

УДК 340

БОЛЬШАКОВ СЕРГЕЙ НИКОЛАЕВИЧ

д.э.н., профессор ГАОУ ВО
«Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина»
e-mail: snbolshakov@mail.ru

ДОХОЛЯН САМВЕЛ БАХШИЕВИЧ

к.психолог.н., доцент кафедры общественных связей, туризма
и гостеприимства факультета истории, политологии и права
Российского государственного гуманитарного университета, г. Москва;
доцент кафедры государственного и муниципального управления и права
Московского городского педагогического университета, г. Москва,
e-mail: sam0333@mail.ru

DOI:10.26726/1812-7096-2020-04-93-101

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Аннотация. *Целью работы* является оценка показателей удовлетворенности населения региона оказываемыми услугами финансовых учреждений региона. **Методологической основой исследования** методы социологического исследования социально-экономических явлений и процессов. **Результаты.** В статье анализируются задачи и направления решения проблем мониторинга удовлетворенности финансовыми услугами населения региона. Удовлетворенность финансовыми услугами во многом определяется качеством услуг, продвижение брендов финансовых организаций активно продвигается с социальных сетей, определяющих потребительское поведение клиентов. Характеризуя позиции удовлетворенности качеством обслуживания в банке исследуемая аудитория Ленинградской области демонстрирует равные позиции оценок: половина респондентов полностью удовлетворены качеством обслуживания, чуть менее половины целевой аудитории (46%) скорее удовлетворены. Отрицательные позиции неудовлетворенностью качеством банковских услуг выразили 2,5% респондентов. Результаты исследования позволили выявить оценки респондентов в части «современности» банковских организаций региона, степень соответствия ожиданиям потребителей спектра оказываемых населению Ленинградской области услуг. Широкая поддержка потребителями интернет-услуг банков подтверждается оценками потребителей достаточности банковской инфраструктуры и активностью использования различных финансовых услуг. Требования времени для современного общества наличие навыков финансовой грамотности, как элемента финансового образования, это заключается в знании цифровых финансовых продуктов и услуг (предоставляемых посредством интернета и смартфонов), умении различать цифровые финансовые риски, понимании способов и средств защиты своих капиталов от рисков, знание процедур, связанных с защитой своих прав в случае их нарушения. **Область применения результатов.** Результаты исследования могут применяться при обосновании и разработке региональной стратегии развития рынка финансовых услуг региона, развития рынка потребительского кредитования населения. **Выводы.** Сформировавшиеся инфраструктурные условия видятся недостаточными для развития всего спектра финансовых услуг населению, необходимы более активные усилия ведущих финансовых организаций по стимулированию спроса на цифровые услуги в финансовой сфере. **Ключевые слова:** финансовый рынок, цифровая среда, удовлетворенность населения.

BOLSHAKOV SERGEY NIKOLAEVICH
*Dr.Sc. of Economics, Professor, State Autonomous Educational Institution of Higher Education
"Leningrad State University named after A.S. Pushkin"*
e-mail: snbolshakov@mail.ru

DOKHOLYAN SAMVEL BAKHSHIYEVICH
*PhD in Psychology, Associate Professor of the Department of Public Relations,
Tourism and Hospitality, Faculty of History, Political Science and Law, Russian State
University for the Humanities, Moscow; Associate Professor of the Department of State
and Municipal Administration and Law, Moscow City Pedagogical University, Moscow,*
e-mail: sam0333@mail.ru

MONITORING OF SATISFACTION OF THE POPULATION ACTIVITIES IN THE FIELD OF FINANCIAL SERVICES

Abstract. *The purpose* of this work is to assess the satisfaction of the population of the region with the services provided by financial institutions in the region. **The methodological** basis of the research is the methods of sociological research of socio-economic phenomena and processes. **Results.** The article analyzes the tasks and directions of solving the problems of monitoring the satisfaction with financial services of the population of the region. Satisfaction with financial services is largely determined by the quality of services, the promotion of brands of financial organizations is actively promoted in social networks that determine the consumer behavior of customers. Describing the positions of satisfaction with the quality of service in the Bank, the studied audience of the Leningrad region demonstrates equal positions of ratings: half of the respondents are completely satisfied with the quality of service, slightly less than half of the target audience (46%) are rather satisfied. 2.5% of respondents expressed negative views on dissatisfaction with the quality of banking services. The results of the study revealed the respondents' assessments of the "modernity" of banking organizations in the region, the degree of compliance with the expectations of consumers of the range of services provided to the population of the Leningrad region. The broad support of consumers for Internet banking services is confirmed by consumers' assessments of the sufficiency of the banking infrastructure and the active use of various financial services. Modern society requires financial literacy skills as an element of financial education, this includes knowledge of digital financial products and services (provided via the Internet and smartphones), the ability to distinguish digital financial risks, understanding ways and means to protect their capital from risks, and knowledge of procedures related to protecting their rights in case of violation. **Scope of the results.** The results of the study can be used to justify and develop a regional strategy for the development of the financial services market in the region, the development of the consumer lending market for the population. **Conclusions.** The existing infrastructure conditions are seen as insufficient for the development of the entire range of financial services to the population, and more active efforts are needed by leading financial organizations to stimulate demand for digital services in the financial sector.

