

§3 СОЦИАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ И МОНИТОРИНГ

Большакова Ю. М., Михальченкова Н. А.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫМИ ЦЕНТРАМИ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Аннотация. Цель данной статьи проанализировать эффективность и результативность предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Объектом исследования выбраны многофункциональные центры Республики Коми. В качестве предмета исследования рассматриваются проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг, полученных жителями Республики Коми. В статье проводится социологическая оценка спектра социальных проблем, социальных форм их конструирования и социального воспроизводства с которыми жители Республики Коми встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, проведена оценка их значимости для населения, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг. В качестве основного метода исследования применяется репрезентативный социологический опрос жителей Республики Коми, методы анализа социального контекста конструирования и деконструирования социальных проблем. В проведенном исследовании выявлена очевидность необходимости использования услуг МФЦ и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов. Выявлена направленность фактических значений и оценка достижения показателей востребованности населением услуг и иных параметров качества предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг. В исследовании выявлен спектр проблем, с которыми жители Республики Коми встречаются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, проведена оценка их значимости для получателей, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг.

Ключевые слова: сервис, государственные услуги, муниципальные услуги, многофункциональные центры, качество государственного управления, сервисное государство, уровень жизни, мониторинг, информация, стандарт услуги.

Review. The present article is aimed at the analysis of efficiency and performance of the delivery of public and municipal services in the multifunctional centres. The multifunctional centres of the Komi Republic have been chosen as the object of the research. The problems of the delivery of public and municipal services to the inhabitants of the Komi Republic are the subject of the research. The article sociologically evaluates the range of social issues, social forms of their construction and social reproduction faced by the inhabitants of the Komi Republic when resorting to the delivery of public and municipal services. Their significance for the population has been evaluated, including the evaluation of every most socially significant public and municipal service. The main research method implies representative sociological survey of the inhabitants of the Komi Republic, as well as the methods of analysis of the social context of construction and deconstruction of social issues. The conducted research demonstrates the need for the employment of the services provided by the multifunctional centres, and the dynamics of the demand for public and municipal services in general, as well as for their certain kinds. The study has uncovered the orientation of the real values and the evaluation of the performance of the services of being in demand among the population, and other parameters of quality of the delivery of public and municipal services to the citizens. The research has identified the range of problems faced by the inhabitants of the Komi Republic when resorting to the public and municipal services, has evaluated their significance for the receivers, including all the most socially important public and municipal services.

Keywords: service, public services, municipal services, multifunctional centres, quality of state administration, service state, standards of living, monitoring, information, standard of service.

Исследуя современные проблемы организации сервиса государственных и муниципальных услуг, обратимся к самому важному контексту оптимизации предоставления услуг — обратной связи. Принципиально важной задачей региональных органов управления является обеспечение качества предоставления услуг населению, обеспечение прозрачности исполнения государственных полномочий, повышение эффективности и результативности исполнения возложенных функций на органы государственного и муниципального управления.

Многие авторы¹ отмечают, что понятие «государственная услуга» появилось в России в процессе проведения административной реформы. В правовом государстве, гражданском обществе исполнительная власть всех уровней и видов обязана оказывать так называемые государственные услуги, в том числе и муниципальные. Таким образом, многие исследователи проблем государственного управления все больше обращаются к необходимости ориентации на клиентов. Причем, если в экономической дискуссии обсуждается тема «фирмы», то в дискуссии об административных реформах речь идет о функционировании общественной системы в ее нынешнем виде и о ее политических представителях. Граждане ориен-

тируются и на то, какие услуги предоставляет им государство и в какой форме. Результативность функционирования системы государственного управления в значительной мере сказывается на восприятии общественного строя, и, следовательно, на готовности граждан активно или пассивно участвовать в общественной жизни².

В Республике Коми одной из первых были приняты институциональные решения, закрепляющих стратегию предоставления государственных и муниципальных услуг населению, разработана и реализована методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности жителей Республики Коми качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Исследование, с участием авторов статьи, было проведено в рамках реализации проекта «Главконтроль» (Общественная приемная Главы РК), направленного на проведение общественного мониторинга качества предоставления государственных, муниципальных и социально значимых услуг и представляет собой независимую оценку степени удовлетворенности населения получением услуг посредством действующих в Республике Коми МФЦ (многофункциональных центров предоставления государст-

¹ См. Васильева Т. А. трансформация института функций государства в условиях глобализации // Власть. — № 7. — 2010. с. 11–14; Оболонский А. В. Государственная служба Великобритании: традиции и поиск новой парадигмы // Вопросы государственного и муниципального управления. — № 2. — 2009. с. 57–80.

