

---

## СОЦИОПОГИЯ ПОПИТИКИ И МАСС-МЕДИА

© М.М. АКУЛИЧ, М.В. БАТЫРЕВА, А.А. ЧЕРНЫШЕВ

akulich.m@gmail.com, batyreva@list.ru, prides1975@mail.ru

УДК 316.334

### О КАЧЕСТВЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ БЕЗРАБОТНЫМ\*

*АННОТАЦИЯ.* В статье рассматриваются проблемы оценки качества государственных услуг, предоставляемых безработным гражданам. Как один из способов, с помощью которых можно оценить эффективность деятельности органов управления занятостью населения, рассматривается проведение мониторинговых исследований, позволяющих оценить доступность и качество оказываемых государственных услуг.

Авторами представлена краткая характеристика результатов исследования, направленного на выявление качества предоставления одной из государственных услуг, оказываемых Департаментом труда и занятости населения Тюменской области — «Информирование о положении на рынке труда в Тюменской области». В рамках данного исследования проанализированы различные аспекты качества и доступности указанной услуги, а именно: организация информирования потребителей о порядке получения услуги; территориальная и физическая доступность учреждений, оказывающих услуги; комфортность условий получения услуги; оценки потребителей в отношении поведения и уровня квалификации сотрудников органов власти; финансовые затраты на получение услуги; соблюдение предельных сроков ожидания в очередях при подаче и получении документов, а также предельной продолжительности приема и сроков оказания услуги.

По результатам описанного исследования сделан вывод о том, что качество предоставления данной услуги довольно высокое, что и обуславливает эффективное решение проблем безработных, а также, в совокупности с другими факторами, невысокий уровень безработицы в регионе.

*SUMMARY.* The article deals with the problems of assessing the quality of public services provided to the unemployed citizens. Monitoring research to assess the availability and quality of public services is considered as one of the ways to assess the effectiveness of government employment.

---

\* Статья подготовлена в рамках реализации ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009-2013 гг. (НИР «Разработка модели и технологии индикативного мониторинга инновационной среды региона», соглашение № 14.В37.21.0026).

*The authors presented a brief account of the results of the research aimed at identifying the quality of one of the public services provided by the Department of Labour and Employment of Tyumen region — «Information on the situation in the labour market of Tyumen region». This study analyzed various aspects of the quality and availability of the service, namely the organization of consumer information on how to obtain services, territorial and physical accessibility of the facilities providing services; comfort conditions for obtaining services, evaluation of consumers with the respect to the behavior and the skills of the authorities; the financial cost of the services, compliance with deadlines in waiting in a line when filing and receiving documents, as well as limiting the time and duration of administration of the service.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Государственная услуга, качество, мониторинг, безработные.*

*KEYWORDS. A public service, quality, monitoring, the unemployed.*

Безработица является достаточно распространенным социальным явлением в странах с рыночной экономикой, при котором определенная часть трудоспособного населения страны не может найти себе применения на рынке труда из-за отсутствия рабочих мест. Масштабы безработицы в государстве зависят от множества факторов — от структуры народного хозяйства и уровня экономического развития государства до демографической ситуации. Так или иначе, высокий уровень безработицы имеет для общества негативные последствия. Исследователи указывают на то, что безработица отрицательно сказывается на состоянии здоровья, средней продолжительности жизни, долголетию и уровне смертности, из-за нее теряется самоуважение людей, появляется ощущение безнадежности [1; 4]. Кроме того, безработица ведет к недоиспользованию человеческого капитала, углублению социальной дифференциации, существенно сокращению потенциального внутреннего продукта и национального дохода, ухудшению материального положения людей, росту числа девиаций, усилению нестабильности в обществе [2; 3]. Можно сказать, что безработица — одна из основных проблем, стоящих перед органами власти в любом государстве. При этом нельзя не отметить, что в нашей стране сложность ее разрешения состоит в том, что необходимо одновременно решать задачи переходного периода (преодолевать сложившиеся деформации в сфере занятости и регулировать возникающую при этом безработицу), а также формировать современный рынок труда и, соответственно, решать проблемы занятости, свойственные развитым странам [3; 3]. Решение проблем безработицы, как правило, осуществляется по двум основным направлениям. Первое — макроэкономическое регулирование экономики и безработицы, второе — осуществление социальной защиты безработных. Рассмотрим более подробно реализацию именно второго направления борьбы с безработицей. В соответствии со ст. 3 Закона РФ «О занятости населения в Российской Федерации» безработными признаются трудоспособные граждане, которые не имеют работы и заработка, зарегистрированы в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, ищут работу и готовы приступить к ней [4]. Государство осуществляет на рынке труда политику, направленную на содействие трудоустройству этих граждан и их социальную поддержку, создание рабочих мест для граждан, а также оказание помощи социально уязвимым группам населения.