Keywords: financial market, the digital environment, the satisfaction of the population.

Введение. Актуальность исследования вызвана динамикой рынков банковских услуг, в настоящее время финансовые бренды больше, чем любая другая отрасль, нуждаются в надежном и стабильном обслуживании клиентов для завоевания доверия. Практика функционирования банковского сектора показывает, что даже незначительные финансовые колебания и банковские нарушения могут способствовать панике потребителей финансовых услуг, если они почувствуют риск для своих сбережений [3].

Сектор финансовых услуг добился значительных успехов в адаптации к вызовам цифрового мира, и при этом открыл для себя множество угроз информационной безопасности. Качество финансовых услуг является унифицированным решением мониторинга, которое может способствовать удовлетворению потребностей банковских организаций предоставляющих финансовые услуги [4].

Финансовая отрасль экономики является передовой по разработке и использованию онлайн-приложений, поскольку имен цифровые решения имеют решающее значение для конкуренто-

способности организаций, предоставляющих финансовые услуги, при этом сам вид бизнеса носит жестко регулируемый характер и проблемы безопасности формируют сложную интегрированную задачу управления онлайн-приложениями [5].

Для многих банков, кредитных компаний, страховых компаний и компаний, занимающихся обработкой онлайн-платежей, их веб-сайты, мобильные приложения являются основными источниками дохода [6].

Удовлетворенность финансовыми услугами во многом определяется качеством услуг, продвижение брендов финансовых организаций активно продвигается с социальных сетей, определяющих потребительское поведение клиентов. Чем быстрее финансовые рынки будут внедрять инновации и реагировать на запросы потребителей, тем выше будет конкурентное преимущество организации [2].

Инструментом мониторинга удовлетворенности клиентов финансовыми услугами является мониторинг СМИ и социальных сетей, так как спрос на отдельные финансовые услуги на 60% зависит от позиций и мнений потребителей размещаемых ими на социальных форумах.

Объективной реальностью является рост финансовых транзакций на мобильных устройствах, производительность мобильных устройств будет только возрастать [3].

Эффективное выполнение расширенных обязанностей финансовых организаций по обеспечению задач в сфере удовлетворенности клиентов, требует гораздо более глубокого понимания бизнес-процессов. Есть несколько практических способов добиться этого: включение прохождений процессов в регулярные оценки рисков бизнес-процессов, внедрение формального процесса управления бизнес-изменениями, который фиксирует существенные операционные изменения (в т.ч. продуктовые), разработка надежного набора инструментов для объективного измерения риска (например, количественного измерения для измеримых рисков, маркеров риска для рисков, которые сложнее количественно оценить, анализ сценариев и прогнозные оценки) [6].

Методы исследования. С участием автора в 2019 году было проведено исследование «Мониторинг удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг на территории Ленинградской области». Объем выборочной совокупности при опросе составил 401 чел. Выборка целенаправленная, квотная. Репрезентативность выборки обеспечивается соблюдением пропорций между социальными категориями респондентов.

Качество социологического исследования сопровождается соблюдением необходимой структуры анкеты и научной систематизацией вопросов, рассматриваемых в контексте изучаемого социального процесса, что обеспечивается раскрытием научной проблемы в дополнительных вопросах анкеты. Данное исследование по Ленинградской области реализовано в канве стратегии Центрального Банка РФ в рамках ежегодного мониторинга финансовой доступности [20]. В 2019 году Банк России продолжил системную работу по защите прав потребителей финансовых услуг и обеспечению финансовой доступности, совершенствовал систему превентивного и реактивного поведенческого надзора за деятельностью участников финансового рынка. Создание системы поведенческого надзора - одна из стратегических задач Банка России [18], тесно связанная с повышением доверия населения к финансовому рынку, качества и доступности финансовых услуг, а также развитием финансового рынка в целом. Внедрение поведенческого надзора будет способствовать комплексному решению этих задач через осуществление контроля за поведением финансовых компаний при взаимодействии с потребителями их услуг.

В 2018 году Банк России официально информировал общественность посредством издания рекомендаций по использованию сценария (скрипты) продаж, предусматривающие максимально полное информирование граждан об особенностях и рисках предлагаемого им финансовой услуги или продукта. В январе-июне 2019 г. количество жалоб, поступивших в Банк России в отношении кредитных организаций, выросло на 0,8% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 74,0 тыс. (см. рис.1)[20]

В январе-июне 2019 г. количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», снизилось на 5,4% по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. и составило 28,2 тыс.

