

Лиджи-Горяева Софья Эрдниевна

кандидат социологических наук,
заведующая отделом социологических исследований
Института комплексных исследований
аридных территорий

Хашаева Анастасия Борисовна

научный сотрудник отдела социологических
исследований
Института комплексных исследований
аридных территорий

Сангаева Любовь Николаевна

младший научный сотрудник отдела
социологических исследований
Института комплексных исследований
аридных территорий

ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ КАЛМЫКИЯ

Аннотация:

В публикации представлены результаты социологического исследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами исполнительной власти Республики Калмыкия. Произведен обзор материалов, посвященных разработке означенной проблематики с момента реализации административной реформы в России в целом и в регионах в частности.

Ключевые слова:

административная реформа, государственная/муниципальная услуга, органы исполнительной власти, регламент, методика, мониторинг, целевые показатели, оценка качества и доступности предоставления услуги, удовлетворенность получателей услуг, Республика Калмыкия.

Lidzhi-Goryaeva Sofia Erdnievna

PhD in Social Science,
Head of Social Researches Department,
Institute of Comprehensive Researches of
Arid Territories

Khashaeva Anastasia Borisovna

Research Associate,
Social Researches Department,
Institute of Comprehensive Researches of
Arid Territories

Sangaeva Lyubov Nikolayevna

Junior Research Associate,
Social Researches Department,
Institute of Comprehensive Researches of
Arid Territories

THE STUDY OF PUBLIC AND MUNICIPAL SERVICES QUALITY IN THE REPUBLIC OF KALMYKIA

Summary:

The article presents results of the social study of quality of the public and municipal services rendered by the executive authorities in the Republic of Kalmykia. The authors review the materials dealing with the development of the problem from the moment of adoption of the administrative reform in Russia in general and in regions in particular.

Keywords:

administrative reform, public / municipal services, executive authorities, regulations, methodology, monitoring, targets, assessment of quality and availability of services, satisfaction of service receivers, Republic of Kalmykia.

Каждый гражданин Российской Федерации – получатель тех или иных услуг, которые он хотел бы получить тогда, когда они необходимы, без особых затрат времени, сил, нервов и денег. Варианты развития данной ситуации могут быть следующими: получение ожидаемого результата – услуги или неполучение и, как следствие, появление чувства неудовлетворенности, обиды.

Для того чтобы процесс предоставления необходимых гражданам услуг соответствовал их запросам, нужно непрерывно изучать, анализировать этот аспект деятельности органов власти, искать пути совершенствования данного процесса, новые подходы, методы изучения проблемы, своевременно отвечать на вызовы времени.

Отдел социологических исследований бюджетного научного учреждения Республики Калмыкия (РК) «Институт комплексных исследований аридных территорий» (ИКИАТ) занимается данной проблематикой на протяжении довольно длительного времени. Однако, прежде чем говорить о результатах осуществленных исследований, проведем небольшой экскурс в историю проблемы.

Повышение эффективности государственного управления, а именно: исполнение государственных функций и оказание государственных услуг органами исполнительной власти на высоком уровне – стало в начале 2000-х гг. одной из актуальных задач, главным вызовом того времени.

Административная реформа в РФ началась с реализации принятой «Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах». В числе шести направлений концепции были *стандартизация и регламентация* [1].

В Республике Калмыкия с целью повышения эффективности государственного управления, обеспечения роста доступности и качества предоставляемых государственных услуг была принята республиканская целевая программа «Проведение административной реформы в Республике Калмыкия на 2006–2008 годы» [2]. Работа в заданном направлении началась с проведения мероприятий по разработке стандартов и, главное, регламентов предоставляемых государственных услуг. Первым был разработан регламент услуги по оказанию помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Был определен пилотный район, где апробировали регламент по данной услуге.

Первое масштабное, серьезное задание – реализация проекта Всемирного банка (ВБ) и Правительства РК «Разработка и внедрение стандартов государственных услуг, административных регламентов исполнения государственных функций и оказания государственных услуг в органах исполнительной власти Республики Калмыкия» [3]. Несмотря на довольно жесткие условия: крайне сжатые сроки, полное отсутствие опыта, материалов, аналогов – задание было выполнено в поставленные сроки, работа была положительно оценена заказчиком (ВБ).

Стало очевидным: важным фактором успешного осуществления проекта является обеспечение регулярного мониторинга его реализации, отслеживание изменений в степени доступности и качестве предоставления государственных и муниципальных услуг, в связи с чем возникла необходимость в разработке методики проведения мониторинга качества и доступности государственных услуг органами исполнительной власти республики. На тот момент это было одним из основных приоритетов в нашей работе.

Приняв во внимание, что мониторинг качества и доступности государственных услуг является важным этапом в процессе развития административной реформы в стране, регионе, мы начали разработку методики мониторинга с изучения как зарубежного, так и отечественного опыта подобных исследований. Их, собственно, на тот момент было немного.

В США работала общенациональная программа «Первый приоритет – клиенты», в рамках которой осуществлялся мониторинг качества предоставляемых услуг и (параллельно) изучение ожиданий потребителей. Наряду с этим проводились и регулярные опросы среди государственных служащих, которые непосредственно контактируют с населением в процессе предоставления услуг с целью выявления недостатков и сбора предложений для достижения уровня стандартов качества услуг [4].

В Австралии на веб-сайте Canberra – Connect выставлены формы, в которых любой желающий может изложить свои предложения по совершенствованию процедуры предоставления каждого отдельно взятого вида услуг.

В России исследования о предоставлении государственных услуг были единичными. К примеру, в 2006 г. Институтом экономики города (г. Москва) было проведено исследование получателей государственных услуг на тему: «Сокращение бедности, государственное управление и система оказания государственных услуг».

С марта по июнь 2006 г. проводилось исследование процесса предоставления государственных услуг населению (физическим лицам) и организациям (юридическим лицам) в области занятости и использования иностранной рабочей силы и получения общегражданского паспорта в 4 городах России: Санкт-Петербург, Тейково Ивановской области, Благодарный и Буденновск Ставропольского края.