На региональном уровне реализацией данной политики занимаются соответствующие подразделения органов власти и подведомственные им учреждения. В частности, в Тюменской области основными полномочиями наделен Департамент труда и занятости населения, реализующий государственные функции по осуществлению надзора и контроля за обеспечением государственных гарантий в области содействия занятости населения. В рамках своей компетенции Департамент труда и занятости населения оказывает более десяти видов государственных услуг [5].

Подведомственные Департаменту труда Центры занятости населения, имеющиеся в каждом муниципальном образовании, оказывают все виды услуг гражданам на местах и призваны обеспечивать решение проблем безработицы на уровне региона. Эффективность данной деятельности можно оценивать двумя способами — на основании данных статистики, характеризующих состояние рынка труда, а также на основе результатов исследования удовлетворенности безработными качеством и доступностью услуг, получаемых ими в органах управления занятостью.

Данные статистики позволяют сделать выводы о том, что уровень безработицы на юге Тюменской области невысок. В частности, по данным за 2012 г. уровень безработицы в России в целом составил 5,5%, в Уральском федеральном округе — 6,0%, тогда как в Тюменской области — 5,2%. Для сравнения: самый низкий уровень безработицы был зафиксирован в Москве — 0,9%, самый высокий — в Ингушетии (47,3%) [6].

Невысокий уровень безработицы в Тюменской области обусловлен, по нашему мнению, прежде всего региональной структурой хозяйства, наличием достаточно большого числа предприятий, вступивших на инновационный путь развития, способствующий появлению новых направлений производства и сервиса, а следовательно, возникновению новых профессий, специальностей и рабочих мест. Так, по результатам исследования, проведенного Тюменским государственным университетом в 2012 г., многие респонденты отмечали внедрение на своих рабочих местах различных новшеств, в том числе и способствующих улучшению ситуации с занятостью. В частности, 20,4% опрошенных отмечали появление на предприятиях, где они заняты, новых производственных линий; 37,3% — новых программных продуктов; 18,8% — новых профессий; 23,8% — новых торговых услуг; 28,6% — новых рабочих мест.

Что касается второго направления оценки эффективности управления занятостью, то его реализация возможна через осуществление мониторинговых исследований — опросов граждан, получающих соответствующие услуги. Такие исследования проводятся рядом организаций. В частности, Институтом государственного и муниципального управления Государственного университета — Высшей школой экономики по заказу Министерства экономического развития РФ в 2008-2009 гг. был реализован проект «Исследование и анализ применения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг» [7], в 2011 г. Российской академией народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ совместно с исследовательским фондом «Институт государственного и муниципального управления» и Центром экономического и финансового консалтинга по заказу Министерства экономического развития было реализовано исследова-

дование удовлетворенности граждан качеством деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления [8]. На необходимость проведения ежегодного мониторинга указывает Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 гг. [9].

Кафедрой общей и экономической социологии Тюменского государственного университета, начиная с 2011 г. по заказу Информационно-аналитического центра Тюменской области (при участии авторов статьи) осуществляется «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на юге Тюменской области», в ходе которого анализируются доступность и качество предоставления отдельных услуг. Некоторые результаты исследования, применительно ко всем услугам, включенным в программу мониторинга, уже опубликованы [ГС, ТГАМЭУП]. В 2012 г. в перечень услуг мониторинга была включена одна из услуг, оказываемых Департаментом труда и занятости населения Тюменской области и Центрами занятости населения муниципальных образований — «Информирование о положении на рынке труда в Тюменской области». В рамках мониторинга было опрошено 130 потребителей рассматриваемой услуги из 8 муниципальных образований юга области (12,9% от общего числа опрошенных по всем услугам, включенным в мониторинг). Проанализируем результаты этого исследования: сначала рассмотрим процесс подготовки потребителя к получению услуги; затем — непосредственно процесс обращения за ней (в том числе удовлетворенность условиями получения услуги); и наконец — результат получения услуги.