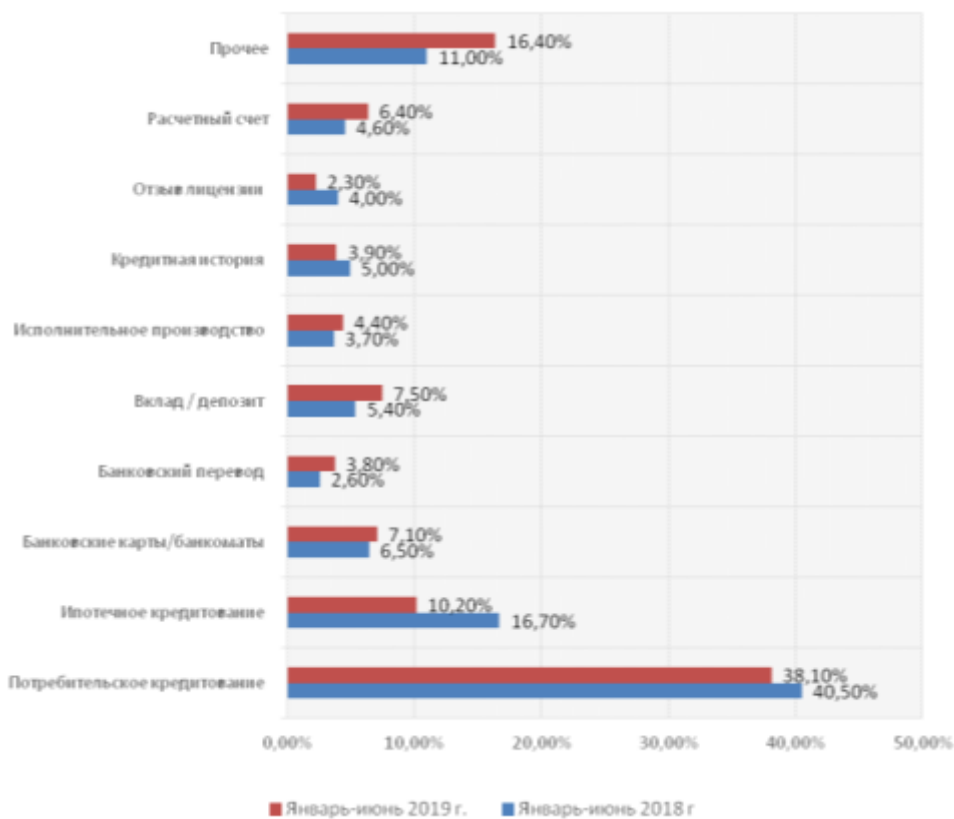


Рис. 1. Распределение жалоб в отношении кредитных организаций, 2019

Источник: данные Центрального Банка России [20]

На рис. 2 Количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование» представлены наиболее проблемные вопросы для потребителей, это проблемы с погашением – 24% респондентов, навязывание дополнительных услуг при заключении договора - 16%. [20]