Достаточно масштабным было исследование «Оценка качества и доступности социальных услуг органов государственной власти и местного самоуправления», проведенное в регионах ЮФО. Было опрошено 7 000 респондентов из 12 субъектов ЮФО по 6 направлениям жизнедеятельности.

ИКИАТом было проведено социологическое исследование республиканского масштаба на базе разработанных в рамках проекта Всемирного банка регламентов и стандартов, в результате чего получен достаточно объемный эмпирический материал.

В итоге, изучив, проанализировав, обобщив и систематизировав обширный материал, свой первоначальный опыт, предположения, наблюдения, мы пришли к заключению: для обеспечения мониторинга реализации административных регламентов государственных функций и стандартов государственных услуг с использованием механизмов обратной связи целесообразно использовать следующие методы: анализ документов, наблюдение, экспертный опрос, опрос получателей услуг, блиц-опрос клиентов на выходе.

Для проведения исследований на основе этих методов были разработаны инструменты их применения: лист наблюдения, вопросник полуструктурированного интервью с экспертами, анкеты опроса получателей услуг, анкета блиц-опроса. Конечно, они были апробированы и рекомендованы к использованию при мониторинге качества различных государственных услуг и функций.

Важно было удостовериться, что общепризнанными в мировой практике мониторинга качества и доступности государственных услуг являются социологические методы выявления удовлетворенности получателей услуг.

В результате в 2008 г. была опубликована коллективная работа «Методика проведения мониторинга качества и доступности государственных услуг» [5].

Для получения данных, адекватно отражающих сущностные характеристики объекта исследования, была разработана система показателей.

Показатели административного процесса:

- своевременность,
- результативность,
- компетентность и добросовестность персонала,
- вежливость и внимательность,
- материальные издержки.

Показатели инфраструктуры предоставления услуги:

- информационная доступность,
- правила и порядок предоставления услуг,
- месторасположение,
- техническая оснащенность процесса,
- комфортность помещения,
- экономичность.

Все эти показатели были отражены в анкете массового опроса.

Для апробации разработанной методики было проведено социологическое исследование в 6 медицинских учреждениях города Элисты и Республики Калмыкия. По результатам исследования подготовлен итоговый отчет «Оценка населением качества и доступности бюджетных услуг в сфере здравоохранения» (2010) [6].

Согласно постановлению Правительства РК от 18.04.2011 г. № 97, основываясь на методологической и методической базе разработанной методики, в республике приступили к изучению мнения населения о качестве предоставления государственных услуг в разрезе органов исполнительной власти РК и в целом по республике.

С целью осуществления поставленных задач был подготовлен и утвержден «Порядок изучения мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг», определяющий процедуру изучения мнения населения РК о качестве государственных услуг, оказываемых органами власти республики [7].

Согласно данному «Порядку...» были четко распределены функции. В задачи государственных органов власти входило проведение анкетного опроса получателей государственных услуг (полевой этап) в целях экономии средств. ИКИАТ осуществлял методологическое и методическое сопровождение исследования, т. е. разработку программы, инструментария исследования, обработку, обобщение и анализ результатов массового опроса получателей услуг и подготовку ежегодного итогового доклада.

Первая волна массового анкетного опроса по изучению мнения населения о качестве оказываемых органами исполнительной власти Республики Калмыкия государственных услуг была проведена в 2011 г. [8].

Всего по республике за указанный период было зарегистрировано 7 670 обращений граждан о предоставлении услуг. Из них в анкетном опросе приняли участие 3 323 чел., что составило 43,3 %. Это позволило экстраполировать результаты на всю совокупность получателей государственных услуг [9, с. 55].

Как же оценили качество предоставления государственных услуг граждане республики? Приведем некоторые материалы в качестве иллюстрации (табл. 1–3).

В целом по всем министерствам и учреждениям были получены высокие оценки показателей административного процесса и инфраструктуры предоставления государственных услуг; выявлена практически абсолютная удовлетворенность граждан, обратившихся за различными услугами, полученным результатом. Значит, опираясь на эти данные, можно говорить о том, что процесс предоставления государственных услуг, условия, созданные органами исполнительной власти РК, в полной мере соответствуют ожиданиям граждан республики.

Однако полученные результаты, и в том числе высокие оценки качества предоставления государственных услуг, заставили нас задуматься: они действительно объективные, достоверные, реальные? Не являются ли они просто социально одобряемыми оценками? Соблюдены ли все правила, принципы опроса, строго ли они соответствуют положениям «Порядка...», его проведения? Нет ли погрешностей?

Одним из принципов социологического исследования является контроль за ходом выполнения необходимых требований. Нами проводился текущий контроль в форме выборочного звонка получателей госуслуг, супервизии.

Нельзя было не учитывать, что полученные результаты следует анализировать через призму особенностей проведения данного исследования. Зачастую слишком высокий уровень

социально одобряемых ответов в социологических исследованиях свидетельствует об отклонении от необходимых норм и правил проведения массового опроса. Именно поэтому назрела острая необходимость реорганизации процесса взаимодействия субъектов исследования.

Таблица 1 – Оценка опрошенными показателей инфраструктуры предоставления государственных услуг в РК, %

	Да, абсолютно согласен	Да, скорее согласен	Нет, скорее не согласен	Нет, совершенно не согласен	Затрудняюсь ответить
Месторасположение органа исполнительной власти удобное	48,8	25,3	6,9	4,2	14,8
Материальные расходы на получение услуги необременительны	55,5	28,9	4,5	4	7,1
Обстановка в месте обслуживания комфортная	59,5	25,4	3,6	1,8	9,7
Технические средства, необходимые для оформления документов, предоставлены	59,4	21,6	7,9	2,7	8,4
Правила и порядок предоставления государственных услуг понятны и справедливы	69,1	25,5	2,6	0,6	2,2
Полная информация о том, как получить услугу, предоставлена	82,5	15,3	0,8	0,1	1,3

Таблица 2 – Оценка опрошенными показателей административного процесса предоставления государственных услуг в РК, %