Процесс подготовки к обращению осуществляется на практике через получение потенциальным потребителем информации о порядке предоставления услуги и подготовку пакета документов, необходимых для получения услуги. Исследование показало, что большинство опрошенных (43,8%) предпочитают получать информацию лично и из первоисточника — во время личной консультации со специалистом. Многие респонденты (23,8%) предпочитают посещать учреждение, предоставляющее услугу, только после предварительного получения информации о порядке предоставления услуги по телефону. Только 12,3% опрошенных получили информацию об услуге в сети Интернет, а 4,6% — воспользовались для получения информации официальным запросом.

Сбор документов, необходимых для получения государственных услуг, как правило, не занимает много времени у потребителей — большая часть опрошенных (73,1%) потратила на сбор необходимых для получения государственной услуги документов не более недели. Более того, более 40% респондентов вообще затрачивают на указанную процедуру только 1 день. Тем не менее, около четверти респондентов затратили на сбор документов от недели до месяца, а еще 3,9% — более месяца. Очевидно, данные респонденты получали анализируемую услугу в комплексе с другими услугами (например, постановка на учет в качестве безработного), в связи с чем сбор документов и занял такое количество времени.

Доступность информации о пакете документов, необходимом для получения государственной услуги, респонденты оценили довольно высоко: суммарная доля респондентов, оценивших доступность информации о необходимом для получения услуги пакете документов, как отличную и хорошую, составила

86,2% (5 и 4 балла по пятибалльной шкале). Средняя оценка респондентами доступности информации о пакете документов, необходимом для получения государственной услуги, составила 4,42 балла (выше средней по выборке оценки — 4,2 балла).

Довольно высоко респонденты оценили также доступность и полноту информации на стендах в местах оказания государственных и муниципальных услуг: суммарная доля положительных оценок («информация вполне доступная и полная» + «информация скорее доступная и полная, чем нет») составила 86,2%, тогда как суммарная доля отрицательных («информация скорее недоступная и неполная» + «информация совершенно недоступная и неполная») — всего 6,2% (в среднем по выборке — 77,9% против 6,5%). Подавляющему большинству потребителей государственной услуги оказались доступны и понятны бланки, которые приходится заполнять при обращении за получением услуги: суммарная доля положительных оценок доступности бланка («вполне доступный» + «скорее доступный, чем нет») значительно преобладает над суммарной долей отрицательных оценок («скорее недоступный» + «совершенно недоступный») — 95,4% против 4,6% (в среднем по выборке — 91,8% против 4,6%).

Процесс оказания анализируемой услуги отмечен в соответствующем регламенте, который предписывает при оказании услуги соблюдать определенные требования к ее доступности, комфортности получения по различным показателям, квалификации сотрудников, оказывающих услугу, срокам оказания и т.п. В ходе исследования респондентам был задан ряд вопросов, позволяющих проконтролировать, насколько четко соблюдаются требования по ряду параметров услуги, описанных в соответствующем Регламенте. Результаты исследования свидетельствуют о том, что далеко не все учреждения, оказывающие государственную услугу, являются территориально доступными для потребителей: большинство опрошенных при ответе на вопрос о территориальной доступности предпочли выбрать «средние» варианты ответа и отметили, что оказываемое учреждение для них относительно доступно или скорее доступно, чем нет. Суммарная доля отрицательных оценок («скорее недоступно» + «совершенно недоступно») оказалась при этом ниже, чем суммарная доля положительных оценок территориальной доступности («максимально доступно» + «относительно доступно») — 27,7% против 43,1%.

Доступность учреждения, безусловно, предполагает и то, что оно не должно располагаться в здании высоко с тем, чтобы лица с ограниченными возможностями также могли получить необходимую им государственную услугу. По данному аспекту места оказания услуг оказались максимально доступными — 91,5% опрошенных указали, что учреждение, в котором им оказывалась услуга, расположено на первом этаже (в среднем по выборке аналогичная доля заметно ниже — 66,1%). Кроме того, 6,9% респондентов получили необходимую им услугу в учреждении, располагающемся на втором этаже здания, а 0,8% респондентов — на третьем. Кроме того, отметим, что значительная часть учреждений, оказывающих анализируемую услугу, работает, используя систему предварительной записи посетителей: на ее наличие указали 48,5% опрошенных.

Анализ оценок комфортности условий предоставления услуги для потребителей по пятибалльной шкале показал, что в целом условия были признаны потребителями вполне комфортными: суммарная доля положительных оценок

(«5» + «4») составила 86,2%, тогда как суммарная доля оценок отрицательных («1» + «2») — всего 3,8%. Средний балл оценки комфортности условий приема посетителей составил 4,23 балла (несколько выше, чем средняя по выборке оценка — 4,10 балла).