² См. George A. Boyne, Richard M. Walker Strategy Content and Public Service Organizations // Journal of Public Administration Research and Theory. 2004. Vol. 14, no. 2, pp. 231–252; Vinni R. 2007. Total quality management and paradigms of public administration / -International Public Management Review. № 8(1) pp.103–130.

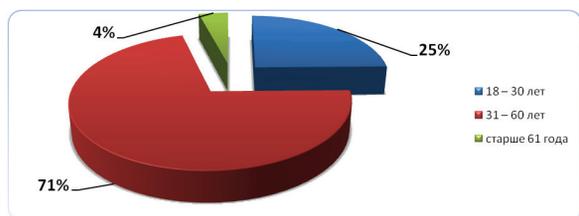


Рис. 1. Возрастной уровень респондентов

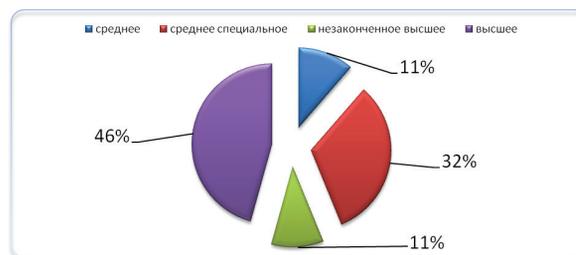


Рис. 2. Уровень образования респондентов

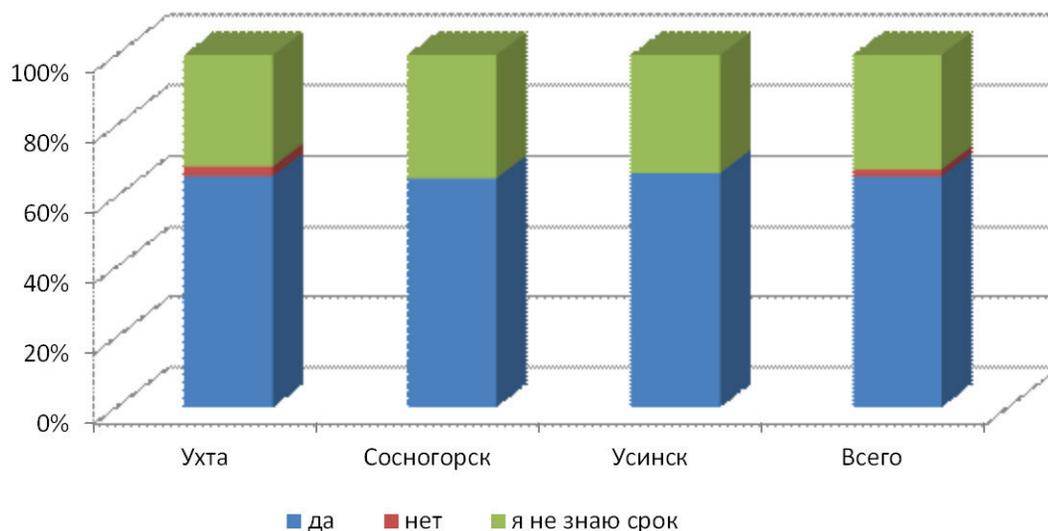


Рис. 3. «Получили ли вы результат в нормативно-установленный срок?»

венных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»¹.

В ходе исследования было проведено 2 среза: в июне 2013 года и ноябре 2013 года. Среди методов исследования применялись анализ документов по МФЦ, находящихся в свободном доступе, анализ ситуации по информации в сети Интернет и в среде неформальных коммуникаций WEB2.0, анкетный опрос. В период исследования принять участие в анкетном опросе предлагалось всем обратившимся клиентам. В общей сложности было опрошено 150 респондентов².

¹ Материалы Комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми от 28.06.2013 года [архив автора].

² Методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности жителей Республики Коми качеством предоставления государственных и муниципальных услуг // Материалы комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми. 10.07.2014. с. 32 [архив автора].