	Да, абсолютно согласен	Да, скорее согласен	Нет, скорее не согласен	Нет, совершенно не согласен	Затрудняюсь ответить
Услуга получена в установленные сроки	78	18,5	1,7	0,2	1,6
Услуга предоставлена в полном объеме	77,2	19,3	1,8	0,3	1,4
Персонал был компетентным и добросовестным	80,6	17,2	0,4	0,3	1,5
Персонал был вежливым и внимательным	82,8	15,6	0,6	0,2	0,8
Имели место дополнительные материальные расходы (вознаграждение чиновникам, ответные услуги)	3,9	3,2	17,7	56,4	18,8

Таблица 3 – Удовлетворенность опрошенных полученным результатом в разрезе министерств РК, %

	Да, совершенно удовлетворен	Да, скорее удовлетворен	Нет, скорее не удовлетворен	Нет, совершенно не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Агентство занятости населения и труда РК	61,4	30	2	0,7	5,9
Министерство здравоохранения и социального развития РК	73,6	23,7	0	0	2,7
Министерство внутренних дел по РК	88,8	11,2	0	0	0
Министерство природных ресурсов, охраны окружающей среды и развития энергетики РК	67,1	23,7	3,9	0	5,3
Управление записи актов гражданского состояния РК	92,5	5,9	0	0	1,6
Министерство по земельным и имущественным отношениям РК	85,7	0	0	0	14,3

Анализ ежегодных данных об уровне удовлетворенности населения получаемыми государственными услугами показал: процесс изучения качества предоставления государственных услуг необходимо совершенствовать. Институт неоднократно обращался в органы власти республики

с предложениями об изменении процесса проведения социологического исследования по изучению качества предоставления государственных услуг, совершенствованию установленного «Порядка...». В результате в действующее постановление Правительства РК были внесены поправки, предполагающие изменение процесса проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в разрезе органов исполнительной власти в Республике Калмыкия и в целом по республике (постановление Правительства РК от 15.04.2014 г. № 152) [10, с. 88].

Согласно новому постановлению Правительства РК, организация и проведение всего процесса исследования возлагались на БНУ РК «ИКИАТ». Однако в 2014 г. нам была рекомендована «Методика...» [11], разработанная Министерством экономического развития РФ и одобренная Правительственной комиссией РФ по проведению административной реформы от 16.09.2013 г. № 137 в соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

Таким образом, с 2014 г. проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Калмыкия осуществляется в соответствии с данной общероссийской «Методикой...».

Сравнение показало, что кардинальных отличий между «Методикой...» и «Порядком...», по которому осуществляли исследования в 2011–2014 гг., практически не наблюдается. Цель исследований одна – выявление степени удовлетворенности граждан получаемыми услугами. Вместе с тем «Методика...» включает дополнительные возможности для более расширенного и глубокого изучения качества предоставляемых населению услуг. Так, в «Методике...» четко прописаны целевые значения показателей, утвержденные указом Президента Российской Федерации № 601:

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 г. – не менее 90 %;
- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу одного окна по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 г. – не менее 90 %;
- доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 г. – не менее 70 %;
- снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 г. – до 2 раз;
- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 г. – до 15 мин.

Основным методом исследования остается репрезентативный социологический опрос граждан, обратившихся в органы власти и учреждения, предоставляющие государственные и муниципальные услуги. Однако респондентами (целевой аудиторией) по «Методике...» могут быть физические и юридические лица, получившие государственные и муниципальные услуги в течение двух последних календарных лет в учреждениях, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

При проведении исследования согласно «Порядку...» не было обозначенной фиксированной выборочной совокупности респондентов. По «Методике...» разрабатывается выборка соответственно методологическим принципам социологического исследования. Конечно, выборка должна быть репрезентативной для нашего региона. Исходя из генеральной совокупности для РК вполне репрезентативна выборка в 500 респондентов.

Для проведения качественного исследования «Методика...» была несколько адаптирована к региону: в анкету были внесены изменения, направленные на конкретизацию формулировок вопросов базовой анкеты; сокращено количество вопросов; изменен перечень услуг согласно реестру услуг, предоставляемых региональными органами власти. Данный перечень ежегодно обновляется в связи с изменением статуса той или иной услуги.

Первый опрос по «Методике...» был проведен в 2014 г. В городе Элисте, столице республики, было опрошено 400 получателей государственных услуг. На тот момент была исследована 31 государственная услуга. В 2015 г. перечень государственных услуг был увеличен до 39, были добавлены 16 муниципальных услуг. Увеличена география опроса: опрос проводился в городе Элисте и во всех 13 районах республики. Выборка составила 700 получателей государственных и муниципальных услуг.

В текущем году мониторинг продолжается, однако уже накоплен достаточный материал, который далее представлен читателю.

Ключевым вопросом исследования является выявление общей удовлетворенности граждан республики качеством полученных государственных и муниципальных услуг. В 2014 г. качество предоставленных государственных услуг в целом положительно оценили 72,7 % опрошенных (оценка суммарная: «очень хорошо» – 15,7 %, «скорее хорошо» – 57,0 %), в 2015 г. – 86,6 % («очень

хорошо» – 30,9 %, «скорее хорошо» – 55,7 %) (рис. 1). Прослеживается заметная положительная динамика, данный показатель приближается к целевому показателю (к 2018 г. – 90,0 %).

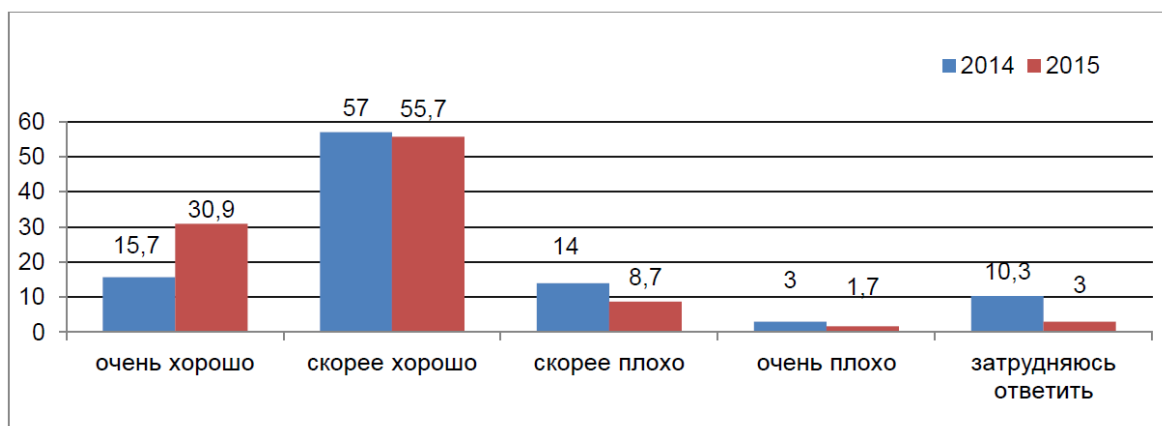


Рисунок 1 – Общая оценка удовлетворенности опрошенных качеством предоставления государственной/муниципальной услуги, %

