндуалиевна
Доктор экономических наук, профессор, зав. кафедрой управления качеством и производственными системами. Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет (СибАДИ) (644080, РФ, г. Омск, пр. Мира, 5). ORCID ID: http://orcid.org/P-1947-2017. Scopus Author ID: 56328674100. E-mail: saida_hairova@mail.ru

Зарипова Раиса Хантемировна
Кандидат технических наук, доцент. Омская гуманитарная академия (644105, РФ, г. Омск, ул. 4-я Челюскинцев, 2а) ORCID ID: http://orcid.org/0000-0002-6251-9428. E-mail: zaripova.omsk@gmail.com

Калугин Владимир Евгеньевич
Кандидат технических наук, доцент кафедры управления качеством и производственными системами. Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет (СибАДИ) (644080, РФ, г. Омск, пр. Мира, 5). E-mail: kve3012@mail.ru

Хаиров Бари Галимович
Доктор экономических наук, доцент, главный научный сотрудник Института исследований международных экономических отношений. Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации (125167, РФ, г. Москва, Ленинградский пр. 49). ORCID ID: http://orcid.org/ U-1014-2017. Scopus Author ID: 56328203000. E-mail: hairov@bk.ru

S. M. Khairova[1], R. Kh. Zaripova[2], V. Ye. Kalugin[1], B. G. Khairov[3]

[1]The Siberian State Automobile and Highway University, Omsk, Russian Federation

[2]Omsk Humanitarian Academy, Omsk, Russian Federation

[3]Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russian Federation

Quality management methods in public administration

Abstract. The article is aimed at researching the quality level of public services provided to the population. The purpose of the article is to determine the quality management methods based on a comparative review of Russian and foreign methods assessing the quality of public administration.

The research is carried out on the basis of cognitive methods (deduction and induction, synthesis and analysis), systematization, generalization, formal modeling of the studied processes, also dialectical, historical and logical. The main criteria for improving the quality of the provision of public services to the population were selected: achieving a high quality of human life and sustainable development of society. Within the framework of the study, the following ideas are considered: forms of implementation of quality management methods, the advantages of a quality management system; the regulatory framework to measure the quality of public services in the Russian Federation is presented. It is concluded that the effectiveness of the organization of state and municipal administration should be assessed by analyzing the quality of the process providing citizens with state and municipal services. The authors consider the possibility of adapting, with amendments, existing foreign quality assessment methods aimed at marketing methods to assess the satisfaction of consumers of public services.

Keywords: quality management methods, quality assessment models, public services, customer satisfaction.

Paper submitted: July 29, 2020

For citation: Khairova S. M., Zaripova R. Kh., Kalugin V. Ye., Khairov B. G. (2020). Quality management methods in public administration. The Science of Person: Humanitarian Researches, vol. 14, no. 3, pp. 208–215. DOI: 10.17238/issn1998-5320.2020.14.3.25.

References

1. Dymniy S. S. Development of economic quality management in a public institution based on internal control: author. Dissertation for the degree of a Candidate of Sciences Economics: 08.00.05 / S. S. Dymniy; Scientific Supervisor Associate Professor. K. A. Soloveichik. SPbGEU. SPb, 2019. 25 p.

2. Okrepilov V.V. Improving the quality of public administration is the main factor in increasing the sus tainability of the development of territories / V. V. Okrepilov // Journal of Economic Theory. 2016. No. 3. P.27–39.

3. International Journal of Information Management 52 (2020) 102076 Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China Changlin Wanga, *, Thompson S.H. Teob

4. Varfolomeeva M.Yu. Quality management of sustainable development of administrative-territorial entities: Dissertation abstract for the degree of a Candidate of Sciences Economics: 08.00.05 / M.Yu. Varfolomeeva; Scientific Supervisor Prof. A.P. Yastrebov, SPbUAP. SPb, 2018. 22 p.

5. Ivanova, G.N. Application of standardization tools to improve the performance of executive authorities / G.N. Ivanova, N.V. Androsenko // Economic and social changes: facts, trends, forecast. 2014. No. 5 (35). S. 238–250.