Выяснилось, что 98% респондентов обращались в МФЦ как физические лица, 2% — как юридические. Практически две трети опрошенных — женского пола (67%), 33% — мужского. Согласно результатам исследования, основную часть клиентов многофункциональных центров составляют жители республики в возрасте от 31 до 60 лет, распределение по остальным возрастным группам представлено на рисунке 1.

Образовательный уровень респондентов распределился следующим образом: см. рисунок 2.

За период исследования наиболее востребованными услугами, предоставляемыми МФЦ оказались:

- регистрация по месту жительства (17,8%),
- выдача справки об отсутствии задолженности (9,3%),
- замена паспорта (9,3%),
- перерасчет и выдача справки с места регистрации (по 5,6%).

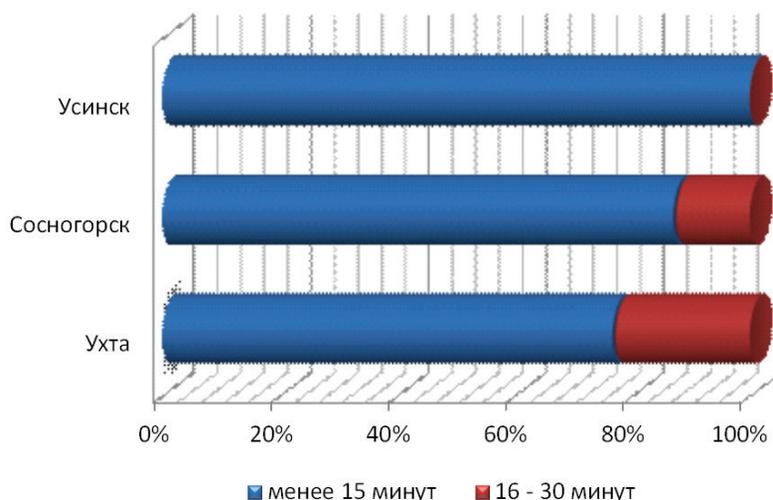


Рис. 4. «Сколько времени вы провели в ожидании на приеме при предоставлении услуги?»



В разрезе МО показатели следующие:

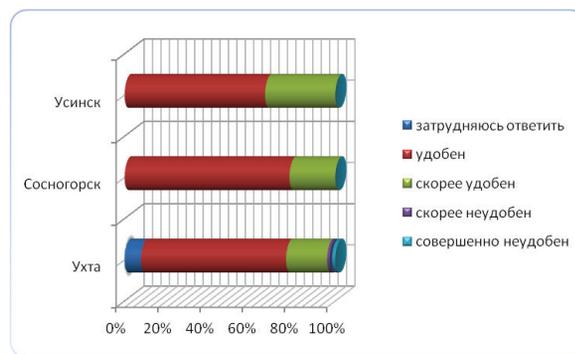


Рис. 5. «Удобен ли для Вас график работы МФЦ?»

Необходимо отметить, что наблюдается постоянное расширение спектра услуг, предоставляемых МФЦ.

По состоянию на 1 декабря 2013 года, по информации, представленной на сайтах МФЦ, перечень оказываемых услуг значительно увеличился, практически на 98% соответствует плану внедрения новых услуг.

Оценка показателя «время предоставления государственных и муниципальных услуг» осуществлялась по нескольким направлениям, так — респонденты отметили, что получили результат в нормативно установленный срок, 66% респондентов, 32% сказали, что не знают нормативных сроков, а 2% опрошенных считают, что услуга не была оказана им в установленный срок. В разрезе МО результаты представлены на диаграмме рисунка 3.

Для сравнения, во время июньского среза исследования в 2013 году о нарушении сроков предоставления услуг сообщили 40% опрошенных клиентов Усинского МФЦ, и были зафиксированы единичные случаи нарушений в Ухте и Сосногорске. Кроме того оценивалась продолжительность приёма у специалиста. В целом, время приема нигде не превышает 30 минут. В Усинске клиенты МФЦ проводят на приёме не более 15 минут, хотя в июне 100% отмечали, что время приёма занимает от 15 до 30 минут.

Также респондентам задавался вопрос о количестве посещения МФЦ, которые им необходимо было совершить для получения государственной, муниципальной услуги. В 89% случаев количество обращений не превышает 2 раза, при этом в 74% случаев клиенты получали результат услуги в день обращения.