Комплексный анализ удовлетворенности качеством предоставления государственных/муниципальных услуг в разрезе районов республики и города Элисты показал: подавляющее большинство услугополучателей удовлетворены процессом предоставления услуги и полученным результатом (рис. 2). Общая удовлетворенность качеством предоставления услуг в Малодербетовском, Октябрьском и Яшкульском районах составила 100 %, а в некоторых районах – более 90,0 %. То есть в ряде муниципальных образований Республики Калмыкия не только достигнут, но и превышен целевой показатель 2018 г.

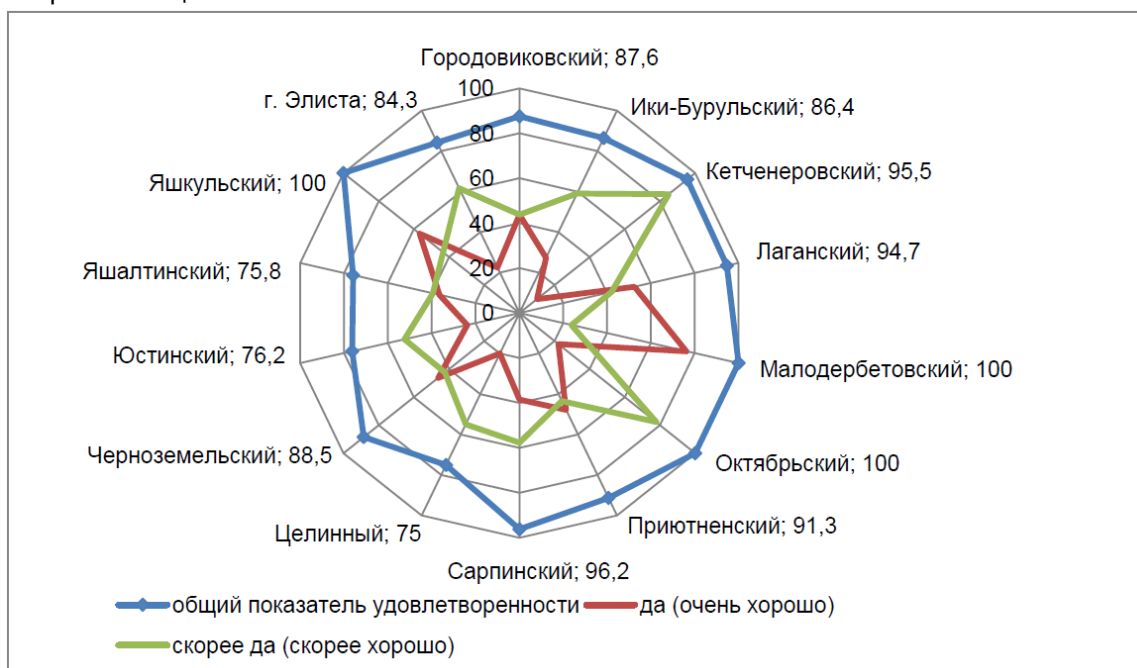


Рисунок 2 – Удовлетворенность опрошенных качеством предоставления государственных/муниципальных услуг в разрезе районов РК и города Элисты, %

Одним из важных показателей повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг является сокращение временных издержек заявителей (к 2014 г. – до 15 мин.), т. е. минимизация времени, затрачиваемого на подачу запроса и получение результата каждой государственной и муниципальной услуги гражданами республики.

Так, в 2014 г. удалось сдать документы и получить результат услуги, ожидая в очереди не более 15 мин., 41,0 и 46,4 % респондентов соответственно, в 2015 г. – 61,6 и 72,4 %. Однако оговорим здесь: остается немалая доля получателей услуг, время ожидания в очереди которых составляет от 20 мин. до 6 ч.

Объяснить заметный рост доли граждан, получивших услугу, ожидая в очереди не более 15 мин., с 2014 по 2015 г. можно тем, что в 2015 г. в перечень услуг были добавлены муниципальные услуги, при получении которых респонденты затрачивают меньшее количество времени на ожидание в очереди. Кроме того, в географию опроса были включены районы республики, а в сельской местности время на получение услуги сведено к минимуму. В результате доля граждан, затративших не более 15 мин. на получение услуги, увеличилась.

Наряду с другими регионами Российской Федерации [12], нами осуществляется выявление среднего значения времени, затраченного гражданином в очереди. По нашим подсчетам, среднее время ожидания в очереди в 2014 г. составило 51 мин. на подачу запроса и 42 мин. на получение результата услуги. В процессе опроса мы попытались выявить, устраивают ли эти временные затраты получателей услуг. В целом большинство опрошенных (69,0 %) ответили, что их устраивает такое время, затраченное на подачу запроса (28,5 % – «да», 40,5 % – «скорее да»); почти три четверти (72,2 %) отметили, что их устраивает время, затраченное на ожидание в очереди при получении результата услуги (32,0 % – «да», 40,2 % – «скорее да»).

В 2015 г. этот показатель (среднее время ожидания в очереди) составил 23 мин. на подачу запроса и 28 мин. на получение результата услуги. По полученным данным, подавляющее большинство (80,4 %) ответили, что их устраивает время, затраченное на подачу запроса (51,4 % – «да», 29,0 % – «скорее да»). Также подавляющее большинство (82,3 %) отметили, что их устраивает время, затраченное на ожидание в очереди при получении результата услуги (55,7 % – «да», 26,6 % – «скорее да»).

