УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КОМИ ОКАЗАНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ: ОПЫТ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Большакова Ю. М.

кандидат политических наук, доцент, научный сотрудник, Коми республиканская академия государственной службы и управления (Россия), 197022, Россия, Санкт-Петербург, ул. Ординарная, д. 21, кв. 109, 82abdulaeva@rambler.ru

УДК 316.334(470.13)
ББК 60.561.322(2Рос.Ком)

Цель. Целями исследования являются анализ данных социологического исследования, позволяющих провести сравнительную оценку эффективности процесса функционирования системы местного самоуправления Республики Коми, выявить общественное мнение относительно эффективности деятельности органов местного самоуправления Республики Коми в связи с реализацией ими своих полномочий в решении вопросов местного значения.

Методология и методы. Методология исследования основана на принципах социологической оценки и интерпретации данных. В процессе исследования наиболее продуктивным оказались методы саморефлексии исследователя, когнитивного подхода в социологии управления, анализа и синтеза. В числе специальных методов социологической науки были задействованы: анализ документов, социологический опрос, анализ статистических данных.

Результаты. Проанализированы базовые подходы к формированию сводных оценок эффективности деятельности органов местного самоуправления в Республики Коми, сделаны выводы о современной практике оценки населением деятельности органов местного самоуправления, о наиболее важных направлениях развития муниципалитетов в регионе, о проблемах и перспективах, даны рекомендации по основным направлениям повышения эффективности и результативности деятельности местного самоуправления.

Область применения результатов. Результаты проведенного исследования могут быть использованы в деятельности органов местного самоуправления и исполнительной власти Республики Коми, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, выявлению приоритетных направлений деятельности, а также в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, участвующих в процессе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

Научная новизна и практическая значимость. Раскрыты методические подходы оценки результативности деятельности органов местного самоуправления, выявлены наиболее проблемные направления деятельности органов местного самоуправления, обоснована необходимость дальнейшего проектирования форм и методов социального мониторинга результативности и эффективности функционирования органов местного самоуправления, раскрыто значение результатов мониторинга муниципального управления и независимого социологического исследования качества и доступности государственных и муниципальных услуг; предложены меры по организации мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, повышения эффективности и результативности деятельности местного самоуправления в Республике Коми.

*Ключевые слова***:** муниципальное образование, местное самоуправление, эффективность управления, оценка, Республика Коми.

SATISFACTION OF THE OF THE KOMI REPUBLIC POPULATION WITH MUNICIPAL SERVICES PROVISION: THE EXPERIENCE OF EMPIRICAL RESEARCH

Bolshakova Yu. M.

Candidate of Science (Politics), Associate Professor, Research Scientist, the Komi Republican Academy of Public Administration and Management (Russia), app. 109, 21 Ordinarnaya str., St. Petersburg, Russia, 197,022, 82abdulaeva@rambler.ru

Purpose. Goals of the study are to analyze the data of sociological research, permitting to assess the effectiveness of the functioning of local self-government system of the Republic of Komi, to identify public opinion regarding the

© Большакова Ю. М., 2015

effectiveness of the activities of local self-government bodies of the Republic of Komi in connection with implementation of their powers in local issues.

Methodology and methods. Research methodology is based on the principles of sociological data assessment and interpretation. According to the results of the research, the most productive methods are self-reflection researcher, cognitive approach in sociology, management, analysis and synthesis. Among the special methods of sociological science there is an analysis of documents, survey, and analysis of statistical data.

Results. The author analyzed basic approaches to formation of the consolidated assessments of effectiveness of the activities of local self-government bodies in the Republic of Komi, made conclusions on contemporary practice evaluation of population activities of local self-government bodies, on the most important directions of development of the municipalities in the region, about problems and prospects and gave recommendations on main directions of improving the efficiency and effectiveness of local government.