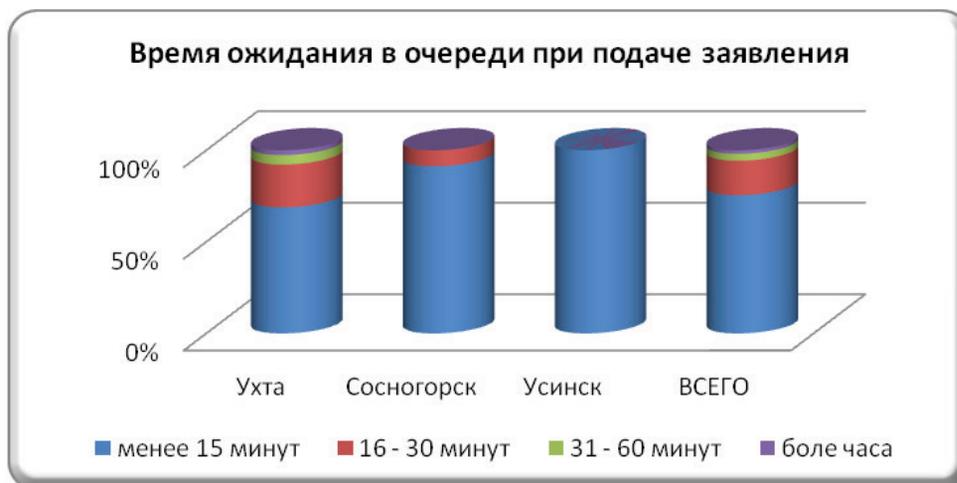


Рис. 6. Ответ на вопрос «Сколько времени Вы провели в очереди при подаче заявления в МФЦ?»

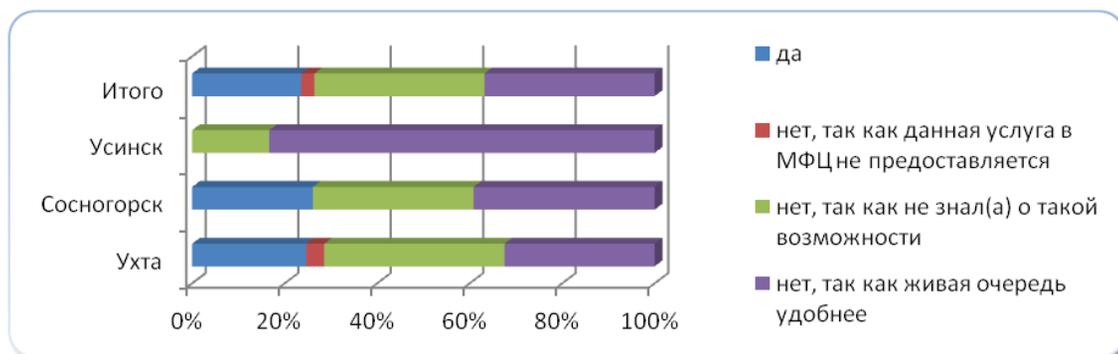


Рис. 7. Ответ на вопрос «Воспользовались ли Вы предварительной записью на получение услуги в МФЦ?»