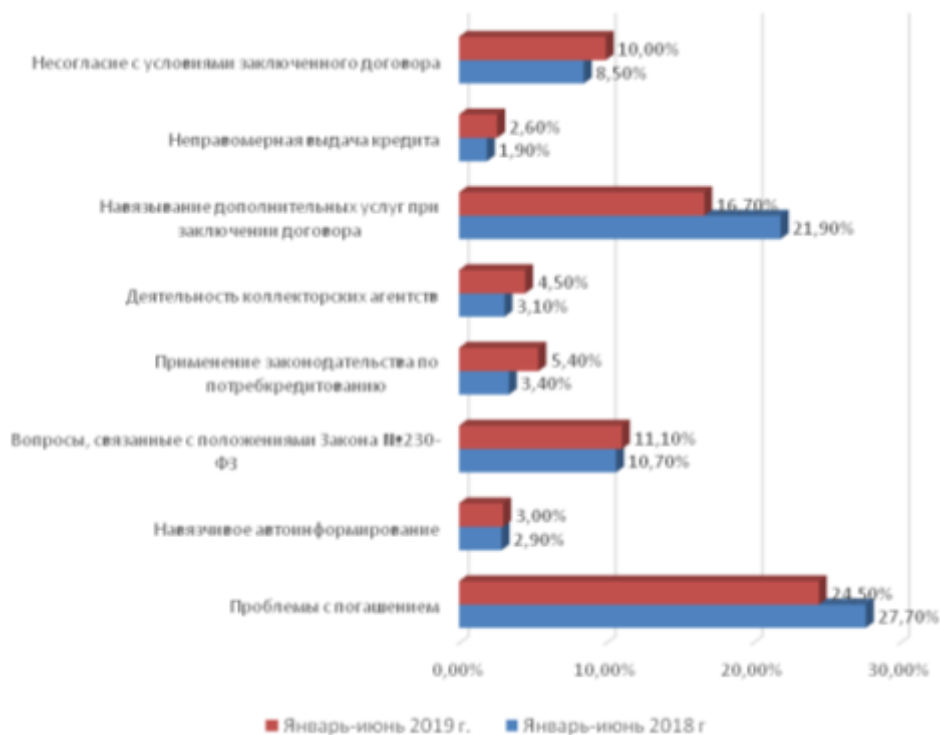


Рис.2. Количество жалоб, поступивших по тематике «Потребительское кредитование», 2019

Источник: данные Центрального Банка России [20]

В целом данные мониторинга Банка России демонстрируют результаты коррелирующие с данными данного исследования, это касается в части повышения качества обслуживания населения финансовыми организациями, ростом количества финансовых слуг, удовлетворенность сервисом финансовых организаций. Данные исследований демонстрируют и снижение жалоб потребителей на услуги по ипотечному и потребительскому кредитованию, кредитной истории, что говорит о повышении финансовой грамотности населения в целом и Ленинградской области в частности.

Респондентам предлагается оценить удовлетворенность деятельностью сферы финансовых услуг на территории Ленинградской области.

Социальный портрет респондентов Ленинградской области представлен в основном работающим контингентом – 63% ответили на вопрос анкеты – «работаю», 16% - учусь (студент), среди пенсионеров - 3,8% опрошенных, и безработных 1%, домохозяйки – 2,5%, работаю и учусь (студент) – 3,1%.

Четверть опрошенных отметили семейную позицию наличием 1 ребенка (26,5%), четверть семей среди респондентов с двумя детьми - 22,7%, отсутствие детей – 33%, и 5% респондентов отметили позицию «наличие 3 и более детей», 12% респондентов отказались сообщать информации о наличии/отсутствии детей.

Выбирая позиции банковской организации обслуживающей население Ленинградской области, отмечается доминирующее положение в предоставлении услуг ПАО «Сбербанк», его отметили 89% респондентов, банк «ВТБ» - 5,4%, «Почта – Банк» - 2%, и «Газпромбанк» выбрали -1,3% опрошенных. Остальные банковские организации (Альфа-банк, Банк Русский стандарт, Райффайзенбанк, Россельхозбанк и др.) – в сумме набрали около 1,6% позиций респондентов.

Характеризуя позиции опроса относительно удовлетворенности качеством обслуживания в банке исследуемая аудитория Ленинградской области распадается на две достаточно равные и устойчивые группы: 51,6% - полностью удовлетворены качеством обслуживания, а 46% опрошенных скорее удовлетворены. Отрицательные позиции неудовлетворенностью качеством банковских услуг выразили в сумме 2,5% опрошенных респондентов.

Важными по мнению респондентов, является переменные относящиеся к удовлетворенности сервисом банковских организаций: «легкость доступа, есть везде», «приемлемая стоимость», «высокий уровень защиты», «быстрота доступа», «отношение сотрудников к клиенту», «понятность и достаточность информации». Данные переменные являются важными, по мнению респондентов в части доступа к банкоматам и терминалам, электронным терминалам, оплаты платежной картой на сайтах интернет-магазинов.

Результаты. Результаты исследования позволили выявить оценки респондентами «современности» банка, насколько банк оказывающий услуги населению Ленинградской области является передовым банком. Около трех четвертей опрошенных (79%) отметили позицию «да», тем самым подтверждает передовой характер работы банка, более чем каждый десятый респондент (16%) сомневаются в характеристике показателя «современности банка», и 4,1% опрошенных заняли отрицательную позицию по данному вопросу.

Анализируя ответы респондентов относительно личного опыта обслуживания в банках, которые респондент считает для себя основным(и), исследование выявило следующие недостатки в их работе: наличие очереди – 31%, недостаточное количество банкоматов – 24,3%, низкие процентные ставки – 21,6%, проблемы при снятии денег через банкомат – 16,4%. Проблемы профессионализма и личных качеств сотрудников отметили 7% респондентов. Отсутствие недостатков в банковских организациях отметил каждый пятый респондент (26%).

Только четверть респондентов (24,6%) планируют в ближайшей перспективе (год) пользоваться депозитами, что подчеркивает сберегательную стратегию поведения незначительного количества домохозяйств Ленинградской области, когда при невысоких доходах населения последние предпочитают доверительную позицию и стратегию накопления сбережений. Значительная часть респондентов (73,1%) предпочитает обратную модель поведения и не планируют воспользоваться депозитными услугами банковских организаций.

