Дата поступления рукописи в редакцию: 13.07.2026 г.
Дата принятия рукописи в печать: 01.09.2026 г.
DOI: 10.24412/2224-9133-2026-8-104-110

ЕЛЧУЕВ Эльвин Ильхамович,
аспирант, Образовательное учреждение профсоюзов высшего образования «Академия труда и социальных отношений», г. Москва,
e-mail: Elchuev2014@yandex.ru

Научный руководитель:
КЛЮКИНА Дина Владимировна,
кандидат экономических наук, доцент, профессор кафедры наук и социальных коммуникаций факультета социальных наук и технологий, Образовательное учреждение профсоюзов высшего образования «Академия труда и социальных отношений», г. Москва,
e-mail: falileeva142@mail.ru

СПЕЦИФИКА ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ГОРОДАХ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗНАЧЕНИЯ: ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Аннотация. *Целью исследования является установление специфических черт государственного контроля качества предоставления публичных услуг в городах федерального значения, определение специфики применения мониторинговых мероприятий в данных субъектах Российской Федерации. Рассмотрены правовые основы, методы и проблемы осуществления государственного контроля качества предоставления публичных услуг в городах федерального значения. Из выводов следует, что цифровизация контрольной деятельности осуществляется в городах федерального значения активнее, чем в иных субъектах РФ, но возникают особые сложности, связанные со статусом и социально-экономическим развитием. На основании анализа можно сделать вывод о слабо развитом институте отзывов граждан, слабой вовлеченности получателей услуг в процедуры обратной связи и отсутствии единого подхода к оценке качества обслуживания на этапе подготовки услуги и этапе ее оценки после реализации. Авторами выделен единый принцип организации мониторинга как сочетание трех его стадий (подготовка к оказанию услуги, производство услуги, оценка по факту оказания услуги) и трех видов контроля (предварительный, текущий и завершающий). Установлена потребность перехода на единую систему контроля, а также переход на режим проактивного оказания услуг с учетом специфики городов федерального значения как субъектов РФ при оказании услуг населению.*

Ключевые слова: *контроль, мониторинг, город федерального значения, регламент, оказание услуг, услуга, качество.*

ELCHUEV Elvin Ilkhamovich,
postgraduate student, Educational Institution of the Trade Unions of Higher Education «Academy of Labour and Social Relations», Moscow

Supervisor:
KLYUKINA Dina Vladimirovna,
PhD in Economics, Associate Professor, Professor of the Department of Sciences and Social Communications, Faculty of Social Sciences and Technology Educational Institution of the Trade Unions of Higher Education «Academy of Labour and Social Relations», Moscow

THE SPECIFICS OF STATE CONTROL OVER THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE DELIVERY IN FEDERAL CITIES: DEVELOPMENT PROSPECTS

Annotation. *The purpose of the study is to establish the specific features of state quality control of public services in cities of federal significance, to determine the specifics of the application of monitoring measures in these subjects of the Russian Federation. The legal bases, methods and problems of state quality control of public services in cities of federal significance are considered. The conclusions show that digitalization of control activities is carried out more actively in cities of federal significance than in other regions of the Russian Federation, but there are special difficulties associated with status and socio-economic development. Based on the analysis, it can be concluded that the institution of citizen feedback is poorly developed, service recipients are poorly involved in feedback procedures, and there is no unified approach to assessing the quality of service at the stage of service preparation and evaluation after implementation. The authors have identified a single principle of monitoring organization as a combination of its three stages (preparation for the provision of services, production of services, assessment upon the provision of services) and three types of control (preliminary, ongoing and final). The need to switch to a unified control system has been established, as well as the transition to a proactive service provision regime, taking into account the specifics of cities of federal significance as subjects of the Russian Federation in providing services to the public.*

Key words: *control, monitoring, city of federal significance, regulations, provision of services, service, quality.*

ВВЕДЕНИЕ

Оказание услуг выступает одной из важнейших функций государства, реализуемой органами власти в пределах своей компетенции. Качество, полнота и доступность услуг определяют удовлетворение потребностей населения и доверие граждан государственной власти. В таких условиях государственный контроль призван оценивать соблюдение требований регламентов, обнаруживать нарушения и недостатки, способствовать росту качества оказания услуг. Цифровизация общественной жизни привела к переводу подавляющего большинства государственных услуг для населения и организаций в электронный вид. С одной стороны, это привело к росту доступности, скорости оказания услуг, с другой стороны – определило новые вызовы (обеспечение сохранности сведений и персональных данных от несанкционированного доступа, обеспечение бесперебойной работы информационных государственных сервисов, своевременное выявление и устранение ошибок и др.), что, закономерно должно повлечь и соответствующее условиям изменение государственного контроля.

ПОНЯТИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ, МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА

В крупных городах с высокой плотностью населения и значительной численностью заявлений от населения проблема качества предоставления госуслуг оказывается особенно острой. Данные обстоятельства диктуют повышенные требования к качеству деятельности органов государственного управления. По мнению Круглова А. Ю., Левинзон М. Л., Россия представляет собой социально-правовое государство, обеспечивающее граждан гарантиями реализации их прав и свобод. Актуальным ввиду этого выступает решение вопроса своевременного исполнения государственных обязательств – от этого зависит социальная стабильность общества [Круглов, Левинзон, 2025]. Из-за высокой концентрации получателей услуг в крупных городах (федерального значения) существует высокая вероятность появления проблем с качеством данных услуг.

Работа выполнена по системному методологическому принципу, включающему формально-правовой анализ законодательства (нормативно-правовые документы) и теоретическое обоснование сущности государственного контроля в рассматриваемой сфере. Изучены Федеральные законы (прежде всего ФЗ № 210 «О государственной системе предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральный закон № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»), регламентирующие порядок ведения мониторинга, понятие и сущность государственного контроля. Для анализа применены методы сравнения, позволяющие отметить особенности между практикой федеральных городов и ситуацией в стране в целом.

Государственное регулирование оказания услуг – это совокупность действий специально уполномоченных органов по контролю за соблюдением требований, предъявляемых к качеству оказания услуги в ходе процесса или результату его завершения. А. Ю. Жильников, М. С. Агафонова и Е. А. Губертов выделяют

в качестве одной из главных функций управления – функцию контроля, которую они связывают с остальными государственными функциями управления [Жильников, Агафонова, Губертов, 2024]. Функция системы контроля позволяет определить эффективность работы органов власти и их решений. В соответствии с п. 1 ст. 1 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», государственный контроль представляет собой «деятельность контрольных (надзорных) органов, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений обязательных требований, осуществляемая в пределах полномочий указанных органов посредством профилактики нарушений обязательных требований, оценки соблюдения гражданами и организациями обязательных требований, выявления их нарушений, принятия предусмотренных законодательством Российской Федерации мер по пресечению выявленных нарушений обязательных требований, устранению их последствий и (или) восстановлению правового положения, существовавшего до возникновения таких нарушений». Контрольная деятельность государства определяется полномочиями по анализу и оценке соблюдения обязательных требований. Представляется, что в такой трактовке государственный контроль выступает мерой оценки исполнения установленных требований, регламентов (в части оказания услуг), при этом из сферы контроля исключается оценка именно «качества» оказания услуг, предполагающая учет мнения непосредственных получателей таких услуг. Восполнить такой пробел способен мониторинг качества.

Мониторинг качества – система наблюдений, оценки и анализа данных по вопросам уровня оказания государственных услуг. От разовых проверок его отличает систематичность и постоянство. По мнению А. Н. Волковой мониторинг представляет собой механизм выстраивания конструктивного взаимодействия на уровне федеральных органов власти и органов государственной власти субъектов РФ [Волкова, 2023], что обеспечивает развитие экономики и повышение эффективности управления при изменчивых факторах внешней среды.

Государственный контроль призван обеспечивать:

законность деятельности органов власти;

эффективность работы органов власти;

достижение поставленных целей.

Виды контроля делятся по нескольким основаниям. По срокам проведения различают предварительный, текущий и последующий. Предварительный контроль направлен на организацию процесса предоставления услуг, определяется их нормативная база. Текущий контроль проводится в процессе осуществления услуг для проверки выполнения регламентов. Последующий контроль направлен на анализ итогов выполненной работы, принятие мер относительно поступлений претензий от потребителей услуг.

Контроль должен осуществляться на основе следующих принципов: принцип законности, принцип систематичности контроля, принцип своевременности контроля, принцип полного охвата процесса оказания услуг, принцип объективности и гласности контроля [Жильникова, Агафонова, Губертова, 2024]. Способами проведения контрольных мероприятий могут быть проверка документации, выездные мероприятия на местах, опросы граждан. Применение технологий ИИ и аналитики позволяет раскрыть дополнительные потенциальные возможности государственного контроля.

ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ГОРОДАХ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗНАЧЕНИЯ

Высокая концентрация населения в городах федерального значения определяет объемы оказания услуг. Ежедневный приток десятков тысяч посетителей многофункциональных центров Москвы и Санкт-Петербурга является тому подтверждением. В связи с этим актуальной становится автоматизация процессов контроля. Использование электронных систем обратной связи (sms - опросы, он-лайн анкетирование) обеспечивает возможность оперативного сбора информации Об удовлетворенности населения качеством оказания услуг [Круглов, Левинзон, 2025].

Однако, высокий уровень цифровизации пространства оказания услуг не свидетельствует о высоком их качестве, требует адекватной системы контроля. Настоящим примером служат контрольные практики в различных отраслях сферы услуг. В сфере недвижимости и кадастрового учета уже действуют предиктивные решения: например, можно дистанционно зарегистрировать объект и через минуту запросить выписку из ЕГРН. При этом чтобы получить то же свидетельство о постановке на учет от БТИ необходимо лично прийти в МФЦ, ожидать. Э.В. Талапина и Д.Ю. Козяр (Двинских) отмечают, что формальный контроль исполнения планов по внедрению проактивного режима недостаточен, необходимо развитие компетенций госорганов в области цифровизации [Талапина, Козяр Двинских, 2024].

Еще одна специфическая проблема федеральных городов связана с комфортностью условий предоставления услуг. В административных регламентах содержатся требования к помещениям, наличию электронной системы управления очередью, компьютеров с доступом в интернет. Однако, вопросы финансирования, выделения помещений и штатного обеспечения лежат вне

зоны ответственности конкретного руководителя, чью работу оценивают граждане. Оценка деятельности государственных органов должна быть правильно сформирована и законодательно закреплена, иначе она не достигнет поставленных целей [Зуева, 2019].

Важнейшим инструментом обратной связи выступает специализированный сайт «Ваш контроль». Эта платформа позволяет гражданам оценивать качество услуг по пятибалльной шкале и оставлять текстовые отзывы. А.В. Савоськин, В.А. Мещерягина и А.Ш. Вохидова подчеркивают, что создание специальных платформ для открытого размещения отзывов на первый взгляд выглядит эффективным способом сбора информации [Савоськин, Мещерягина, Вохидова, 2024]. Однако, институт отзывов еще недостаточно развит. Многие граждане не осведомлены о возможности выражения своего мнения или опасаются негативных последствий.

Оценка качества услуг производится на этапе производства [Тарасова, 2019]. Подготовительный и послереализационный этапы остаются вне зоны контроля. Такое положение дел противоречит основополагающим принципам, заложенным в нормах законов о предоставлении государственных услуг. Требуется комплексный подход, включающий:

предварительный контроль (разработка стандартов);

текущий (сравнение реальных результатов с нормативными);

заключительный (работа с обращениями потребителей).

Организация мониторинга - многоступенчатый процесс, состоящий из множества последовательных взаимосвязанных процедур. На первом этапе уточняются цель исследования, объект и предмет мониторинга, его методология и задачи формулируются требования к получению первичной информации. Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим мониторинг на территории Российской Федерации выступает Минэкономразвития России (Постановление Правительства РФ от 25 мая 2022 г. № 951 [Савоськин, Мещерягина, Вохидова, 2024].

В городах федерального значения реализация концепции государственного контроля осложняется рядом проблем, решение которых возможно только путем создания системного механизма. В первую очередь, речь идет о необходимости выработки единой методики по подготовке и постреализационному контролю с учетом специфики предлагаемых услуг во всех сферах деятельности. Для чего Т. А. Сапунова, Ю. Ю. Порохня считают необходимыми специфические показатели - это длительность предоставления услуг, число этапов и процедур, общая сумма затрат, а также ключевой показатель – уровень удовлетворенности получателей этих услуг, то есть прозрачность [Сапунова, Порохня, 2024]. Оценка востребованности новых услуг и оценка жизненных обстоятельств становится важной для проактивного оказания услуг.

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ ЗА КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ГОРОДАХ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗНАЧЕНИЯ

Проблемы и противоречия действующей системы мониторинга преодолимы. С 25 июня 2025 г. по 31 декабря 2027 г. на территории Российской Федерации осуществляется пилотный проект по улучшению качества государственного, муниципального обслуживания, сервисов и жизнеобеспечения граждан. Действие эксперимента охватывает любые услуги органов публичной власти.