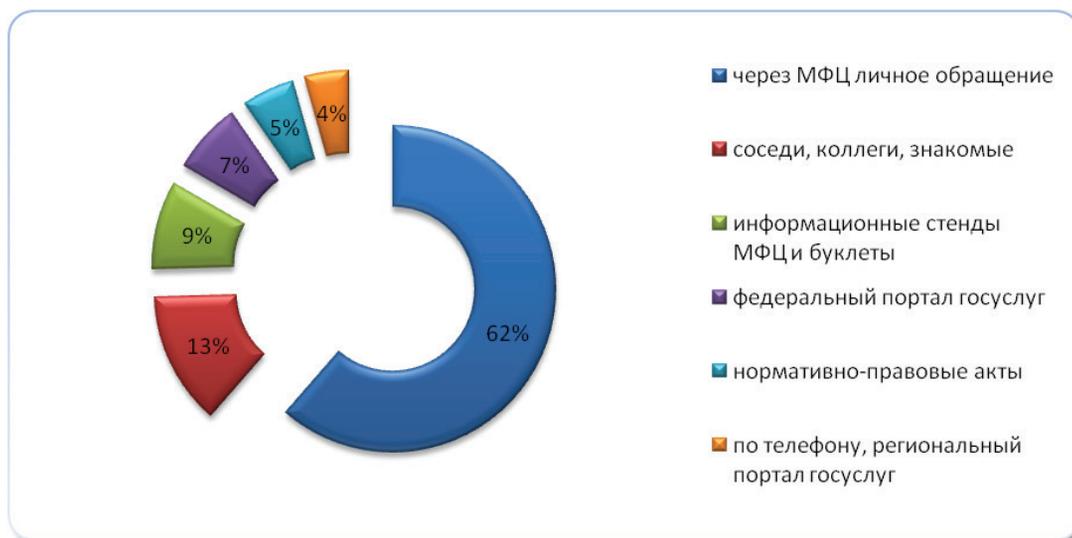


Рис. 8. Ответ на вопрос «Откуда у Вас была возможность получить информацию об услугах МФЦ?»

По сравнению с июньским срезом 2013 года степень удовлетворенности графиком работы возросла. Так, если в городе Ухте Республики Коми при первом срезе 50% респондентов считали график скорее удобным, а 33% удобным, то второй срез показывает, что полностью удовлетворены графиком работы МФЦ уже 69% и 19% скорее удовлетворены.

Тем не менее, во всех опросах респонденты отмечают нехватку специалистов, необходимость увеличения количества работающих «окон» и увеличения продолжительности приема в нерабочие, выходные дни. Так, 59% респондентов посчитали необходимым увеличить количество окон в МФЦ, 14% продлить часы приема МФЦ в вечернее время, 9% продлить прием в утренние часы, а 6% предложили вести прием клиентов без перерыва на обед.

75% респондентов отметили, что провели в очереди на подачу заявления не более 15 минут, 19% — от 16 до 30 минут, 4% — от получаса до часа и 1% — более одного часа. Случаи превышения 30-минутного порога ожидания очереди зафиксированы в Ухте. При получении результата услуги в ожидании 80% опрошенных потратили не более 15 минут, 20% — от 15 минут до получаса.

В целом доступностью информации о правилах и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ удовлетворены 76% респондентов, 21% скорее удовлетворены, затруднились дать однозначную оценку 2%, еще 2% не удовлетворены или скорее не удовлетворены. Но наиболее удобными источниками информации респонденты посчитали личное обращение (70%), консультацию по телефону (19%), сайт МФЦ (17%), информационные стенды и материалы МФЦ (16%), федеральный портал госуслуг (15%) и региональный портал госуслуг и СМИ (14%).

В большей степени удовлетворённость услугами, предоставляемыми МФЦ, респонденты объясняют внимательностью и вежливостью сотрудников (56%), удобством помещений (49%), эффективной организацией очереди (44%), малым временем ожидания (32%), удобным графиком работы (31%), доступными способами оплаты услуг (30%).

Повторно обратиться за услугой по причине ошибки персонала пришлось 7% опрошенных посетителей МФЦ, при этом только двое из них

обжаловали действия сотрудника. В одном случае обжалование положительным образом отразилось на конечном результате.

Респондентам было предложено сравнить процедуру получения услуг в МФЦ и в органах власти: 43% отметили, что число обращений для сбора документов (43%), время подачи заявления (41%), время ожидания в очереди (54%), число обращений за получением результата (43%) и денежные расходы (14%) сократились.

Необходимо отметить высокую степень удовлетворенности населения качеством услуг на базе МФЦ в целом. Как процессом получения услуги, так и конечным результатом удовлетворены 94% опрошенных, 6% опрошенных отметили, что чем-то удовлетворены, а чем-то нет.

Основной задачей создания МФЦ является повышение качества, доступности и комфортности получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Учитывая степень удовлетворенности получателей услуг МФЦ, можно заключить, что в рамках, закрепленных за ними услуг, все обследованные МФЦ свою работу осуществляют удовлетворительно и активно развиваются.

Мониторинг результатов создания и развития «пилотных» МФЦ на территории субъектов Российской Федерации, в том числе в Республике Коми, показал, что организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ способствует снижению сроков предоставления услуг, снижению контактов гражданина с государственными служащими, повышает удовлетворенность граждан качеством государственных услуг в целом.