Scope of the results. The results of the study can be used in the work of local self-government and executive power bodies in the Republic of Komi, providing public and municipal services, to identify priorities for actions, as well as in the activities of government bodies and local authorities involved in the process of monitoring the quality of public and municipal services to the public.

Scientific novelty and practical importance. The author revealed methodical approaches concerning the assessment of the impact of the local self-government activities, identified the most problematic areas of the local self-government bodies, the necessity of further design of forms and methods of social monitoring of local self-government's impact and effectiveness, disclosed the results of monitoring of municipal management and independent sociological research of quality and accessibility of public and municipal services; proposed measures for monitoring quality and availability of municipal services, improving the efficiency and effectiveness of local self-government in the Republic of Komi.

Key words: municipal education, local self-government, management effectiveness, evaluation, the Republic of Komi.

Специфика деятельности органов местного управления заключается в том, что данный уровень публичной власти способствует удовлетворению социальных потребностей населения в образовании, культуре, здравоохранении и т.д. Степень удовлетворенности населения в объемах и качестве получаемых услуг позволяет оценить система показателей социально-экономической эффективности деятельности органов местного самоуправления [10].

Потребность в соответствующей диагностике и оценке эффективности деятельности администраций органов местного самоуправления требует реализации анализа социально-экономической ситуации в муниципальном образовании; системного исследования комплекса проблем и направлений их решения, характеризующих настоящее, прогнозирования будущего состояния муниципального образования; изучения общественного мнения для выявления потребности населения; своевременного и оперативного реагирования на обращения граждан с последующим контролем выполнения общественных запросов населения. Оценка эффективности работы органов местного самоуправления необходима как для органов власти, так и для общества. Обществу она позволяет контролировать качество деятельности органов местного самоуправления.

Использование социологических методов измерения общественного мнения стали важнейшей частью инструментального воздействия на разработку социальных технологий государственного управления, изучения отношения населения к преобразованиям экономической и социально-политической жизни современной России. Всё большее значение приобретают прикладные аспекты использования социологических инструментов для оценки общественных настроений в регионах и муниципалитетах, уровня и качества государственного управления и местного самоуправления, оценки результативности и эффективности деятельности региональных и муниципальных органов власти.

Исследования в области оценки качества государственных и муниципальных услуг нашли отражение в работах российских авторов: М. Афанасьева, Ф. Алескерова, К. А. Антипьева, Н. Восколович, К. Головщинский, А. Клименко, Н. Истоминой, В. Ильина, В. Шляпентоха, И. Тепляков,Н. Шаша, В. Южакова и др.

Одними из наиболее важных и значимых информационных ресурсов на уровне субъекта РФ, которые позволяют получить комплексное представление о состоянии дел во всех муниципальных образованиях региона, а также о наиболее важных проблемах муниципалитетов, являются результаты мониторинга эффективности деятельности органов местного самоуправления [9].

При оценке эффективности функционирования власти необходимо учитывать такую составляющую, как наличие разделяемых большей частью населения стратегических ценностей и целей, в соответствии с которыми принимаются решения. Если эти ценности и цели не сплачивают, а разобщают людей, то эффективное управление вряд ли состоится при всех прочих

Таблица 1. **Результаты ответа на вопросы анкеты «Удовлетворенность предоставления услуг муниципальными органами управления», в % от числа опрошенных (в опросе приняли участие 1500 человек)**

Наименование услуги	Удовлетворены	Не удовлетворены	Затруднились ответить
Организация отдыха и проведение досуга	64,5	17,8	17,7
Благоустройство территории	63,9	26,9	9,2
Обеспечение условий для занятий физкультурой и спортом	63,0	19,2	17,8
Транспортное обслуживание граждан	55,9	26,7	17,4
Организация предоставления общедоступного и бесплатного общего, среднего (полного) общего образования	51,4	19,9	28,7
Обеспечение безопасности граждан	51,3	28,7	20,0
Содержание автомобильных дорог общего пользования	42,5	43,6	13,9
Жилищно-коммунальное обслуживание	37,1	49,7	13,2
Медицинское обслуживание граждан	33,9	54,9	11,2
Улучшение жилищных условий	28,4	58,9	12,7
Обеспечение условий для осуществления предпринимательской деятельности	19,8	11,6	68,6

условиях и именно в этом компоненте будет находиться главная причина неэффективности органов государственно власти и местного самоуправления [11;9].