Ключевым направлением развития признается переход от разрозненных сервисов к организации предоставления услуг по принципу «жизненных ситуаций». Вместо оценки качества отдельной услуги предлагается оценивать совокупный результат взаимодействия гражданина с государством на протяжении всего значимого события – рождения ребенка, смены места жительства, выхода на пенсию. Такой принцип предполагает иную структуру контроля – контроль над межведомственной работой, сроками обмена информацией между ИС и результатами этого процесса в лице получателя. В городах федерального значения, при плотной концентрации ведомств и организаций, это направление контроля будет наиболее трудновыполнимым, но и результативным.

Внедрение искусственного интеллекта в мониторинг национальных проектов и государственных программ рассматривается Правительством как инструмент перехода к качественно новой модели управления на основе больших данных и конкретных цифр. В области оценки качества услуг технологии машинного обучения можно использовать на этапе обработки текстовых отзывов от населения, рассмотрения жалоб, прогноза потенциально конфликтных ситуаций и разработки предложений по повышению уровня качества. Города с сильной технологической базой такие как Москва и Санкт-Петербург - хорошие кандидаты для тестирования подобных решений.

Совокупность изученных нормативных-правовых актов, эмпирических материалов, научных представлений дает основание предложить ряд практических мер для применения федеральными органами власти и органами государственной власти городов федерального значения. Они основаны на признании недостатков существующе-

го механизма контроля, состоящего в его фрагментарности и недостаточной адаптации к особенностям крупных агломераций:

требуется разработка и утверждение дифференцированной методики оценки качества услуг применительно к городам федерального значения;

необходимо дополнить действующие регламенты обязательными разделами, определяющими оценку качества разработки стандартов (предварительный контроль) и анализ обращений потребителей с систематизацией предложений по улучшению (заключительный контроль);

внедрить механизм обязательного информирования получателя услуги о возможности оставить отзыв сразу по завершении обслуживания – через sms-сообщение либо push-уведомление в мобильном приложении, обеспечить юридически защиту анонимности откликов, невозможность идентификации субъекта отклика по результатам анализа;

внедрить проактивный режим оказания услуг и оценку его качества, что потребует разработки перечня показателей, включающего долю граждан, получивших уведомление о возможной услуге, долю согласий и отказов, корректность срабатывания триггеров, а также количество обоснованных жалоб на некорректные алгоритмические решения, проведение независимого аудита алгоритмов;

организация централизованной диспетчеризации мониторинга на уровне субъекта РФ с концентрацией информации со всех обслуживаемых пунктов, оперативное определение системных проблем и координацию работы по их устранению, что должно оптимизировать сроки рассмотрения обращений;

запустить пилотный проект по интерактивному информированию получателей услуг о ходе рассмотрения их обращения и о возможности повлиять на качество через систему отзывов. При успешной апробации такие практики могут быть распространены на другие регионы.

Реализация предложенных мер будет невозможна без сотрудничества органов власти всех уровней: федеральных, региональных и местных. Но именно от таких мер будет зависеть, останется ли мониторинг качества жизни в городах федерального значения фрагментированным или станет реальным механизмом развития благодаря использованию цифровых решений и обратной связи от жителей.

ВЫВОДЫ

Отличительной чертой государственного контроля в городах федерального значения является высокий уровень цифровизации и обработка больших объемов данных. Мониторинг в г. Москва и г. Санкт-Петербург включает оперативный мониторинг по различным каналам обратной связи от граждан. Однако, реализуемый контроль носит избирательный характер - ориентирован лишь на момент оказания самой услуги, не охватывая надлежащим образом вопросы предпроцедурного планирования и реализации услуги, а также оценки по факту оказания услуги, ее результативности и итоговых (долгосрочных) результатов.

Институт оценки общественного мнения реализован технически (платформы для обращений), но не работает полноценно из-за структурных ограничений. Неполное информирование о процедурах обратной связи, низкий уровень доверия к институту обратной связи ограничивают представительность данных - жалобы носят выборочный характер. Кроме этого, законодательство еще окончательно не сформировало подход к правовой характеристике отзывов, что делает применение этих отзывов в качестве основания для назначения дисциплинарных санкций к должностным лицам довольно проблематичным.

Статус федеральных городов приводит к тому, что возникают сложности с разделением полномочий региональных и городских администраций. Полномочия контроля осуществляются не четко, из-за чего нарушаются сроки устранения нарушений. Необходима более глубокая согласованность нормативного регулирования, а также унификация методики оценки качества оказываемых услуг на всем цикле оказания услуг в целях усиления контрольно-управленческих функций.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Выполненное исследование доказывает целесообразность перехода от фрагментарного контроля качества предоставления госуслуг на комплексный. В данном аспекте наиболее актуальной данная проблема является в отношении городов федерального значения, что обусловлено высокой концентрацией населения, многообразием запросов получателей госуслуг. В качестве перспективной представляется модель оказания услуг в режиме проактивности, когда гражданин избавляется от необходимости собирать документы и лично посещать ведомства для их получения - это значительно улучшает качество диалога государства с гражданином.

