УДК: 323.21:35 DOI: 10.22394/2071-2367-2017-12-6-94-102

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ ГРАЖДАН В ПРОЦЕССЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ

***Литвинцева Е.А.*[1]**

В статье анализируются вопросы, связанные с укреплением взаимодействия между государственными служащими, что во многом зависит от уровня вовлеченности граждан в процессы государственного управления и контроля. Рассмотрены социологические теории, которые определяют факторы социального взаимодействия, основы эффективного (качественного) сотрудничества, раскрывают необходимость совместного переживания общих социальных ситуаций. Представлены результаты экспертного социологического исследования проблем соучастия общественных структур и отдельных граждан в экспертизе управленческих решений и проектов нормативных правовых актов. Отмечено, что активизация социальной деятельности граждан должна основываться на развитии их компетентности в сфере государственного и муниципального управления, права на наличии знаний в области политической культуры, основ демократии, ценностей и потребностей общества. Приведены экспертные оценки общего уровня современного состояния открытого обсуждения гражданами проектов правовых нормативных актов, а также определено значение общественной экспертизы в реализации управленческих решений.

Ключевые слова: вовлеченность граждан, государственное управление и контроль, экспертный опрос, общественные оценки уровня взаимодействия государственных органов с гражданами.

CITIZENS' INVOLVEMENT IN THE PROCESSES OF MANAGEMENT AND CONTROL

LITVINTSEVA E.A. – Doctor of Sociological Sciences, Docent, Director of the Research Center of Public Administration and Management of the Institute of Public Administration and Civil Service, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russian Federation, Moscow), e-mail: ea.litvintseva@migsu,ru

The article analyzes issues related to strengthening interaction between public servants and citizens, which largely depends on the level of citizens' involvement in the processes of management and control. Sociological concepts are considered, the conclusion is made that the concept of "involvement" is considered in the focus of interaction theories - the theoretical and methodological areas of sociology and social psychology, focusing attention on the analysis of social interactions. It is defined that effective (qualitative) social interaction arises only in the case if citizens and civil servants are included in general social situations. The results of the expert sociological research on attracting citizens in participation in the processes of managerial decision-making and rule-making are presented. It is concluded that the social activity of citizens, their involvement in the processes of public administration and control should be combined with competence in matters of governance, law, politics, economy; knowledge of the problems,- interests and needs of citizens; high level of political culture, legal literacy, adherence to democratic values. Expert assessments of the general level of the current state of open discussion by citizens are defined.

Keywords: involvement of citizens, governance and control, expert survey, public assessment of level of interaction of state bodies with citizens.

Литвинцева Елена Ананьевна – доктор социологических наук, доцент, директор Научно-исследовательского центра государственной службы и управления, Институт государственной службы и управления РАНХиГС при Президенте РФ, адрес: 119606, Россия, пр. Вернадского, д. 84, e-mail: ea.litvintseva@migsu.ru

Современное социальное развитие Российской Федерации, укрепление системы защиты прав и свобод граждан возможны при непременном условии приоритета разнообразия социальных институтов и развитого гражданского общества. Стратегией деятельности государственных органов, различных политических и административных организаций становится реализация принципа: расширить возможности для активизации участия граждан и общественных объединений в разработке значимых государственных решений. Важно обеспечивать социальный вектор в реализации государственной политики, опираться на гражданские приоритеты, активизировать процессы саморазвития и самореализации, обеспечить изменение профессиональной деятельности государственных гражданских служащих в сторону большей открытости служебной деятельности.

Происходящие в последнее время процессы преобразования деятельности государственных органов и государственных служащих в сторону большей прозрачности (транспарентности) оказывают непосредственное влияние на расширение доступа граждан к информационным государственным ресурсам. Создаются условия для мотивации населения к участию в обсуждении важнейших программ и проектов, формируются условия для создания инфраструктуры, обеспечивающей эффективное взаимодействия государственных служащих с гражданами и общественными объединениями. Исследователи отмечают, что следует говорить о необходимости улучшения качества власти как способности государственных органов «рационально и в интересах граждан использовать административные ресурсы, обеспечивая реализацию социально значимых государственных услуг»[1].

Отметим, что содействие развитию общественных инициатив определяется прежде всего тем, насколько сами граждане испытывают потребность в совместных с государственными служащими действиях, то есть тем, насколько они заинтересованы и практически вовлечены в процессы государственного управления и контроля[2].