Одним из нововведений в «Методике...» является исследование показателя обращения представителей бизнес-сообщества для получения государственной или муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности. На рисунке 3 соотнесены фактические показатели обращений представителей бизнес-сообщества на 2014 г. (3,65 раза) и 2015 г. (2,26 раза) с официально установленным целевым показателем (к 2014 г. – до 2 раз). Как видим, фактический показатель числа обращений представителей бизнес-сообщества в 2015 г. приближается к целевому показателю.

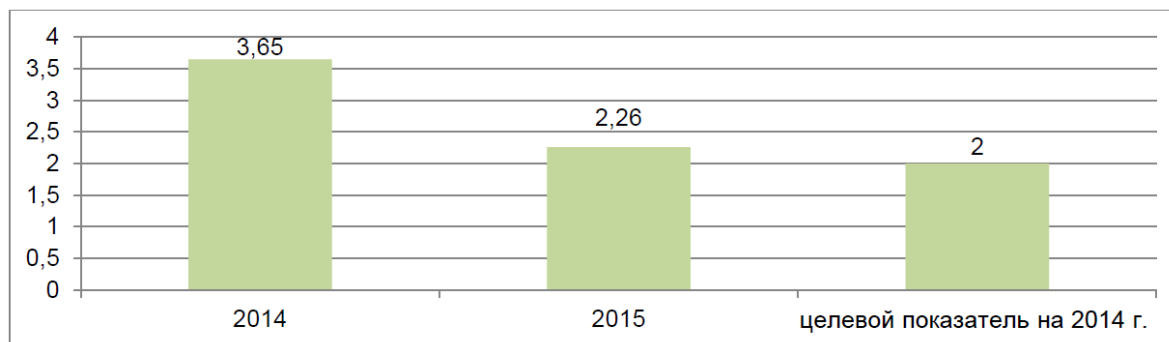


Рисунок 3 – Показатель среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества, количество раз

Еще одно нововведение в «Методике...» – выявление уровня информированности населения о многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Нами получены следующие данные об уровне информированности населения об МФЦ за 2014–2015 гг. (рис. 4). Как видим, в 2015 г. уровень информированности получателей услуг о наличии многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг составил 73,0 % (сумма ответов «знаю» и «что-то слышал», что на 15,3 % выше, чем в 2014 г.).

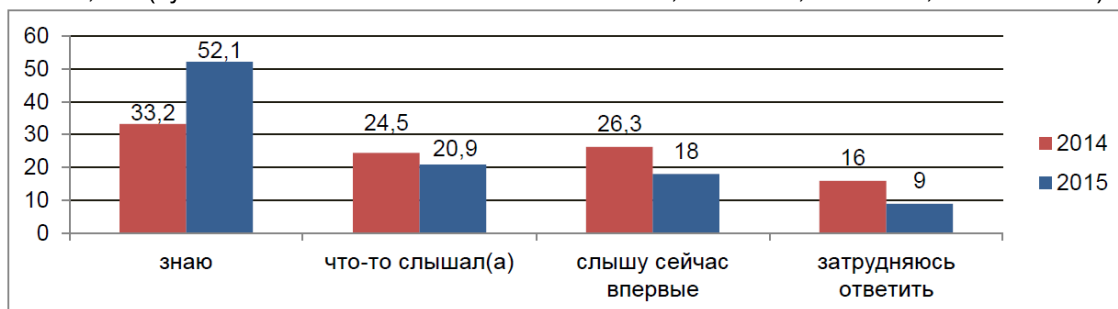


Рисунок 4 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Знаете ли Вы о возможностях получения услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (АУ “МФЦ”)», %

Однако надо сказать, что из числа знающих об МФЦ обратились за услугами в этот центр в 2014 г. лишь 20,8 %, в 2015 г. – 34,4 % (рис. 5).

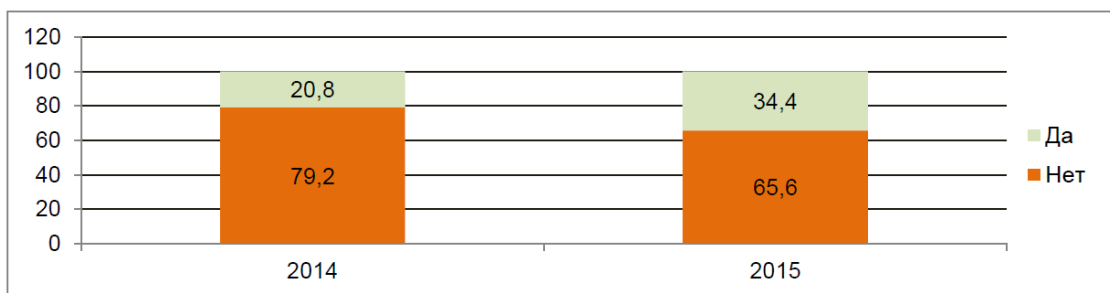


Рисунок 5 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Обращались ли Вы в АУ «МФЦ» для получения данной услуги?», % от числа осведомленных

Несмотря на то что большая часть опрошенных знают об МФЦ, по нашему мнению, необходима более широкая и доступная информация для населения о деятельности МФЦ, исходящая от органов власти и помещаемая в СМИ.

Одной из задач исследования было выявление доли граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (через сайт www.gosuslugi.ru).

По полученным данным, в 2014 г. были осведомлены о наличии этого интернет-портала 42,1 % опрошенных (из них 22,3 % «знали» о сайте, 19,8 % «что-то слышали»), в 2015 г. – 44,8 % опрошенных (из них четверть (26,4 %) «знают» об интернет-портале, около пятой части (18,4 %) «что-то слышали» о сайте). И в 2014 г., и в 2015 г. наибольшая доля опрошенных (42,4 % в 2014 г., 42,6 % в 2015 г.), по их собственному признанию, впервые услышали о Едином портале государственных и муниципальных услуг во время опроса (рис. 6).