Усиление системного подхода требует помимо законодательных мер развития компетенций сотрудников и повышения уровня общественного участия в процедуре оценки с целью получения контролирующими органами обратной связи. Интеграция современных информационно-технологических решений (искусственный интеллект), глубокая обработка массивов данных будут способствовать повышению эффективности контроля исполнения задач. Дополнительно положительный эффект на развитие мониторинга окажет возможность обеспечения открытости и доступ-

ности результатов мониторинга для всех участников процесса. Именно комплексный подход ко всем стадиям жизненного цикла услуги с учетом особенностей крупных городов федерального значения позволит повысить качество предоставления публичных услуг через выстроенные механизмы системной оптимизации процессов на всех уровнях работы с населением.

Список литературы:

[1] Волкова, А. Н. Процесс проведения мониторинга государственных и муниципальных услуг: основные критерии оценки, этапы, подходы / А. Н. Волкова // Документ в современном обществе: коммуникативные модели и технологии : Материалы XVI Всероссийской студенческой научно-практической конференции, Екатеринбург, 07–08 апреля 2023 года. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, 2023. – С. 137-141. – EDN HCNKGM.

[2] Жильников, А. Ю. Государственный контроль: сущность, виды и требования и методы / А. Ю. Жильников, М. С. Агафонова, Е. А. Губертов // Опыт и проблемы социально-экономического развития муниципальных образований на современном этапе : материалы II Всероссийской научно-практической конференции, посвященной 25-летию Старооскольского филиала НИУ «БелГУ», Старый Оскол, 18 апреля 2024 года. – Старый Оскол: РОСА, 2024. – С. 56-61. – EDN DXTVXB.

[3] Зуева, Н. Л. Проблемы и пути совершенствования механизма контроля качества предоставления государственных услуг / Н. Л. Зуева // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Право. – 2019. – № 3(38). – С. 174-181. – EDN HMSOPN.

[4] Кобелев, А. М. Особенности развития правового регулирования стандартов государтсвенных (публичных) услуг в Российской Федерации / А. М. Кобелев, К. А. Смирнова // Наука молодых - будущее России : Сборник научных статей 9-й Международной научной конференции перспективных разработок молодых ученых. В 5-ти томах, Курск, 12–13 декабря 2024 года. – Курск: ЗАО "Университетская книга", 2024. – С. 430-432. – EDN TCSVSM.

[5] Круглов, В. Н. Мониторинг качества государственных услуг как залог социальных гарантий населению / В. Н. Круглов, В. С. Левинзон // Вестник образовательного консорциума Среднерусский университет. Серия: Гуманитарные науки. – 2025. – № 33. – С. 79-80. – EDN RPBXVS.

[6] Савоськин, А. В. Организация мониторинга качества предоставления государственных услуг / А. В. Савоськин, В. А. Мещерягина, А. Ш. Вохидова // Вестник Уральского юридического института МВД России. – 2024. – № 2(42). – С. 116-121. – EDN IZLFOU.

[7] Сапунова, Т. А. Развитие системы мониторинга качества государственных услуг / Т. А. Сапунова, Ю. Ю. Порохня // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2024. – № 5-2(111). – С. 126-129. – DOI 10.24412/2411-0450-2024-5-2-126-129. – EDN KITDYC.

[8] Солонцова, М. А. Мониторинг качества оказания государственных услуг / М. А. Солонцова, С. П. Филиппова // Молодежь и инновации : Материалы XX Всероссийской (национальной) научно-практической конференции молодых ученых, аспирантов и студентов, Чебоксары, 18 марта 2024 года. – Чебоксары: Чувашский государственный аграрный университет, 2024. – С. 423-424. – EDN ZIYTPL.

[9] Талапина, Э. В. Критерии оценки качества и перспективы внедрения проактивных государственных услуг / Э. В. Талапина, Д. Ю. Козяр Двинских // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2024. – № 2. – С. 64-84. – DOI 10.17323/1999-5431-2024-0-2-64-84. – EDN KBRWBN.