Что касается отдельных компонентов комфортности получения услуги, то на наличие зала для посетителей, ожидающих приема, указали 94,6% опрошенных (в среднем по выборке — 85,6%). Суммарная доля положительных оценок комфортности составила 84,6% (в среднем по выборке — 76,4%). Абсолютно отрицательные оценки комфортности условий ожидания дали только 4,6% респондентов, указавших, что зона для посетителей в учреждениях, в которые они обращались, выделена не была, в результате чего документы пришлось заполнять «на коленке», а ожидать приема стоя.

В большинстве учреждений, оказывающих анализируемую государственную услугу, потребителям достаточно легко сориентироваться — 86,2% опрошенных отметили, что на дверях кабинетов в учреждениях, куда они обращались, имеются таблички, информирующие о должностях и компетенциях сотрудников, а также указали на наличие информации о графике работы учреждения и порядке приема посетителей специалистами. Во многих случаях и у самих специалистов имелись в наличии информационные таблички с указанием ФИО и должности — на их наличие указали 76,2% опрошенных. Наличие в учреждении доступного для посетителей туалета отметили 86,9% опрошенных, гардероба — 54,6%. В то же время в числе обследованных оказалось мало учреждений, оборудованных современными системами электронных очередей — на их наличие указали лишь 10% потребителей анализируемой государственной услуги.

Немаловажной характеристикой комфортности получения услуги является время, затрачиваемое потребителями услуг на ожидание приема при подаче документов, прием специалистом, а также получение документов в результате оказания услуги. Исследование показало, что большая часть респондентов не затратила на ожидание в очереди при подаче документов много времени: 94,6% респондентов ожидали в очереди при подаче документов не более получаса, причем 60% опрошенных вообще ждали не более 15 минут. Требования к предельной продолжительности ожидания в очереди при подаче документов, предусмотренные регламентом (20 минут), соблюдены в отношении 83,8% опрошенных потребителей. При получении документов как результата оказания государственной услуги 91,6% потребителей затратили на ожидание в очереди не более получаса (в среднем по выборке — 81,5%), причем 81,6% опрошенных ждали не более 15 мин. Более часа ждали при получении документов лишь 3,8% опрошенных. В целом потребители анализируемой услуги ожидают в очереди как при подаче, так и при получении документов меньше по времени, чем потребители многих других услуг.

Непосредственный прием у должностных лиц, как правило, также не занимает много времени: большинство опрошенных (70,8%) провело на приеме у должностного лица при получении государственной услуги не более 15 мин., еще 25,4% — не более получаса, и лишь 3,1% — более 30 минут. Предписанная регламентом оказания услуги продолжительность приема (30 минут) соблюдена, таким образом, в отношении 97% опрошенных потребителей услуг.

Удовлетворенность населения качеством предоставления государственной услуги в значительной степени зависит от того, насколько квалифицированы и как ведут себя сотрудники, непосредственно задействованные в процессе ее оказания. По мнению большинства опрошенных (87,7%), поведение чиновников при оказании государственной услуги является соответствующим ситуации, рабочим, они не отвлекаются во время работы на посторонние разговоры.

Уровень квалификации работников, участвующих в оказании государственной услуги, участники исследования оценили достаточно высоко: суммарная доля положительных оценок («4» + «5») составила 85,4%, тогда как суммарная доля отрицательных («1» + «2») всего 4,6%. Средний балл оценки уровня квалификации работников, оказывающих государственную услугу, составил, таким образом, 4,46 балла (выше, чем в среднем по выборке — 4,31 балла). Кроме того, в подавляющем большинстве случаев у респондентов не возникало конфликтов с сотрудниками, задействованными в процессе оказания услуги: лишь 10% опрошенных указали на то, что у них возникали конфликты с сотрудниками, связанные с оказанием услуги, а еще 1,5% опрошенных отметили, что конфликты возникали, но с оказанием услуги они связаны не были.

При ответе на вопрос: «Оцените сумму финансовых средств, официально затраченных на получение государственной услуги» 113 опрошенных по анализируемой услуге (86,9%) указали, что она была оказана абсолютно бесплатно и никаких расходов они в связи с ее получением не понесли. Остальные потребители, как правило, указывали небольшие суммы (оплата проезда, услуг ксерокопии и т. п.), в результате средняя сумма официально затраченных средств на одного потребителя составила в результате 160,1 рублей (заметно ниже, чем в среднем по выборке — 585 рублей).