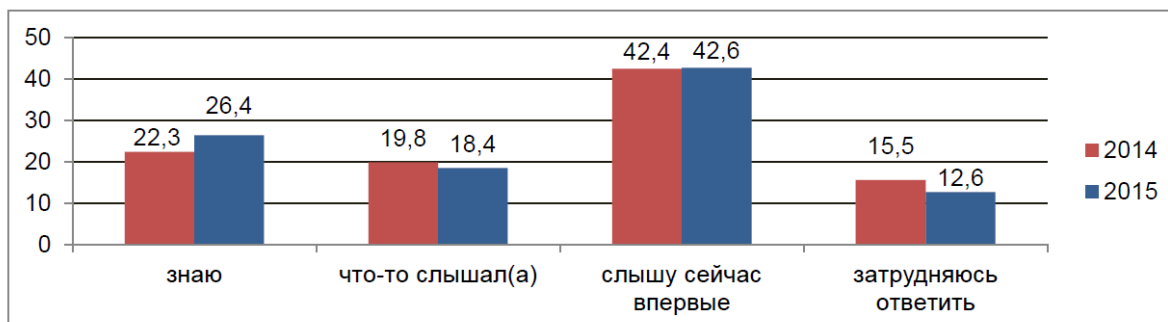


Рисунок 6 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Знаете ли Вы о существовании в интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)?», %

Согласно материалам опроса, не использовали механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде в 2014 г. абсолютное большинство опрошенных (93,0 %), в 2015 г. также подавляющее большинство (86,3 %) не применяли данный механизм. То есть большинство граждан из числа опрошенных еще не зарегистрированы на сайте (не имеют личного кабинета). Заявители, которые уже пользовались сервисами Единого портала государственных и муниципальных услуг, рассматривают данный ресурс преимущественно как информационный (48,2 %).

Из числа знающих об интернет-портале на 2015 г. только 13,7 % используют механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме при целевом показателе не менее 70 % к 2018 г. На наш взгляд, предстоит провести немалую работу для того, чтобы жители республики активно подключились к электронному ресурсу получения услуг. Необходимо довести до сведения граждан, что сайт создан прежде всего для удобства получения услуг: в любое время суток, в выходные и праздничные дни можно подать заявление на получение услуги и в дальнейшем следить за состоянием своего обращения.

В ходе исследования респондентам предложили ответить на вопрос: «Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления услуги?» с целью оценки получателями государственных/муниципальных услуг информационной и организационной доступности.

сти их предоставления. Полученные материалы показали, что и в 2014 г., и в 2015 г. подавляющее большинство опрошенных (72,2 и 87,4 % соответственно) дали положительный ответ («очень хорошо») на этот вопрос.

Рассмотрев удовлетворенность доступностью информации более детально, делаем следующий вывод (2015 г.): независимо от места жительства и характера предоставляемой услуги (государственной либо муниципальной) уровень удовлетворенности неизменно остается на высоком уровне – более 85,0 % (рис. 7).

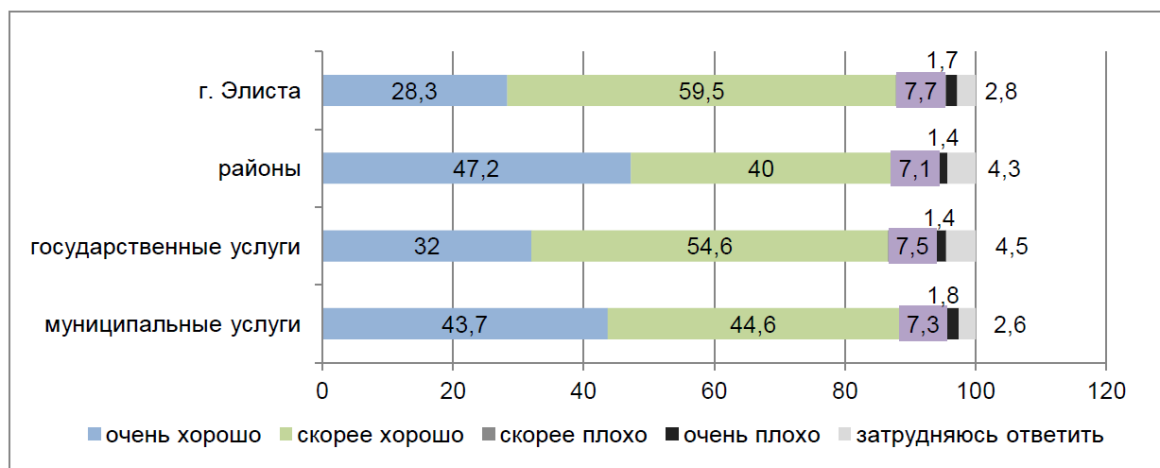


Рисунок 7 – Оценка респондентами доступности информации о порядке предоставления услуги, %

Для получения конечного результата услуги заявителю в большинстве случаев приходится пройти через несколько обращений в органы власти разного уровня, различные учреждения. Поэтому количество обращений граждан является одним из основных показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

После детального анализа количества обращений всех респондентов в органы власти и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения конечного результата по той или иной услуге было выявлено следующее (рис. 8).

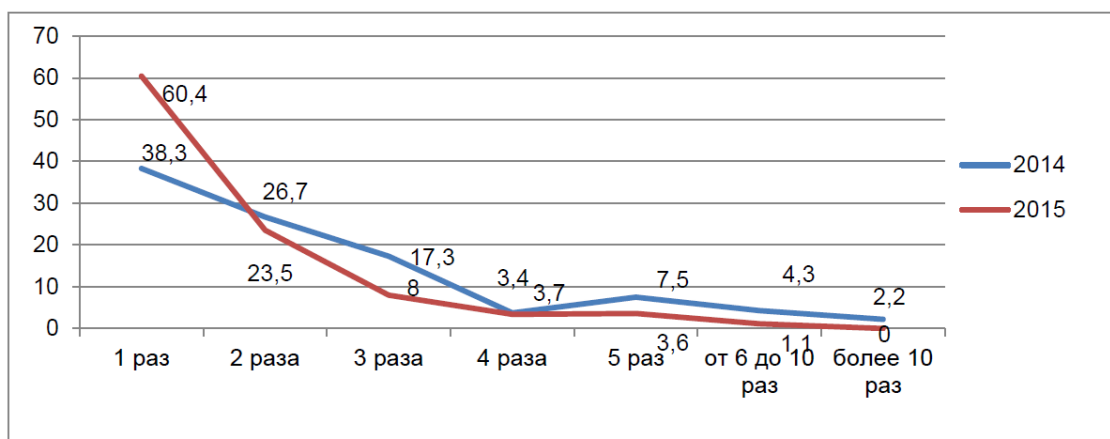


Рисунок 8 – Количество обращений в органы власти и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной услуги, %