При характеристике решения домохозяйств Ленинградской области относительно решения открытия депозита (вклада) респонденты для себя выбирают следующие показатели выбора

банка, его конкурентоспособности (см. рис.3): привлекательность финансовых условий (процентная ставка) – 39%, наличие интернет-банка – 31%, простота (оперативность) оформления вклада – 29%, простые и понятные условия вклада – 29%, «я/моя семья имеем успешный опыт пользования услугами этого банка» - 19%, банк входит в системе страхования вкладов – 19,9%, вежливость, доброжелательность, внимательность персонала – 12%, компетентность и профессионализм персонала – 14%, фактор известности банка выбрали – 20,8%, автоматическое перечисление зарплаты – 11%, показатель надежного и стабильного банка важен для 36% респондентов, порекомендовали друзья, знакомые, родственники – 4,5%, нет очередей, быстрое обслуживание – 9,3%.

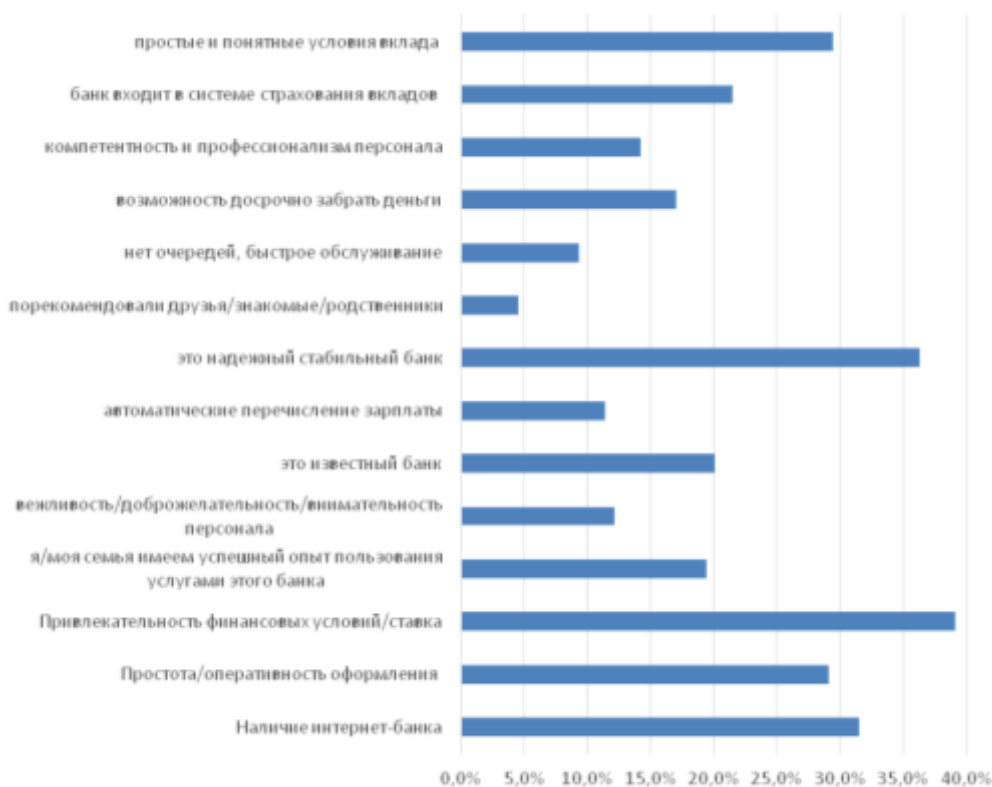


Рис.3. Основные показатели при выборе банка при открытии вклада (депозита), Ленинградская область, в%, 2019

Таким образом, следует подчеркнуть, что принципиальное значение для удовлетворенности услугами банковских организаций определяющую роль играют такие факторы как: высокая процентная ставка по вкладам (что во многом определяет достаточно примитивное понимание роли финансовых инструментов накопления домохозяйств, владение технологиями инвестиционного накопления), надежность и стабильность банковской организации, известность и представленность на финансовом рынке банковской организации, наличие интернет-услуг.

Среди населения наиболее распространенными финансовыми продуктами являются расчетные дебетовые карты, частично кредитные продукты (ипотека и потребительские кредиты), важным представляется отметить дефицит финансовой грамотности находящейся в прямой корреляции с интенсивностью использования он-лайн продуктов банковских организаций.

Относительно позиций количества открытых вкладов исследование в большинстве случаев респондентами фиксируется наличие одного вклада – 71%, двух вкладов – 20%, три вклада имеют – 3%, больше трех вкладов – 4,5%, значительная часть респондентов (31%) не представили ответ, что скорее говорит об отсутствии наличия банковских вкладов населения, дефицита свободных финансовых ресурсов домохозяйств.