Рассмотрим, каким образом в современной социологической науке определяется феномен «вовлеченность», каковы основные факторы, влияющие на эффективность совместной деятельности индивидов. Выделим прежде всего интеракционистский социологический подход, объектами научного интереса которого являются процессы социального действия и взаимодействия. По мнению И. Гофмана, американского социолога и социального психолога, основным фактором совместной деятельности индивидов является прежде всего их вовлеченность в общие социальные ситуации и наличие общих условий социальной жизни. Наличие похожих черт в социальном порядке взаимодействия, сопереживание общих эмоций и чувств, формирование согласованных стандартов деятельности определяют направления и характер взаимодействия. И. Гофман полагал, что если индивиды вступают во взаимодействие, то они используют такие способы своего представления (друг перед другом), которые позволят им найти общее понимание ситуации. «Взаимодействующие должны быть доступными друг для друга»[3]– именно это является условием успешной интеракции. Гофман понимает взаимодействия как некое «драматургическое представление», где взаимодействие – это продукт совместного действия между субъектами. Основой взаимодействия являются наличие общих правил сотрудничества и упорядочение действий, когда все участники взаимодействия разделяют общие когнитивные и даже нормативные условия.

---

[1] Литвинцева Е.А., Карпичев В.С., Романов В.Л., Рыбакова И.Н., Переверзина О.Ю., Мельникова Н.С. Администрирование государственных услуг: лицом к гражданам: Монография. – М.: Проспект, 2016. – С. 5.

[2] См. подробнее: Литвинцева Е.А. Институт государственной гражданской службы: структурные компоненты и императивы: Монография. Изд. 2-е, исправл. и доп. – Саратов: ООО Издательский Центр «Наука», 2012.

[3] Подробнее см.: Гофман И. Порядок взаимодействия // Теоретическая социология: антология: в 2 ч. – М., 2002. – Ч. 2. – С. 71.

По И. Гофману, подобное упорядочение взаимодействия возникает не только вследствие наличия нормативных условий (ограничений), но и является результатом взаимных ожидаемых последствий поведения каждого участника взаимодействия. Таким образом, каждый участник взаимодействия, вовлекаясь в общие социальные ситуации и принимая на себя ограничения, уверен, что другой участник взаимодействия также принимает на себя такие же правила (ограничения). То есть вовлеченность основана на общем консенсусном понимании установленных правил взаимодействия, при этом индивиды должны показывать друг другу, что они действуют в общих рамках, одинаково понимают ситуацию и принимают на себя имеющиеся ограничения. Эту же мысль высказывает в своей работе Дж. Ритцер, утверждая, что индивиды должны «демонстрировать соответствующий уровень вовлеченности»; проявлять «ситуационное соответствие» или «практическое знание того, как себя вести в социальных ситуациях»[1].

Гофмановское понимание сути социального взаимодействия и значимости вовлеченности в общие ситуации помогает нам понять значение государственной гражданской службы в поддержании необходимого уровня социального взаимодействия с гражданами. При этом отметим, что поддержание взаимодействия рассматривается как двусторонний процесс: если государственные органы устанавливают социальный порядок «сверху» – через определение в основном правовых основ и стандартов поведения, то общественные институты и отдельные граждане участвуют в создании и поддержании социального порядка «снизу». Более того, большая часть социального порядка устанавливается через формирование таких взаимодействий, которые поддерживаются большинством граждан. И. Гофман отмечал в этой связи, что «некоторые стандартные формы взаимодействия… могут быть учтены правительственными чиновниками угрозой безопасности государства и на этом основании прекращены силой, хотя в действительности никакой угрозы общественному порядку, возможно, не последовало бы»[2].

Обратимся к теории социального действия М.Вебера, для которого социальные взаимодействия также являются одним из оснований социального порядка. Его концепция рациональности носит всеобщий характер и лежит в основе развития всех общественных сфер: межличностных коммуникаций, культуры, экономики, права. М. Вебер обосновывает понятие «идеальный тип» как конкретный акт, действие, процесс, связывающий социальную реальность и индивидуальные действия. Вычленение М. Вебером системы социальных действий: целерационального, ценностно-рационального, традиционного и аффективного – дает возможность определить социальное взаимодействие как «цепочку» социальных действий, которые в каждый отдельный момент времени создают социальную ситуацию. При этом смысл социального действия можно понять, только если они являются осмысленными, рациональными, то есть в нашей логике – вовлеченными в общую социальную ситуацию. М. Вебер подчеркивал также факт «понятности» социального действия: ««понятные смысловые связи, понимание которых мы рассматриваем как объяснение фактического протекания действования»[3].