Подавляющему большинству опрошенных для получения необходимой услуги понадобилось не более двух посещений. И тем не менее заметная доля получателей услуг признались в ходе опроса, что для получения конечного результата им понадобилось обращаться в учреждения от 3 до 10 раз, что, по нашему мнению, является явным несоблюдением регламента предоставления услуги.

Срок предоставления услуги выступает значимым фактором, влияющим на общую удовлетворенность качеством предоставления услуги. По полученным данным устраивает срок предоставления той или иной услуги, за которой обращались: в 2014 г. – 66,4 %, в 2015 г. – 77,9 % респондентов.

Из числа опрошенных получателей услуг сдали запрос на документы с первого раза в 2014 г. большинство (59,7 %), в 2015 г. – на 18,3 % больше (78,0 %) услугополучателей.

В ходе исследования важно было выявить, насколько устраивают граждан условия ведения приема посетителей в учреждении, где они получали ту или иную услугу.

Обобщенные данные за 2014 г. показали, что в целом большинство (64,7 %) получателей услуг устраивают условия приема при предоставлении услуг. В 2015 г. доля участников исследования, признавших, что в целом они удовлетворены условиями ведения приема посетителей, значительно возросла (87,5 %). Отметим, однако, что доля тех, кого полностью устраивают условия приема в учреждениях, пока немного ниже (41,9 %), нежели тех, кого эти условия «скорее устраивают» (45,6 %).

Сравнивая оценку удовлетворенности городских и сельских респондентов условиями предоставления государственных и муниципальных услуг, можно увидеть следующее: в городе Элисте в целом удовлетворены условиями ведения приема посетителей 86,0 % респондентов (из них «полностью удовлетворены» – 35,4 %, «скорее удовлетворены» – 50,6 %); в районах республики – 88,9 % опрошенных («полностью удовлетворены» – 48,3 %, «скорее удовлетворены» – 40,6 %). Таким образом, не наблюдается какой-либо существенной разницы в оценках данного показателя городскими и сельскими респондентами.

Примерно такая же ситуация сложилась относительно степени удовлетворенности респондентов условиями ведения приема посетителей в зависимости от уровня (региональный, муниципальный) учреждения, предоставляющего услуги: 85,8 и 89,2 % соответственно.

Несмотря на столь высокий уровень удовлетворенности условиями ведения приема посетителей, авторские наблюдения, общение с получателями услуг позволяют говорить о том, что для достижения целевых показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг органам исполнительной власти предстоит провести определенную работу по совершенствованию инфраструктуры объектов предоставления услуг, созданию более комфортных условий для граждан.

В ходе исследования значимым было выявление оценки получателями услуг административного ресурса предоставления услуги.

Так, по данным исследования за 2014 г. 38,0 % опрошенных признались, что их полностью устраивает количество обращений, которое потребовалось для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги. В 2015 г. аналогичное мнение выразили уже почти две трети (64,3 %) опрошенных. Здесь необходимо отметить, что почти каждый второй из этого числа получал услугу «Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов)», которая предоставляется после одно-/двукратного обращения услугополучателя. В конечном же итоге наиболее массовое обращение граждан за данной услугой существенно повлияло на процент удовлетворенных количеством обращений для сбора, сдачи запроса и получения результата (1–2 раза).

Результаты опроса показали, что положительно относятся к требуемому количеству документов, необходимых для получения услуги, в 2014 г. – 74,0 %, в 2015 г. – 86,0 % респондентов.

Значимым фактором, влияющим на общую оценку качества предоставляемых услуг, является «клиентоориентированность» сотрудников учреждений и организаций, т. е. вежливость, внимательность и профессионализм.

Показатели удовлетворенности личностными и профессиональными качествами сотрудников учреждений, предоставляющих услуги, достаточно высоки. Так, в 2014 г. выразили удовлетворенность вежливостью персонала 79,6 %, профессионализмом – 79,1 % опрошенных; в 2015 г. вежливостью – 89,2 %, внимательностью – 86,0 % и профессионализмом – 87,1 %.

Существует нормативно-правовая база предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам. В ходе опросов было выявлено, насколько граждане, обращаясь за услугой, осведомлены о документах, регулирующих процесс предоставления этих услуг. Так, в 2014 г. с административным регламентом нужной государственной услуги был знаком лишь каждый десятый респондент (10,3 %), в 2015 г. такой ответ дали 40,0 % опрошенных. Это достаточно низкие показатели. Выявленный в процессе исследования уровень знаний респондентами административных регламентов в разрезе государственных и муниципальных услуг выглядит следующим образом: с административным регламентом государственной услуги знакомы 37,9 % опрошенных, т. е. лишь немногим больше третьей части. С административным регламентом, регулирующим предоставление муниципальной услуги, знакомы 42,2 % получателей услуг, т. е. менее половины. Сравнение уровня знаний административного регламента (стандарта услуги), регулирующего предоставление той или иной услуги, жителей города и жителей районов показало: в го-

роде Элисте знакомы с административным регламентом предоставленной услуги 36,0 % получателей услуг, в районах республики – 44,0 %. Очевидно, что существует значительная проблема по информированию населения о нормах и стандартах предоставления услуг.

Для выявления материальных (финансовых) затрат при получении государственных и муниципальных услуг респондентам были заданы определенные вопросы. Подавляющее большинство опрошенных получателей услуг указали на то, что услуга не предполагала каких-либо официальных расходов (2014 г. – 78,0 %, 2015 г. – 70,4 %).