Опыт Республики Коми показывает, что внедрение и развитие услуг в МФЦ позволяет не только решить проблемы несогласованности графиков работы различных структур и организаций, разного уровня автоматизации процедур предоставления услуг, низкой межведомственной согласованности органов публичной власти и подведомственных им организаций при предоставлении услуг заявителям наблюдаемый в разных отраслевых органах власти, и многое другое, но и способствует переходу на качественно новый уровень функционирования органов публичной власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг населению.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Васильева Т. А. трансформация института функций государства в условиях глобализации // Власть. — № 7. — 2010. с. 11–14
2. Материалы Комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми от 28.06.2013 года [архив автора]
3. Методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности жителей Республики Коми качеством предоставления государственных и муниципальных услуг // Материалы комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми. 10.07.2014. с. 32 [архив автора]
4. Оболюнов А. В. Государственная служба Великобритании: традиции и поиск новой парадигмы // Вопросы государственного и муниципального управления. — № 2. — 2009. с. 57–80
5. Отчет на тему «Степень удовлетворенности населения получением услуг посредством действующих в Республике Коми МФЦ (многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». ГКУ РК «Республиканская общественная приёмная Главы Республики Коми». 10.07.2014. с. 21 [архив автора]
6. Пую А. С., Садыхова А. А. Роль государственного управления в становлении и развитии арабских стран-Управленческое консультирование. — № 1. — 2012. С. 198–205
7. George A. Boyne, Richard M. Walker Strategy Content and Public Service Organizations // Journal of Public Administration Research and Theory. 2004. Vol. 14, no. 2, pp. 231–252
8. Vinni R. 2007. Total quality management and paradigms of public administration /-International Public Management Review. № 8(1) pp.103–13
9. Ахрамеева О. В. Российское сервисное государство: теоретические основы и государственная стратегия обеспечения частных и публичных интересов // NB: Вопросы права и политики. — 2014. — 4. — С. 1–28. DOI: 10.7256/2305–9699.2014.4.11485. URL: http://www.e-notabene.ru/Ir/article_11485.html
10. Винницкий А. В. Институт публичных услуг в России: перспективы развития в контексте европейского опыта // Административное и муниципальное право. — 2013. — 4. — С. 299–308. DOI: 10.7256/1999–2807.2013.04.1.
11. Поташева О. В., Тишков С. В. Сфера научных и образовательных услуг как основа инновационного развития приграничного региона (на примере Республики Карелия) // NB: Экономика, тренды и управление. — 2014. — № 1. — С. 31–47. DOI: 10.7256/2306–4595.2014.1.9613. URL: http://e-notabene.ru/etc/article_9613.html
12. Куракин А. В., Юлегина Е. И. Административные регламенты исполнения государственных функций и оказания государственных услуг в области осуществления антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и их проектов // NB: Административное право и практика администрирования. — 2013. — № 6. — С. 54–82. DOI: 10.7256/2306–9945.2013.6.9040. URL: http://e-notabene.ru/al/article_9040.html
13. Лапина Е. Б. Государственные закупки государственных услуг // Административное и муниципальное право. — 2013. — № 9. — С. 104–107. DOI: 10.7256/1999–2807.2013.9.9488
14. Куракин А. В., Юлегина Е. И. Административные регламенты исполнения государственных функций и оказания государственных услуг в области осуществления антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и их проектов // Административное и муниципальное право. — 2013. — № 7. — С. 104–107. DOI: 10.7256/1999–2807.2013.7.8901
15. Смирнова Е. С. Некоторые вопросы имплементации международных норм о защите прав человека в сфере производства и потребления услуг: история и современность // Международное право и международные организации / International Law and International Organizations. — 2013. — № 2. — С. 104–107. DOI: 10.7256/2226–6305.2013.2.8723
16. Ю. Б. Миндлин. Управление системой качества на предприятии сферы услуг // Тренды и управление. — 2013. — № 1. — С. 104–107. DOI: 10.7256/2307–9118.2013.01.12
17. Н. В. Паранчева, Н. А. Ефремова. Особенности применения законодательства о защите прав потребителей // Право и политика. — 2012. — № 9. — С. 104–107.
18. Полотовская Е. Ю. Проблема определения государственной (муниципальной) услуги, работы, функции // Административное и муниципальное право. — 2012. — № 1. — С. 104–107