Таким образом, говоря о вовлеченности граждан в процессы государственного управления и контроля, следует акцентировать прежде всего наличие общих, понятных субъектам взаимодействия социальных ситуаций, а также осмысленность и рациональность предпринимаемых в рамках взаимодействия конкретных действий и поступков индивидов.

---

[1] Ритцер Дж. Современные социологические теории. 5 изд. – СПб.: Питер, 2002. – С. 271.
[2] Гофман И. – Порядок взаимодействия // Теоретическая социология: антология. Ч. 2. – М., 2002. – С. 75.
[3] Вебер М. Основные социологические понятия // Теоретическая социология: антология / под ред. С.П. Баньковской. – М., 2002. – С. 79.

Степень вовлеченности граждан во многом определяется уровнем открытости государственного управления. Проведенный экспертный опрос в июне-сентябре 2016 года в рамках научно-исследовательской работы «Механизмы привлечения граждан к участию в процессах принятия управленческих решений и нормотворчества как один из основополагающих принципов деятельности системы «Открытое правительство» позволил подтвердить, что привлечение граждан к открытому обсуждению разрабатываемых госорганами проектов нормативных правовых актов является востребованным современным инструментом обратной связи взаимодействия общества с органами власти. В данном исследовании приняло участие 123 эксперта (представители органов государственной власти и управления, местного самоуправления, коммерческих и общественных организаций). Эксперты оценили уровень открытости деятельности государственных органов, определили:

- с чем связано доверие граждан к государственным служащим,
- что может способствовать повышению уровня доверия граждан к государственным служащим,
- что влияет в большей степени на привлечение граждан к открытому обсуждению проектов нормативных правовых актов,
- какие предпосылки и меры способствуют эффективности взаимодействия граждан и власти.

Экспертный опрос позволил сделать выводы относительно уровня открытости деятельности государственных структур.

Таблица 1 – Распределение ответов экспертов на вопрос «Как Вы оцениваете в целом уровень открытости деятельности государственных органов?» (в процентах от числа опрошенных)

Table 1 – Distribution of experts' answers to the question "How do you assess the overall level of openness of the activities of state bodies?" (as a percentage of the number of respondents)

Высокий уровень	7
Скорее высокий уровень	19
Средний уровень	53
Скорее средний уровень	11
Низкий уровень	5
Затрудняюсь ответить	5

Таким образом, общая экспертная оценка уровня открытости деятельности государственных органов «средняя», и лишь каждый пятый (19%) высказывает мнение о «скорее высоком» уровне открытости; низкая оценка уровня открытости характерна лишь для 5% экспертов.

Одной из важнейших форм вовлеченности граждан в процессы государственного управления является наличие реальных возможностей для открытого обсуждения государственных решений, в том числе проектов нормативных правовых документов. Экспертам было предложено оценить современное состояние данного вида взаимодействия между государством и обществом.

Как показал опрос, 17% экспертов считают, что граждане «имеют достаточные возможности» для открытого обсуждения правовых документов. Почти каждый пятый эксперт отметил позицию, что граждане «обсуждают мало, так как не созданы условия самими

государственными органами», и «граждане обсуждают мало, так как у них нет достаточных умений» (19% и 20% соответственно). Интересно, что, по мнению ряда экспертов, неучастие граждан в открытом обсуждении проектов документов объясняется тем, что граждане «не знают, каким образом можно участвовать в обсуждении», – такое мнение высказали 22% экспертов; а «отсутствие у граждан заинтересованности в обсуждении проектов нормативных актов» отметил лишь каждый десятый эксперт (11%). При этом 11% экспертов воздержались от ответа на этот вопрос.

Таким образом, экспертный анализ возможностей граждан соучаствовать в подготовке проектов правовых документов показывает пути совершенствования данного вида взаимодействия: необходимо создать условия для этой деятельности, прежде всего через создание соответствующих условий (инфраструктуры) в государственных органах, ознакомить граждан, в том числе через обучение, с навыками и умениями открытого обсуждения важных вопросов, а также вести просветительскую деятельность как со стороны государственных органов, так и институтами гражданского общества.