Согласно полученным данным, абсолютное большинство получивших услуги (2014 г. – 95,5 %, 2015 г. – 94,3 %) отметили, что не сталкивались с проблемой неформальных платежей, т. е. негласно не выплачивали денежное вознаграждение (оплата «в конверте»), не делали подарки для получения нужных документов и прохождения процедуры получения услуги.

Детальный анализ общих материальных (финансовых) затрат на получение государственной/муниципальной услуги (официальные платежи (государственная пошлина, неофициальные расходы части получателей услуг, выплаты посредникам и т. д.) в 2015 г. показал, что минимальная сумма, указанная услугополучателем, составила 4 р., максимальная – 2 000 000 р. Стоит отметить, что максимальная зафиксированная сумма финансовых затрат (2 000 000 р.) была указана при получении услуги «Предоставление грантов главам крестьянских (фермерских) хозяйств на развитие семейных животноводческих ферм». Также крупная сумма (300 000 р.) была отмечена респондентами при получении услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания высокотехнологической медицинской помощи».

По данной «Методике...» можно не только исследовать прописанные целевые показатели, но и выводить дополнительные оценки по качеству оказываемых услуг. Например, в 2014–2015 гг. была выявлена положительная оценка в разрезе министерств и учреждений республики, предоставляющих государственные и муниципальные услуги (табл. 4).

Таблица 4 – Положительная оценка услугополучателями качества предоставления государственных услуг в разрезе министерств и учреждений, 2014–2015 гг., %

Орган исполнительной власти	2014	2015
Управление записи актов гражданского состояния РК	93,5	97,7
Министерство по строительству, транспорту и дорожному хозяйству РК	90,0	90,9
Министерство спорта и молодежной политики РК	80,0	80,0
Министерство социального развития, труда и занятости РК	73,0	80,7
Министерство образования и науки РК	66,7	81,8
Министерство природных ресурсов и охраны окружающей среды РК	66,7	66,7
Министерство сельского хозяйства РК	57,9	91,5
Министерство здравоохранения РК	45,5	80,0
Министерство по земельным и имущественным отношениям РК	45,2	77,5
Органы местного самоуправления	–	88,3

В настоящее время имеются результаты мониторинга по обновленной «Методике...» только за 2 года. Очевидно, необходим более продолжительный временной период, чтобы убедиться, насколько эффективна данная «Методика...» изучения качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Также со временем может появиться необходимость в совершенствовании подходов к изучению такой важной проблемы, как оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Ссылки и примечания:

1. Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах [Электронный ресурс] : распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 окт. 2005 г. № 1789-П. URL: <http://zakonbase.ru/content/part/452301> (дата обращения: 10.10.2016).
2. Проведение административной реформы в Республике Калмыкия на 2006–2008 годы : республиканская целевая программа / Правительство Республики Калмыкия. Элиста, 2006. 32 с.
3. Информация о конкурсной заявке Республики Калмыкия в Минэкономразвития России от 27 апр. 2007 г. [Электронный ресурс]. URL: http://reforma.kalmregion.ru/news/2007/04/28/news_281.html (дата обращения: 10.10.2016).
4. Обзор международного опыта в области государства «одного окна» (ГОО) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.donland.ru/Default.aspx?pageid=84803> (дата обращения: 10.10.2016).
5. Методика проведения мониторинга качества и доступности государственных услуг / Д.А. Манджиева, С.Э. Лиджи-Горяева, И.С. Крепская, Е.В. Наранова. Элиста, 2008. 144 с.
6. Оценка населением качества и доступности бюджетных услуг в сфере здравоохранения : итоговый отчет / Ин-т комплекс. исслед. арид. территорий ; Д.А. Манджиева, Б.В. Сангаджиев, С.Э. Лиджи-Горяева, И.П. Манджикова, С.Г. Мукаева. Элиста, 2010. 66 с. // Архив отдела социологических исследований ИКИАТ.

7. О порядке изучения мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг [Электронный ресурс] : постановление Правительства Республики Калмыкия от 18 апр. 2011 г. № 97. URL: <http://www.zakonprost.ru/content/regional/22/1216490> (дата обращения: 10.10.2016).
8. В период с 2011 по 2014 г. ответственным исполнителем исследования по данной проблеме являлась научный сотрудник отдела социологических исследований ИКИАТ Л.С. Очирова.
9. Лиджи-Горяева С.Э. Методологические и методические основы изучения мнения населения о качестве оказываемых государственных услуг // Вестник ИКИАТ. 2012. № 1 (24). С. 50–57.
10. Лиджи-Горяева С.Э. О методологических и методических основах изучения мнения населения о качестве государственных и муниципальных услуг // Там же. 2014. № 2 (29). С. 83–88.
11. Методика проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг.
12. Отчет «О результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Бурятия», 2014–2015 гг.; итоговый отчет «О результатах анализа и оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области в 2014 году»; отчет Министерства экономического развития РФ «Об итогах ежегодного социологического исследования уровня удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами государственной власти и местного самоуправления», 2014 г.; «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области», 2015 г.

References:

- Lidzhi-Goryaeva, SE 2012, 'Methodological and methodical bases of studying public opinion about the quality of public services', *Vestnik IKIAT*, no. 1 (24), pp. 50-57, (in Russian).
- Lidzhi-Goryaeva, SE 2014, 'About methodological methodological foundations of the study of public opinion about the quality of public and municipal services', *Vestnik IKIAT*, no. 2 (29), pp. 83–88, (in Russian).
- Mandzhieva, DA, Lidzhi-Goryaeva, SE, Krepskaya, IS & Naranova, EV 2008, *The methodology of monitoring the quality and accessibility of public services*, Elista, p. 144, (in Russian).
- Mandzhieva, DA, Sangadzhiev, BV, Lidzhi-Goryaeva, SE, Mandzhikova, IP & Mukaeva, SG 2010, 'Evaluation of the population quality and accessibility of public services in the field of health: final report', Elista, p. 66, *Arkhiv ot dela sotsiologicheskikh issledovaniy IKIAT*, (in Russian).