6. Federal Law of July 27, 2010 N 210-FZ «On the organization of the provision of state and municipal services» (with amendments and additions) Electronic resource]. Access mode http://base.garant.ru/12177515/#ixzz69E09Nbix, free. Title from the screen. (date of access to the resource: 03/12/2020

7. GOST R ISO 9001 - 2015 National standard of the Russian Federation. Quality management systems. Fundamentals and vocabulary. M., 2015. 66 p. [Electronic resource].

Electron. Dan. M.: Library of GOSTs. Home. Access mode: http://vsegost.com, free. Title from the screen. (date of access to the resource: 03/25/2020).

8. Dibirova, K.Yu. The problem of assessing satisfaction with the quality of budget services in Western and national sociology of services / K.Yu. Dibirova // Historical and socio-educational thought. 2017. Volume 9. No. 1/2. P.116-121.

9. Journal of Cleaner Production 266 (2020) 121855 Towards a new model to understand quality in collaborative consumption services Natalia Amat-Lefort * Frederic Marimon, Marta Mas-Machuca

10. Journal of Retailing and Consumer Services Volume 55, July 2020, 102098 A correlated uniqueness model of service quality measurement among users of cloud-based service platforms

11. Yuzhakov, V.N. Russians' assessment of the administrative services of the state: the results of sociological surveys in 2011 - 2015. / V.N. Yuzhakov, E.I. Dobrolyubov, V.A. Mau, A.N. Pokida // Questions of state and municipal management. 2016. No. 4, pp. 75–98.

12. Yuzhakov, V.N. State and municipal services: the nature and quality of provision / V.N. Yuzhakov, V.E. Boykov, A.N. Pokida, N.V. Zybunovskaya, E.I. Dobrolyubova // Power. 2014. No. 6. C 128-136.

13. Klimenko A.V. Powers, functions and services of the executive power: correlation, classification and main characteristics / A.V. Klimenko, O.S. Minchenko // State and Municipal Administration. 2016. No. 41, pp. 7–36

14. Decree of the President of the Russian Federation dated May 7, 2012 N 601 «On the main directions of improving the system of public administration» (with changes and additions) [Electronic resource]. Access mode: http://base.garant.ru/70170942/#ixzz6XjPk6cqe, free. Title From the screen (date of access to the resource: 03/12/2020).

15. Reshetnikova, D.S. Factors of the population's assessment of the effectiveness of civil servants in the provision of public services / D.S. Reshentnikova // Questions of State and Municipal Management. 2016. No. 2, pp. 131-164.

16. GOST R 56577-2015 National standard of the Russian Federation. Quality management systems of authorities. Requirements. M., 2015. 66 p. [Electronic resource]. Electronic data. M.: Library of GOSTs. Home. Access mode: http://vsegost.com, free. Title from the screen. (date of access to the resource: 03/25/2020).

17. GOST R 54732-2011 National standard of the Russian Federation. Quality management. Customer Satisfaction. Guidelines for monitoring and measurement M., 2012. 86 p. [Electronic resource]. Electronic data. M.: Library of GOSTs. Home. Access mode: http://vsegost.com, free. Title from the screen. (date of access to the resource: 03/25/2020).

Information about the authors

Saida M. Khairova
Dr. Sc. (Econ.), Professor. The Siberian State Automobile and Highway University (5 Mira Ave., Omsk, 644080, Russian Federation). ORCID ID: http://orcid.org/P-1947-2017. Scopus Author ID: 56328674100. E-mail: saida_hairova@mail.ru

Raisa Kh. Zaripova
Cand. Sc. (Engineering), Associate Professor. Omsk Humanitarian Academy (2a 4th Cheluskintsev, Omsk, 644105, Russian Federation). ORCID ID: http://orcid.org/0000-0002-6251-9428. E-mail: zaripova.omsk@gmail.com

Vladimir Ye. Kalugin
Cand. Sc. (Engineering), Associate Professor. The Siberian State Automobile and Highway University (5 Mira Ave., Omsk, 644080, Russian Federation). E-mail: kve3012@mail.ru

Bari G. Khairov
Dr. Sc. (Econ.), Professor, Chief Researcher. Financial University under the Government of the Russian Federation (49 Leningradsky Ave., Moscow, 125993, Russian Federation). ORCID ID: http://orcid.org/ U-1014-2017. Scopus Author ID: 56328203000. E-mail: hairov@bk.ru

© С. М. Хаирова, Р. Х.Зарипова, В. Е Калугин, Б. Г. Хаиров, 2020