Решающее значение в оценках потребителями качества предоставления им государственных услуг имеет, безусловно, конечный результат их получения. Здесь, прежде всего, отметим, что 80% опрошенных по услуге указали на соблюдение сотрудниками всей необходимой последовательности действий. Нельзя не упомянуть и о том, что большинству опрошенных по услуге (73,8%) удалось сдать пакет документов с первого раза; еще 16,2% опрошенных — со второго; 5,4% — с третьего.

Сроки получения государственной услуги (от первичного обращения до фактического получения услуги), как следует из ответов потребителей, значительно варьируют: от одного дня до нескольких месяцев. Регламентом оказания услуги предписывается ее оказание в день обращения, тогда как согласно ответам потребителей услуги, требования регламента соблюдены только в отношении 38,5% из них. Очевидно, что данный факт обусловлен неверным истолкованием частью респондентов результата оказания услуги. Так, потребителями услуги являются безработные, которые получают услугу в комплексе с другими (например, постановкой на учет в качестве безработного) и отмечают в качестве срока получения услуги период, в течение которого им удалось трудоустроиться, а не время, в течение которого получили перечень подходящих вакансий (фактический результат услуги).

Большинство респондентов получили положительные впечатления от процесса оказания им государственной (муниципальной) услуги. В частности, комфортной сочли пройденную процедуру 83,1% (суммарная доля респондентов,

давших оценки «4» и «5»), некомфортной — 3,8% (суммарная доля респондентов, давших оценки «1» и «2»). Средняя оценка общих впечатлений от процедуры оказания услуги составила при этом 4,41 балла (заметно выше, чем в среднем по выборке — 4,17 балла).

В ходе исследования было также реализовано 29 контрольных закупок, которые позволили сделать вывод о том, что качество оказания государственной услуги довольно высокое. Участники контрольной закупки отметили, что сбор необходимых документов довольно прост, бланк заявления для получения услуги доступен и понятен. Условия ожидания и приема посетителей были оценены большинством как отличные и хорошие. Сроки ожидания приема, а также его продолжительность оказались для большинства участников закупок вполне приемлемыми. Квалификация специалистов, участвующих в оказании услуги, была в основном оценена как высокая. Общее впечатление от получения государственной услуги большинством участников было оценено как отличное. Число высказанных претензий незначительно, в основном они связаны с качеством информационных стендов, небольшой базой вакансий, а также недостаточно хорошей территориальной доступностью учреждения, оказывающего услугу.

Анализ результатов мониторинга позволил разработать ряд рекомендаций по улучшению качества предоставления государственной услуги.

Наиболее значимыми, по мнению авторов, являются следующие:

1. Совершенствовать способы информирования потребителей о порядке оказания услуги, а также необходимых для ее получения документов.

2. Для повышения территориальной доступности услуг создавать подразделения центров на местах, использовать услуги почты и интернета.

3. Организация приема населения у специалистов по предварительной записи, в том числе посредством интернета. Внедрение системы электронных очередей.

4. Повысить комфортность мест приема населения, что снизит конфликтность при большом скоплении людей и неудовлетворенность при получении услуг.

5. Вести контроль соблюдения требований регламентов услуг в отношении предельных сроков оказания услуг, продолжительности ожидания потребителей в очередях при подаче и получении документов.

6) Сформулировать стандарт результатов получения конкретного вида услуги.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Кузнецова О.И. Регулирование занятости и безработицы как социальных явлений на региональном рынке труда: на материалах Подмосковья: Автореф. дисс. ... к. социол. н. М.: Московский государственный университет сервиса, 2008. 25 с.

2. Файзуллин И.Ф. Безработица и основные пути ее сокращения: Автореф. дисс. ... к. социол. н. Уфа: Уфимский государственный авиационный технический университет, 2007. 26 с.

3. Наумова Ю.М. Социальный механизм регулирования безработицы в крупном провинциальном российском городе: на примере г. Пенза: Автореф. дисс. ... к. социол. н. Пенза: Пензенский государственный университет, 2007. 25 с.

4. Закон РФ от 19 апреля 1991 г. N 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации». «Собрание законодательства РФ», 22.04.1996, №17, ст. 1915.

5. Департамент труда и занятости населения Тюменской области. Государственные услуги: Официальный портал органов власти Тюменской области. URL: [http://admtumen.ru/ogv\\_ru/gov/administrative/employment\\_department/services.htm](http://admtumen.ru/ogv_ru/gov/administrative/employment_department/services.htm) (дата обращения: 19.06.2013).