19. Ахрамеева О. В. Российское сервисное государство: теоретические основы и государственная стратегия обеспечения частных и публичных интересов // NB: Вопросы права и политики. — 2014. — 4. — С. 1–28. DOI: 10.7256/2305–9699.2014.4.11485. URL: http://www.e-notabene.ru/lr/article_11485.html
20. Владимирова Т. В. К социальной природе понятия «информационная безопасность» // NB: Национальная безопасность. — 2013. — 4. — С. 78–95. DOI: 10.7256/2306–0417.2013.4.596. URL: http://www.e-notabene.ru/nb/article_596.html
21. Владимирова Т. В. Интенсивность коммуникаций практик новых мобильностей и информационная безопасность // NB: Проблемы общества и политики. — 2014. — 1. — С. 89–111. DOI: 10.7256/2306–0158.2014.1.10918. URL: http://www.e-notabene.ru/pr/article_10918.html
22. Винницкий А. В. Институт публичных услуг в России: перспективы развития в контексте европейского опыта // NB: Административное право и практика администрирования. — 2013. — 10. — С. 1–27. DOI: 10.7256/2306–9945.2013.10.10152. URL: http://www.e-notabene.ru/al/article_10152.html
23. Винницкий А. В. Институт публичных услуг в России: перспективы развития в контексте европейского опыта // Административное и муниципальное право. — 2013. — 4. — С. 299–308. DOI: 10.7256/1999–2807.2013.04.1.

REFERENCES (TRANSLITERATED)

1. Vasil'eva T. A. transformatsiya instituta funktsii gosudarstva v usloviyakh globalizatsii // Vlast'. — № 7. — 2010. s. 11–14
2. Materialy Komissii po povysheniyu kachestva i dostupnosti predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug v Respublike Komi ot 28.06.2013 goda [arkhiv avtora]
3. Metodika provedeniya sotsiologicheskogo issledovaniya i otsenki udovletvorenno-sti zhiteli Respubliki Komi kachestvom predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug // Materialy komissii po povysheniyu kachestva i dostupnosti predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug v Respublike Komi. 10.07.2014. s. 32 [arkhiv avtora]
4. Obolonskii A. V. Gosudarstvennaya sluzhba Velikobritanii: traditsii i poisk novoi paradigmy // Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya. — № 2. — 2009. s. 57–80
5. Otchet na temu 'Stepen' udovletvorennosti naseleniya polucheniem uslug posredstvom deistvuyushchikh v Respublike Komi MFTs (mnogofunktsional'nykh tsentrov predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug po printsipu 'odnogo okna'. GKU RK 'Respublikanskaya obshchestvennaya priemnaya Glavy Respubliki Komi'. 10.07.2014. s. 21 [arkhiv avtora]
6. Puyu A. S., Sadykhova A. A. Rol' gosudarstvennogo upravleniya v stanovlenii i razvitiy arabskikh stran. Upravlencheskoe konsul'tirovanie. — № 1. — 2012. С. 198–205
7. George A. Boyne, Richard M. Walker Strategy Content and Public Service Organizations // Journal of Public Administration Research and Theory. 2004. Vol. 14, no. 2, pp. 231–252
8. Vinni R. 2007. Total quality management and paradigms of public administration / -International Public Management Review. № 8(1) pp. 103–13
9. Akhrameeva O. V. Rossiiskoe servisnoe gosudarstvo: teoreticheskie osnovy i gosudarstvennaya strategiya obespecheniya chastnykh i publichnykh interesov // NB: Voprosy prava i politiki. — 2014. — 4. — С. 1–28. DOI: 10.7256/2305–9699.2014.4.11485. URL: http://www.e-notabene.ru/lr/article_11485.html
10. Vinnitskii A. V. Institut publichnykh uslug v Rossii: perspektivy razvitiya v kontekste evropeiskogo opyta // Administrativnoe i munitsipal'noe pravo. — 2013. — 4. — С. 299–308. DOI: 10.7256/1999–2807.2013.04.1.
11. Potasheva O. V., Tishkov S. V. Sfera nauchnykh i obrazovatel'nykh uslug kak osnova innovatsionnogo razvitiya prigranichnogo regiona (na primere Respubliki Kareliya) // NB: Ekonomika, trendy i upravlenie. — 2014. — № 1. — С. 31–47. DOI: 10.7256/2306–4595.2014.1.9613. URL: http://e-notabene.ru/etc/article_9613.html
12. Kurakin A. V., Yulegina E. I. Administrativnye reglamenti ispolneniya gosudarstvennykh funktsii i okazaniya gosudarstvennykh uslug v oblasti osushchestvleniya antikorrupsionnoi ekspertizy normativnykh pravovykh aktov i ikh projektov // NB: Administrativnoe pravo i praktika administrirovaniya. — 2013. — № 6. — С. 54–82. DOI: 10.7256/2306–9945.2013.6.9040. URL: http://e-notabene.ru/al/article_9040.html