В рамках опроса экспертам было предложено оценить, какие институты гражданского общества в наибольшей степени вовлечены в проведение общественной экспертизы и какова степень результативность их участия в данной деятельности.

Таблица 2 – Распределение ответов на вопрос: «Оцените результативность общественной экспертизы, проводимой институтами гражданского общества?»

Table 2 – Distribution of answers to the question "Assess the effectiveness of public expertise conducted by institutions of civil society"

Институты гражданского общества	Степень результативности проводимый экспертизы (в % от числа выбравших ответ)			
	высокая	средняя	низкая	Затрудняюсь ответить
Общественная палата	42	37	10	11
Общественные советы при государственных органах	16	51	22	11
Народный фронт	36	36	15	13
Гражданский форум	16	46	23	15
Парламентские слушания	24	29	31	16
«Открытое правительство»	18	31	38	13
Институт Уполномоченного по правам человека	16	37	35	12
Правозащитные общественные организации	28	39	19	14
Экологические общественные организации	14	34	39	13
Саморегулируемые организации	14	27	41	18
Ассоциации и объединения предпринимателей	15	35	35	15

По мнению экспертов, из всех представленных в вопросе анкеты общественных структур наиболее «высокая степень результативности» экспертной деятельности у Общественной палаты: 42% экспертов выбрали данную позицию; «среднюю степень результативности» Общественной палаты отметило также достаточно высокое число экспертов (37%).

Второй по результативности отмечена общественная экспертиза, проводимая Народным фронтом: «высокую» и «среднюю» оценку экспертной работы Народного фронта, дали соответственно 36% и 36% экспертов. Также экспертами выделены результаты общественной экспертизы, проводимой в рамках парламентских слушаний: 24% респондентов отметили высокий уровень данной работы, а 29% – средний уровень.

Экспертами достаточно высоко была отмечена деятельность правозащитных общественных организаций: из числа опрошенных, оценивавших результативность деятельности данной организации при проведении различного рода экспертиз, почти каждый третий (28%) «высоко» оценил результативность экспертизы, а «среднюю» оценку высказали 39% респондентов.

Отметим, что наиболее низкая результативность общественной экспертизы, по мнению экспертов, характерна для экспертиз, которые проводятся саморегулируемыми организациями (41% опрошенных выбрали данную позицию при оценке степени результативности проводимых экспертиз), экологическими общественными организациями (39% отметили «низкую степень результативности) и «Открытым правительством» (38% высказали данное мнение). Такая невысокая оценка экспертной деятельности данных организаций, вероятно, объясняется недостаточно активным участием данных структур в обсуждении актуальных общественных и государственных проблем либо тем, что опрошенные эксперты в своей деятельности в меньшей степени сталкивались с экспертизой, проводимой этими общественными организациями.

Еще один блок вопросов, на которые было предложено ответить экспертам, касался определения конкретных задач, которые должна решать общественная экспертиза. Так, на вопрос «Какие самые важные задачи, по Вашему мнению, должна решать общественная экспертиза управленческих решений?» были получены следующие ответы:

– общественный контроль над органами власти, исключение возможности использования управленческих решений в коррупционных целях – 16%;

– снижение рисков наступления негативных социальных последствий, уменьшение ущерба здоровью и жизни граждан, ущемления их прав и гарантий – 13%;

– формулирование общественных запросов – 12%;

– компромисс, учет интересов всех социальных групп, наличие сплоченности, взаимопонимания и взаимосодействия – 12%;

– исключение возможности ущемления своих интересов в проектах управленческих решений – 10%;

– согласование и консолидация интересов и ценностей заинтересованных социальных групп, выполнение роли независимого арбитра, обладающего доверием всех институтов – 10%;

– нахождение расхождения между заявленными целями и формулировками предлагаемого решения – 8%;

– выявление коллизионных норм и правовых пробелов – 7%;

– содействие и выявление причин, препятствующих развитию общества – 7%;

– дополнение действующих государственных институтов экспертизы – 5%.

Анализ экспертных ответов на данный вопрос показывает высокое значение общественной экспертизы в реализации управленческих решений: респондентами подчеркивается прежде всего ее социальная миссия. То есть общественная экспертиза понимается прежде всего как инструмент реализации общественного контроля и противодействия коррупции, как метод

формирования общественных запросов и консолидации социальных интересов и ценностей. Выделение технического значения общественной экспертизы (выявление коллизионных норм, дополнение действующих государственных институтов экспертизы) отмечается значительно меньшим количество экспертов.