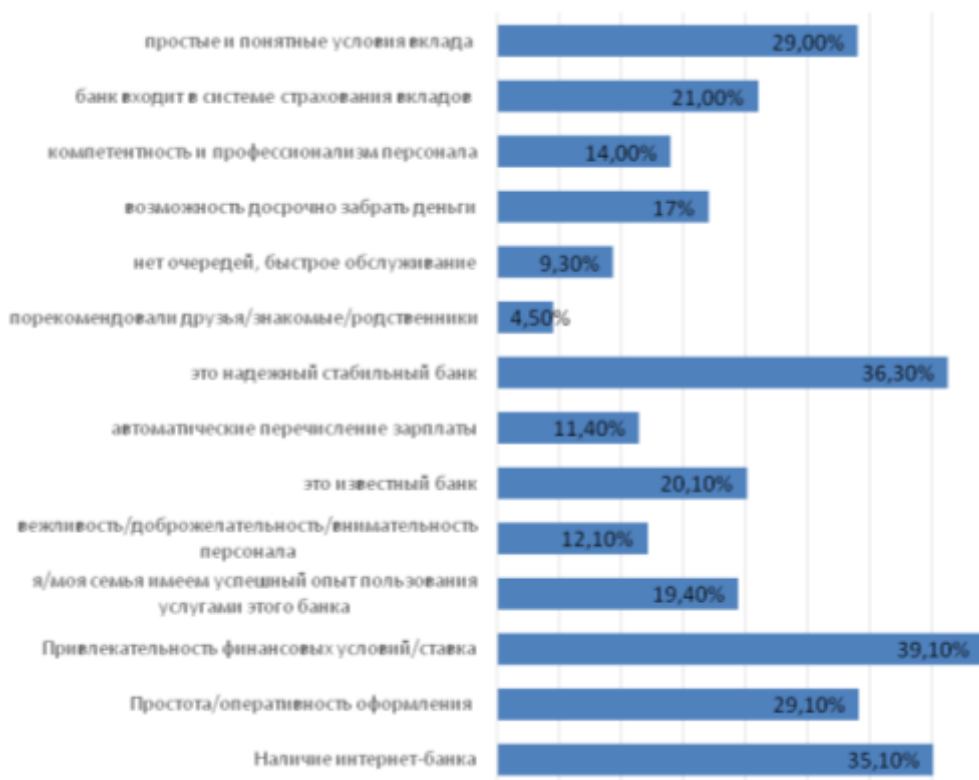


Рис. 4. «Если Вы решите открыть депозит (вклад) (учитывайте любой вклад, который Вам интересен), какие основные параметры Вы будете учитывать при выборе банка?», в% Ленинградская область, 2019

Исследование условий открытия вклада (ов) демонстрирует предпочтительность следующих позиций выбираемых респондентами: возможность пополнять вклад – 48,8%, возможностью пользоваться деньгами находящимися на вкладе, в пределах неснижаемого остатка – 25,6%, без возможности снятия/пополнения вклада – 16,9%, капитализация процентов, проценты прибавляются к сумме вклада – 12,6%.

Данные позиций также характеризуют сберегательную стратегию поведения домохозяйств Ленинградской области, используется возможность сэкономить и отложить финансовые ресурсы семьи.

Проведенная оценка пользования кредитными и сберегательными продуктами не выявила значительных корреляций с социально-демографическими факторами пола или возраста респондентов

Важным индикатором удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг на территории Ленинградской области является оценка качества предоставления услуг по ипотечному кредитованию: значительная часть аудитории (45,8%) затруднились оценить данный показатель (что является фактором с негативной коннотацией), четверть опрошенных 22,5% в целом удовлетворены ипотечным кредитованием в регионе, 18,5% респондентов отметили позицию ближе к положительной – «скорее удовлетворен» (что в сумме положительных оценок дает 41% ответов респондентов), 13,3% (каждый десятый) не удовлетворены качеством предоставления услуг по ипотечному кредитованию (сумма ответов «не удовлетворен» и «скорее не удовлетворен»).

Соответственно данный негатив переходит и на показатель пользования банковскими продуктами в сфере страхования (инвестиционное/ кредитное/ ипотечное/ потребительское) - две трети респондентов (65,2%) не пользуются данными услугами банковских организаций, 34,8% пользуются данными услугами.

Цифровизация и интернет услуги пользуются предпочтением населения Ленинградской области, так 87% опрошенных пользуются мобильным приложением банка, эта же целевая

аудитория 83% готовы порекомендовать мобильное приложение своего банка порекомендовать друзьям, знакомым, родственникам; не пользуются мобильным приложением банка всего 13% опрошенных, и 16% респондентов не готовы рекомендовать данный вид сервиса. Широкая поддержка потребителями Ленинградской области интернет-услуг банков подтверждается оценками потребителей достаточности банковской инфраструктуры и активностью использования различных финансовых услуг.