13. Lapina E. B.. Gosudarstvennye zakupki gosudarstvennykh uslug // *Administrativnoe i munitsipal'noe pravo*.— 2013.— № 9.— S. 104–107. DOI: 10.7256/1999–2807.2013.9.9488
14. Kurakin A. V., Yulegina E. I.. Administrativnye reglamenti ispolneniya gosudarstvennykh funktsii i okazaniya gosudarstvennykh uslug v oblasti osushchestvleniya antikorrupcionnoi ekspertizy normativnykh pravovykh aktov i ikh proektov // *Administrativnoe i munitsipal'noe pravo*.— 2013.— № 7.— S. 104–107. DOI: 10.7256/1999–2807.2013.7.8901
15. Smirnova E. S.. Nekotorye voprosy implementatsii mezhdunarodnykh norm o zashchite prav cheloveka v sfere proizvodstva i potrebleniya uslug: istoriya i sovremennost' // *Mezhdunarodnoe pravo i mezhdunarodnye organizatsii / International Law and International Organizations*.— 2013.— № 2.— S. 104–107. DOI: 10.7256/2226–6305.2013.2.8723
16. Yu. B. Mindlin. Upravlenie sistemoi kachestva na predpriyatii sfery uslug // *Trendy i upravlenie*.— 2013.— № 1.— S. 104–107. DOI: 10.7256/2307–9118.2013.01.12
17. N. V. Parancheva, N. A. Efremova. Osobennosti primeneniya zakonodatel'stva o zashchite prav potrebiteli // *Pravo i politika*.— 2012.— № 9.— S. 104–107.
18. Polotovskaya E. Yu.. Problema opredeleniya gosudarstvennoi (munitsipal'noi) uslugi, raboty, funktsii // *Administrativnoe i munitsipal'noe pravo*.— 2012.— № 1.— S. 104–107
19. Akhrameeva O. V. Rossiiskoe servisnoe gosudarstvo: teoreticheskie osnovy i gosudarstvennaya strategiya obespecheniya chastnykh i publichnykh interesov // *NB: Voprosy prava i politiki*.— 2014.— 4.— C. 1–28. DOI: 10.7256/2305–9699.2014.4.11485. URL: http://www.e-notabene.ru/lr/article_11485.html
20. Vladimirova T. V. K sotsial'noi prirode ponyatiya 'informatsionnaya bezopasnost'' // *NB: Natsional'naya bezopasnost'*.— 2013.— 4.— C. 78–95. DOI: 10.7256/2306–0417.2013.4.596. URL: http://www.e-notabene.ru/nb/article_596.html
21. Vladimirova T. V. Intensivnost' kommunikatsii praktik novykh mobil'nostei i informatsionnaya bezopasnost' // *NB: Problemy obshchestva i politiki*.— 2014.— 1.— C. 89–111. DOI: 10.7256/2306–0158.2014.1.10918. URL: http://www.e-notabene.ru/pr/article_10918.html
22. Vinnitskii A. V. Institut publichnykh uslug v Rossii: perspektivy razvitiya v kontekste evropeiskogo opyta // *NB: Administrativnoe pravo i praktika administrirovaniya*.— 2013.— 10.— C. 1–27. DOI: 10.7256/2306–9945.2013.10.10152. URL: http://www.e-notabene.ru/al/article_10152.html
23. Vinnitskii A. V. Institut publichnykh uslug v Rossii: perspektivy razvitiya v kontekste evropeiskogo opyta // *Administrativnoe i munitsipal'noe pravo*.— 2013.— 4.— C. 299–308. DOI: 10.7256/1999–2807.2013.04.1.