Экспертам было предложено оценить общий уровень современного состояния открытого обсуждения гражданами проектов нормативных правовых актов. Характерно, что экспертами было высказано мнение, что у граждан в настоящее время недостаточно возможностей для открытого обсуждения прежде всего по следующим причинам:

«Граждане не обсуждают вовсе, так как не знают, каким образом можно участвовать в обсуждении» – 22%;

«Граждане обсуждают мало, так как у них нет достаточных умений» – 20%;

«Граждане мало обсуждают, так как не созданы условия государственными организациями» – 18%;

«Граждане не обсуждают, так как у них нет заинтересованности» – 12%;

Затруднились ответить – 11% экспертов.

Позицию, что «граждане имеют все возможности для открытого обсуждения», при ответе на данный вопрос отметили лишь 17% экспертов. Таким образом, анализ экспертного мнения относительно состояния открытого обсуждения проектов нормативных правовых актов дает возможность выявить направления для большей вовлеченности граждан: необходима прежде всего активизация просветительской и обучающей деятельности; важное значение имеет также создание соответствующей инфраструктуры (условий) в самих государственных структур.

Дальнейший анализ результатов экспертного опроса показал значимость повышения открытости во взаимодействии граждан и власти. По мнению респондентов, важное значение имеют следующие меры:

1) расширение информационной открытости органов государственного управления (42,3%),

2) развитие базового доверия власти к гражданам (43%),

3) определение социально-психологической готовности и открытость государственных служащих к сотрудничеству с гражданами (44,7%),

4) знакомство граждан со стандартами открытости государственных органов (47,2%),

5) организация правового обучения и просвещения граждан (48,8% опрошенных).

Говоря об открытости государственного управления, следует прежде всего ставить вопрос о повышении качества деятельности государственных институтов. Именно в этом заключается предпосылка повышения доверия граждан и общества. Принцип открытости в государственном управлении включает в себя феномен прозрачности (транспарентности) управления и управленческих решений, понимание управленческих процессов, доступность контроля со стороны граждан и общества при принятии и реализации решения; наличие объективной информации о структуре и деятельности государственных органов; открытый доступ к информации о рациональном использовании государственных ресурсов и бюджетных средств.

Экспертам было предложено высказать мнение о том, что следует предпринять для повышения уровня общественного доверия к государственным служащим.

В целом предложенные экспертами меры можно разделить на три основные группы. В первую группу вошли предложения по усилению борьбы с коррупционными нарушениями и достижению конкретных результатов в данной работе (14% экспертов высказались за данную меру), расширение личной ответственности руководителей за принятые управленческие решения (15%), а также предложения усиления ответственности за принимаемые решения, честность и добросовестность при исполнении служебных обязанностей (15% ответов). Во вторую группу вошли экспертные оценки, которые касались сокращения бюрократической волокиты,

соблюдения принципа равноправия при обращении граждан в государственные органы (13%), усиления открытости и прозрачности в деятельности государственных служащих (13%), большего внимания к решению жизненных вопросов граждан «на местах» (11%). В третью группу предложений по повышению уровня общественного доверия можно отнести предложения по повышению престижа государственной службы и в целом по формированию позитивного отношения к деятельности государственных служащих (10%) и повышению качества и эффективности предоставления государственных услуг (9% экспертов отметили данное предложение).

Как показывает анализ ответов экспертов на данный вопрос, в наибольшей степени уровень доверия граждан к государственным служащим определяется эффективным и добросовестным исполнением своих обязанностей со стороны представителей государства, усилением ответственности за принимаемые решения, достижением реальных результатов в антикоррупционной деятельности. Именно в этом может заключаться основной вектор в укреплении доверия между гражданами и чиновниками: государственным служащим следует честно и добросовестно исполнять свои служебные обязанности, отвечать за принятые решения, добиваться реальных результатов в борьбе с коррупцией, решать конкретные проблемы граждан.

В настоящее время значительно меняются условия и механизмы взаимодействия между государственными органами и институтами гражданского общества. Граждане, используя современные технологии электронной коммуникации, имеют возможности ознакомиться с имеющимися комментариями по конкретным вопросам в сетевых сервисах и оценить качество обсуждаемых документов. Можно утверждать, что активизация информационных сетей и электронных коммуникаций влияет на усиление гражданской ответственности, на формирование правовой культуры в целом, ведет к большему и реальному участию граждан в процессе принятия решений.