Выводы. В заключении необходимо отметить, необходимость использования социальных оценок эффективности деятельности финансовых организаций. Современная цифровая среда во многом задает пользовательские тренды не только на рынке банковских услуг, но и способствует формированию новых стратегических решений в сфере маркетинга банковских продуктов. Исследование демонстрирует устойчивый тренд на омоложение целевой аудитории спроса на ряд ведущих банковских продуктов, как то автокредитование, ипотечное кредитование. Результаты социологического исследования удовлетворенности услугами финансовых организаций позволяют сделать вывод о влиянии цифровой среды и безопасности на потребительский выбор. Важным является переход позиций удовлетворенности/неудовлетворенности с одного продукта на другой, что влияет в целом на потребительский выбор.

Литература

1. *As Bulging Client Data Heads for the Cloud, Law Firms Ready for a Storm, and More Discovery Woes from Web 2.0*, ABA Journal. April. 2011
2. Kaminski Piotr, Robu Kate *A best-practice model for bank compliance*. January 2016 // сайт: <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk/our-insights/a-best-practice-model-for-bank-compliance>
3. Paessler Dirk *The importance of effectively monitoring a bank's it infrastructure* // *Global banking and finance review*. 16.01.2016
4. Wesselink Bert *Monitoring guidelines for semiformal financial institutions active in small enterprise finance* // *Enterprise and Cooperative Development Department. Poverty-oriented Banking. Working paper*. №. 9
5. Van de Walle, S. (2018). *Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services*. In: Ongaro, E. & Van Thiel, S. (eds). *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*. London: Palgrave Macmillan, pp. 227-241
6. FCA, *Strategic Review of Retail Banking Models, Progress Report June 2018* www.prr.gov.uk [дата посещения 12.03.2020]
7. Белинская И.В. Перспективы «блокчейн» как механизма повышения эффективности государственного управления. // *Государственное управление: концепции и технологии в эпоху цифровизации* Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Под общей редакцией С.Н. Большакова. СПб., 2019. С. 40-46.
8. Еремеев С.Г., Вульфович Р.М., Грибанова Г.И., Большаков С.Н., Большакова Ю.М. *Государственная политика и управление. Учебное пособие / Под редакцией Г.И. Грибановой*. СПб., 2019. С. 304
9. Информационное письмо от 28.11.2018 № ИИ-01-59/69 "О продаже финансовых продуктов" размещено на сайте Банка России в разделе "Финансовые рынки / Регулирование финансовых рынков / Информационные письма"
10. Ким О.Л. вопрос об оценке эффективности органов местного самоуправления // *Вестник факультета управления СПбГЭУ*. 2017. № 1-1. С. 158-163.
11. Ким О.Л. Цифровые технологии и ГИС в повышении качества управления регионом. // *Государственное управление: концепции и технологии в эпоху цифровизации*. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Под общей редакцией С.Н. Большакова. СПб., 2019. С. 14-19.
12. Композитный индекс удовлетворенности населения финансовыми продуктами и услугами в России. Москва. ЦБ РФ. 2017. С.50 www.cbr.ru [дата посещения 16.03.2020]
13. Марков А.А., Быстрянец С.Б., Краснова Г.В. *Информационное общество. Информационная безопасность. Информационные войны. Монография*. СПб., 2019. – 124 с.
14. *Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг – 2010 / Под ред. А.В. Клименко, С.М. Плаксина*. М.: ВШЭ, 2011.
15. Плаксин С.М., Жулин А.Б., Суворова И.К. *Мониторинг платности комплексных государственных и муниципальных услуг – 2009 г.* М.: ВШЭ, 2010.
16. *Проектное управление социально-экономическим развитием Ленинградской области*. / Под общей ред. д. полит. н., проф. А.А. Васецкого. - СПб.: ЛГУ имени А.С. Пушкина, 2020. – 240 с.
17. Сухинин Д.В. Различия между мониторингом, оценкой и контролем в системе органов местного самоуправления / Д.В. Сухинин // *Теория и практика государственного управления*. 2013. Вып. 3(42). С. 301–308
18. *Финансовый мониторинг: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры; под ред. Ю. А. Чиханчина, А. Г. Братко*. Москва: Юстицинформ, 2018. (Бакалавр и магистр. Академический курс). 696 с.
19. Штрейс Д.С., Притула О.Д. *Проектный менеджмент в обосновании внедрения бизнес-моделирования процессов управления затратами на качество*// *Вестник Новгородского филиала РАН-ХиГС*. 2018. Т. 7. № 1-1 (9). С. 85-100.
20. Сайт: www.cbr.ru [date of visit 16.03.2020]