6. Уровень безработицы. Трудовые ресурсы. Официальная статистика. Федеральная служба государственной статистики: Официальный сайт. URL: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/wages/labour\\_force/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/wages/labour_force/) (дата обращения: 19.06.2013).

7. Всероссийский мониторинг административных регламентов — 2009. Коллектив авторов. Составители публикации: А.Б. Жулин, Т.Л. Кукса, С.М. Плаксин. М.: ГУ-ВШЭ, 2010. 144 с.

8. Бойков В.Э., Добролюбова Е.И., Зыбуновская Н.В., Покида А.Н., Южаков В.Н. Результаты исследования общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг // Социология власти. 2012. № 1. С. 40-65.

9. Распоряжение Правительства РФ №1021-р от 10 июня 2011 г. «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 гг.». «Собрание законодательства РФ», 27.06.2011, № 26, Ст. 3826.

10. Акулич М.М., Батырева М.В. О качестве услуг, предоставляемых населению // Государственная служба. 2012. № 4.

11. Акулич М.М. Батырева М.В., Семенов М.Ю. Исследование качества предоставления государственных услуг как способ социального контроля власти // Академический вестник ТГАМЭУП. 2013. № 2 (24). С. 84-92.

#### REFERENCES

1. Kuznecova, O.I. *Regulirovanie zanjatosti i bezraboticy kak social'nyh javlenij na regional'nom rynke truda: na materialah Podmoskov'ja* (Avtoref. diss. kand.) [Regulation of employment and unemployment processes as social phenomena in the regional labor market: on the experience of Moscow suburbs (Author. Diss. Cand.)]. M., 2008. 25 p. (in Russian).

2. Fajzullin, I.F. *Bezrabotica i osnovnye puti ee sokrashhenija* (Avtoref. diss. kand.) [Unemployment and the basic ways to reduce it (Author. Diss. Cand.)]. Ufa, 2007. 26 p. (in Russian).

3. Naumova, Ju.M. *Social'nyj mehanizm regulirovaniya bezraboticy v krupnom provincial'nom rossijskom gorode: na primere g. Penza* (Avtoref. diss. kand.) [Social mechanism of regulation of unemployment in a large provincial Russian city: the case of Penza (Author. Diss. Cand.)]. Penza, 2007. 25 p. (in Russian).

4. Law of the Russian Federation: April 19, 1991 N 1032-1 «On employment in the Russian Federation». *Sobranie zakonodatel'stva RF — Collection of Laws of the Russian Federation*. 22.04.1996, № 17, art. 1915. (in Russian).

5. The Department of Labor and Employment of Tyumen region. Government services. The official website of Tyumen region authorities. URL: [http://admtumen.ru/ogv\\_ru/gov/administrative/employment\\_department/services.htm](http://admtumen.ru/ogv_ru/gov/administrative/employment_department/services.htm) (date accessed 19.06.2013). (in Russian).

6. The level of unemployment. Labour resources. Official statistics. Federal State Statistics Service. Official website. URL: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/wages/labour\\_force/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/wages/labour_force/) (date accessed 19.06.2013). (in Russian).

7. *Vserossiiskij monitoring administrativnyh reglamentov — 2009* [All Russia monitoring of administrative regulations — 2009] / The collective work, compiled by: A.B. Zhulin, T.L. Kuksa, S.M. Plaksin. M., 2010. 144 p. (in Russian).

8. Bojkov, V.Je., Dobroljubova, E.I., Zybunovskaja, N.V., Pokida, A.N., Juzhakov, V.N. Results of the study of overall citizen satisfaction with the quality of public and municipal services. *Sociologija vlasti — Sociology of power*. 2012. № 1. Pp. 40-65. (in Russian).

9. Russian Federation Government Decree № 1021-r dated 10 June 2011 «On approval of the concept of reduction of administrative barriers and improving access to public and municipal services in 2011-2013». *Sobranie zakonodatel'stva RF — Collection of Laws of the Russian Federation*. 27.06.2011, № 26, art. 3826. (in Russian).

10. Akulich, M.M., Batoryeva, M.V. On the quality of services provided to citizens. *Gosudarstvennaja sluzhba — Public service*. 2012. № 4. (in Russian).

11. Akulich, M.M., Batoryeva, M.V., Semenov, M.Ju. Investigation of the quality of public services as a means of social control of the authorities. *Akademicheskij vestnik TGAMEUP — Academic Journal of Tyumen State Academy of World Economics, Management and Law*. 2013. № 2 (24). Pp. 84-92. (in Russian).