Активизация социальной деятельности граждан, их большая вовлеченность в процессы государственного управления и контроля должна сочетаться с наличием у населения конкретных знаний в сфере государственного управления, юриспруденции, экономики, политической деятельности; развитыми навыками обсуждения актуальных социальных проблем; с развитой политической культурой, приверженностью демократическим ценностям.

Анализ экспертных суждений относительно существующих возможностей для привлечения граждан к открытому обсуждению государственных документов и проектов нормативных правовых актов позволил раскрыть основные проблемы, решение которых будет способствовать активизации государственно-гражданского диалога. Следует обратить внимание прежде всего на активизацию жизненной позиции граждан, организовывать мероприятия по общественному обсуждению проектов, учитывать предложения граждан, повысить личную ответственность за принимаемые решения, совершенствовать правовую компетентность; развивать социально-психологические качества, например такие, как коммуникабельность; обратить внимание на психологическую готовность граждан к участию в процессах государственного управления и контроля.

Таким образом, можно утверждать, что привлечение граждан к решению государственных задач и стимулирование гражданских инициатив требуют обращения большего внимания к развитию социально-психологического потенциала взаимодействия. Акцентирование осознанности и вовлеченности в социальные взаимодействия, учет обратной связи на принимаемые решения, ориентация на социальную оценку способа взаимодействия могут влиять на формирование механизмов взаимодействия между государственными служащими и гражданами как коллективными субъектами управления.

Характер включенности граждан в процессы государственного управления и контроля

определяется рядом факторов: уровнем информированности граждан о стратегии и тактике работы государственных органов; наличием соответствующей инфраструктуры в государственных органах; уровнем поддержки управленческих решений по конкретным вопросам; заинтересованностью граждан в обсуждении важных вопросов; имеющимися у граждан навыками и умениями участия в дискуссиях, спорах, в целом высказывания собственных позиций и мнений и пр.

Библиография/References:

1. Вебер М. Основные социологические понятия // Теоретическая социология: антология / под ред. С.П. Баньковской. – М., 2002. – С. 70–215.
2. Гофман И. Порядок взаимодействия // Теоретическая социология: антология. Ч. 2. – М., 2002.
3. Литвинцева Е.А. Институт государственной гражданской службы: структурные компоненты и императивы: Монография. Изд. 2-е, исправл. и доп. – Саратов: ООО Издательский Центр «Наука», 2012.
4. Литвинцева Е.А., Карпичев В.С., Романов В.Л., Рыбакова И.Н., Переверзина О.Ю., Мельникова Н.С. Администрирование государственных услуг: лицом к гражданам. Монография. – М.: Проспект, 2016. – 112 с.
5. Ритцер Дж. Современные социологические теории. 5 изд. – СПб.: Питер, 2002. – 688 с.

1. Veber, M. (2002) Osnovnye sotsiologicheskie poniatiia [Basic sociological concepts] // Teoreticheskaia sotsiologiia: antologiia [Theoretical sociology: anthology] / pod red. S.P. Ban'kovskoi. – M. – P. 70–215. (In Russ.)
2. Gofman, I. (2002) Poriadok vzaimodeistviia [The order of interaction] // Teoreticheskaia sotsiologiia: antologiia [Theoretical sociology: anthology]. Ch. 2. – M. – P. 71. (In Russ.)
3. Litvintseva, E.A. (2012) Institut gosudarstvennoi grazhdanskoi sluzhby: strukturnye komponenty i imperativy [The Institute of the State Civil Service: structural components and imperatives]: Monografiia. Izd. 2-e, ispravl. i dop. – Saratov: OOO Izdatel'skii Tsentr «Nauka». (In Russ.)
4. Litvintseva, E.A., Karpichev, V.S., Romanov, V.L., Rybakova, I.N., Pereverzina, O.Iu., Mel'nikova, N.S. (2016) Administrirovanie gosudarstvennykh uslug: litsom k grazhdanam [Administration of public services: face to citizens]. Monografiia. – M.: Prospekt. – 112 p. (In Russ.)
5. Rittser, Dzh. (2002) Sovremennye sotsiologicheskie teorii [Modern sociological theories]. 5izd. – SPb.: Piter. – 688 p. (InRuss.)