References:

1. *As Bulging Client Data Heads for the Cloud, Law Firms Ready for a Storm, and More Discovery Woes from Web 2.0*, ABA Journal. April. 2011
2. Kaminski Piotr, Robu Kate *A best-practice model for bank compliance*. January 2016 // сайт: <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk/our-insights/a-best-practice-model-for-bank-compliance>
3. Paessler Dirk *The importance of effectively monitoring a bank's IT infrastructure* // *Global banking and finance review*. 16.01.2016
4. Wesselink Bert *Monitoring guidelines for semiformal financial institutions active in small enterprise finance* // *Enterprise and Cooperative Development Department. Poverty-oriented Banking. Working paper*. № 9
5. Van de Walle, S. (2018). *Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services*. In: Ongaro, E. & Van Thiel, S. (eds). *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*. London: Palgrave Macmillan, pp. 227-241
6. FCA, *Strategic Review of Retail Banking Models, Progress Report June 2018* www.prr.gov.uk [data poseshcheniya 12.03.2020]
7. Belinskaya I.V. *Perspektivy «blokchejn» kak mekhanizma povysheniya effektivnosti gosudarstvennogo upravleniya*. // *Gosudarstvennoe upravlenie: koncepcii i tekhnologii v epohu cifrovizacii. Materialy Vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii*. Pod obshchej redakciej S.N. Bol'shakova. SPb., 2019. S. 40-46.
8. Ereemeev S.G., Vul'fovich R.M., Gribanova G.I., Bol'shakov S.N., Bol'shakova YU.M. *Gosudarstvennaya politika i upravlenie. Uchebnoe posobie / Pod redakciej G.I. Gribanovoj*. SPb., 2019. S. 304
9. *Informacionnoe pis'mo ot 28.11.2018 № IN-01-59/69 "O prodazhe finansovyh produktov"* razmeshcheno na sajte Banka Rossii v razdele "Finansovye rynki / Regulirovanie finansovyh rynkov / Informacionnye pis'ma"
10. Kim O.L. *vopros ob ocenke effektivnosti organov mestnogo samoupravleniya* // *Vestnik fakul'teta upravleniya SPbGGEU*. 2017. № 1-1. S. 158-163.
11. Kim O.L. *Cifrovye tekhnologii i GIS v povyshenii kachestva upravleniya regionom*. // *Gosudarstvennoe upravlenie: koncepcii i tekhnologii v epohu cifrovizacii. Materialy Vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii*. Pod obshchej redakciej S.N. Bol'shakova. SPb., 2019. S. 14-19.
12. *Kompozitnyj indeks udovletvorennosti naseleniya finansovymi produktami i uslugami v Rossii*. Moskva. CB RF. 2017. S.50 www.cbr.ru [data poseshcheniya 16.03.2020]
13. Markov A.A., Bystryancev S.B., Krasnova G.V. *Informacionnoe obshchestvo. Informacionnaya bezopasnost'. Informacionnye vojny. Monografiya*. SPb., 2019. – 124 s.
14. *Monitoring kachestva i dostupnosti gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug – 2010 / Pod red. A.V. Klimenko, S.M. Plaksina*. M.: VSHE, 2011.
15. Plaksin S.M., Zhulin A.B., Suvorova I.K. *Monitoring platnosti kompleksnyh gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug – 2009 g*. M.: VSHE, 2010.
16. *Proektnoe upravlenie social'no-ekonomicheskim razvitiem Leningradskoj oblasti*. / Pod obshchej red. d. polit. n., prof. A.A. Vaseckogo. - SPb.: LGU imeni A.S. Pushkina, 2020. – 240 s.
17. Suhinin D.V. *Razlichiya mezhdum monitoringom, ozenkoj i kontrolem v sisteme organov mestnogo samoupravleniya / D.V. Suhinin // Teoriya i praktika gosudarstvennogo upravleniya*. 2013. Vyp. 3(42). S. 301–308
18. *Finansovyj monitoring: uchebnoe posobie dlya bakalavriata i magistratury; pod red. YU. A. CHihanchina, A. G. Bratko*. Moskva: YUsticinform, 2018. (Bakalavr i magistr. Akademicheskij kurs). 696 s.
19. SHirejs D.S., Pritula O.D. *Proektnyj menedzhment v obosvoanii vnedreniya biznes-modelirovaniya processov upravleniya zatratami na kachestvo*// *Vestnik Novgorodskogo filiala RANHiGS*. 2018. T. 7. № 1-1 (9). S. 85-100.
20. *Sajt: www.cbr.ru [date of visit 16.03.2020]*