[10] Хамкалов, Р. Д. Государственные услуги в государственном управлении: значение и современное состояние / Р. Д. Хамкалов // ExLegis: правовые исследования. – 2024. – № 4. – С. 38-40. – EDN JNVRIG.

[11] Чернухина, Д. Д. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг: проблемы и решения / Д. Д. Чернухина, Т. А. Борисова // Государственное и муниципальное управление: актуальные проблемы и современные тренды : сборник научных трудов III Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 16–17 ноября 2023 года. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики, 2024. – С. 416-420. – EDN FBMBYP.

References:

[1] Volkova, A. N. Process of monitoring state and municipal services: main assessment criteria, stages, approaches/A. N. Volkova // Document in modern society: communication models and technologies: Materials of the XVI All-Russian Student Scientific and Practical Conference, Yekaterinburg, April 07-08, 2023. - Yekaterinburg: Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin, 2023. - S. 137-141. – EDN HCNKGM.

[2] Zhilnikov, A. Yu. State control: essence, types and requirements and methods/A. Yu. Zhilnikov, M. S. Agafonova, E. A. Hubertov // Experience and problems of socio-economic development of municipalities at the present stage: materials of the II All-Russian Scientific and Practical

Conference dedicated to the 25th anniversary of the Stary Oskol branch of the National Research University "BelSU", Stary Oskol, April 18, 2024. - Stary Oskol: ROSA, 2024. - S. 56-61. – EDN DXTVXB.

[3] Zueva, N. L. Problems and ways to improve the quality control mechanism for the provision of public services/N. L. Zueva // Bulletin of Voronezh State University. Series: Right. – 2019. – № 3(38). - S. 174-181. – EDN HMSOPN.

[4] Kobelev, A. M. Features of the development of legal regulation of standards of state (public) services in the Russian Federation/A. M. Kobelev, K. A. Smirnova // Science of the Young - the Future of Russia: Collection of scientific articles of the 9th International Scientific Conference of Promising Developments of Young Scientists. In 5 volumes, Kursk, December 12-13, 2024. - Kursk: University Book CJSC, 2024. - S. 430-432. – EDN TCSVSM.

[5] Kruglov, V.N. Monitoring the quality of public services as a guarantee of social guarantees to the population/V.N. Kruglov, V.S. Levinzon // Bulletin of the educational consortium Central Russian University. Series: Humanities. – 2025. – № 33. - S. 79-80. – EDN RPBXVS.

[6] Savoskin, A. V. Organization of monitoring the quality of public services/A. V. Savoskin, V. A. Meshcheryagina, A. Sh. Vokhidova // Bulletin of the Ural Law Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia. – 2024. – № 2(42). - S. 116-121. – EDN IZLFOU.

[7] Sapunova, T. A. Development of a system for monitoring the quality of public services/ T. A. Sapunova, Yu. Yu. Gunpowder // Economics and Business: Theory and Practice. – 2024. – № 5-2(111). - S. 126-129. – DOI 10.24412/2411-0450-2024-5-2-126-129. – EDN KITDYC.

[8] Solontsova, M. A. Monitoring the quality of public services/M. A. Solontsova, S. P. Filippova // Youth and Innovation: Materials of the XX All-Russian (National) Scientific and Practical Conference of Young Scientists, Graduate Students and Students, Cheboksary, March 18, 2024. - Cheboksary: Chuvash State Agrarian University, 2024. - S. 423-424. – EDN ZIYTPL.

[9] Talapina, E. V. Quality assessment criteria and prospects for the introduction of proactive public services/E. V. Talapina, D. Yu. Kozyar Dvinsky // Issues of state and municipal management. – 2024. – № 2. - S. 64-84. – DOI 10.17323/1999-5431-2024-0-2-64-84. – EDN KBRWBN.

[10] Khamkalov, R. D. Public services in public administration: significance and current state/ R. D. Khamkalov // ExLegis: legal research. – 2024. – № 4. - S. 38-40. – EDN JNVRIG.

[11] Chernukhina, D. D. Quality of the provision of state and municipal services: problems and solutions/D. D. Chernukhina, T. A. Borisova // State and municipal administration: current problems and modern trends: collection of scientific works of the III International Scientific and Practical Conference, St. Petersburg, November 16-17, 2023. - St. Petersburg: St. Petersburg University of Management Technologies and Economics, 2024. - S. 416-420. – EDN FBMBYP.

Юридическое издательство
«ЮРКОМПАНИ»

Издание учебников, учебных и методических пособий, монографий, научных статей.

Профессионально.

В максимально короткие сроки.

Размещаем в РИНЦ, E-Library.