Важнейшими факторами повышения эффективности работы органов местного самоуправления являются активизация участия населения в принятии и реализации решений по вопросам своей жизнедеятельности и повышение ответственности должностных лиц местного самоуправления, прежде всего, глав муниципальных образований за конечные результаты работы.

В декабре 2012 г. в рамках реализации распоряжения Правительства Республики Коми от 9 ноября 2012 г. № 437-р на территории муниципального образования городского округа «Сыктывкар» проведен социологический опрос населения по выявлению причин низкого уровня удовлетворенности деятельностью органов власти Республики Коми.

Жителям Сыктывкара предлагалось оценить результаты деятельности органов исполнительной власти, администрации муниципального образования городского округа «Сыктывкар», а также определить перечень проблем (претензий, жалоб) с которыми сталкиваются горожане. Им же предлагалось высказать мнение — как решать проблемы.

Объём выборочной совокупности при каждом опросе составляет 1500 человек в возрасте 18 лет и старше. Выборка целенаправленная, квотная. Репрезентативность выборки обеспечивается соблюдением пропорций между городским и сельским населением, пропорций между жителями населённых пунктов различных типов (сельские населённые пункты, малые и средние города), а также с учётом половозрастной структуры взрослого населения области. Ошибка выборки не превышает 3 %.

Распределение ответов жителей г. Сыктывкара по оценке качества предоставляемых услуг выглядит следующим образом (см. данные таблицы 1).

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» (в редакции от 13 мая 2010 г. и 14 октября 2012 г.), Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» на территории Республики Коми был проведен независимый опрос населения по оценке населением эффективности деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований городских округов и муниципальных районов в Республике Коми за 2013 год по решению вопросов местного значения в следующих сферах развития муниципального образования: дошкольное образование; общее и дополнительное образование; культура; физическая культура и спорт; жилищно-коммунальное хозяйство; организация муниципального управления.

Общий уровень удовлетворенности населения Республики Коми по сферам деятельности составил:

- дошкольного образования – 81,9 %;
- общего (школьного) образования – 80,7 %;
- дополнительного образования детей – 74,8 %;
- сферы культуры – 69,8 %;
- сферы физической культуры и спорта – 61,7 %;
- информационной открытости деятельности органов местного самоуправления – 52,8 %;
- сферы здравоохранения – 51,2 %;
- жилищно-коммунального хозяйства – 32,0 %.

Как показало исследование проведенное автором, уровень удовлетворенности населения результатами

деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований городских округов и муниципальных районов в Республике Коми составил 43,4% опрошенных.

Проанализируем данные результатов социологического опроса по ведущим направлениям и полномочиям реализуемым органами местного самоуправления на примере муниципалитетов Республики Коми.

Дошкольное образование

Модернизация системы дошкольного образования в Республике Коми направлена на гармоничное и соответствующее возрастным особенностям развитие детей дошкольного возраста, обеспечивающее для каждого ребенка тот уровень развития, который позволил бы ему быть успешным в школе. В 2014 году обеспеченность (охват) детей в возрасте от 1 года до 6 лет дошкольным образованием в образовательных организациях республики составляла 86,9%. Положительная динамика в 2014 году по показателю наблюдалась в 8-ми из 20-ти муниципальных образованиях республики. В 11-ти муниципальных образованиях республики: Печора, Вуктыл, Прилузский, Сысольский, Корткеросский, Койгородский, Княжпогостский, Ижемский, Троицко-Печорский, Усть-Вымский, Усть-Куломский и Удорский, наблюдается снижение данного показателя. Основная причина снижения – увеличение числа детей дошкольного возраста. Доступность дошкольного образования на территории Республики Коми обеспечивается за счет строительства, реконструкции и возврата зданий дошкольных образовательных организаций, а также за счет развития вариативных форм дошкольного образования: группы кратковременного пребывания детей, консультативные пункты различной направленности, группы по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста, организованные индивидуальными предпринимателями:

- в муниципальном образовании г.Сыктывкар 10 индивидуальных предпринимателей оказывают услуги населению по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста (13 групп на 259 детей в возрасте от 1 года до 3 лет);
- в городах и районах открыты 22 группы кратковременного пребывания детей на 209 мест;
- на площадях зданий дошкольных образовательных организаций в городах и районах функционируют 25 консультативных пунктов для семей, воспитывающих детей на дому (918 детей).

Уровень удовлетворенности населения Республики Коми качеством дошкольного образования за 2013 год составил 81,9%. Самые высокие показатели уровня удовлетворенности получателей услуг дошкольного образования отмечены в МОМР «Княжпогостский» (94,7%) и МОМР «Корткеросский» (93,5%), самые низкие – в МОМР «Усть-Цилемский» (73,5%) и МОМР «Печора» (73,0%).

В наибольшей степени респонденты удовлетворены работой воспитателей и нянь (об этом заявили соответственно 89,2% и 87,8% от числа ответивших на данный вопрос). Менее всего участники опроса довольны мерами по оздоровлению детей, тем не менее, и в отношении этого параметра зафиксирован достаточно высокий уровень удовлетворенности – 78,9%.

Только каждый четвертый участник социологического исследования, имеющий детей дошкольного возраста (24,9%), высказал мнение, что на территории Республики Коми ребенка можно отдать в детский сад без особых проблем. Преобладающая доля респондентов (45,9%) уверена, что получить место в детском саду трудно. Еще 0,9% указали, что получить место в детском саду можно только не в своем населенном пункте, а, по мнению 3,8% респондентов, устроить ребенка в детский сад вообще невозможно.

Общее образование

В целом по Республике Коми уровень удовлетворенности качеством общего образования составил 80,7%.

Самые высокие показатели отмечены в муниципальных районах: Усть-Куломский (89,7%) и Сысольский (88,7%), самые низкие – в Корткеросский (75,4%), Удорский (70,7%).

Наибольший уровень удовлетворенности населения наблюдается по таким параметрам, как уровень знаний учащихся (74,6%) и укомплектованность преподавательского состава (74,3%). Больше всего нареканий со стороны пользователей услугой общего среднего образования вызывает состояние материально-технической базы учреждений, реализующих данную услугу: данным параметром удовлетворены только 63,5%.

Дополнительное образование

Уровень удовлетворенности населения деятельностью учреждений дополнительного образования детей в 2013 году составила 74,8%. Максимальное значение данного показателя зафиксировано в муниципальном районе Койгородский (85,3%), минимальное – Княжпогостский (41,4%).

Наибольший уровень удовлетворенности респонденты продемонстрировали в отношении доступности соответствующих учреждений (68%), наименьшее – в отношении материально-технической базы (52,2%). По всем параметрам уровень удовлетворенности качеством

платных услуг оказался лишь не многим выше по сравнению с услугами на бесплатной основе.

Культура

Среди жителей Республики Коми наиболее востребованы услуги домов культуры и клубов – в минувшем году в них побывала почти половина опрошенных (47,9%). Популярностью пользуются также кинотеатры (33,5%) и библиотеки (23,7%). Реже всего респонденты сообщали о посещении филармонии (3,8%). Каждый четвертый опрошенный (27,6%) услугами учреждений культуры вообще не пользовался. Качеством культурно-массовых мероприятий удовлетворены 64,1% респондентов. Максимальное значение данного показателя зафиксировано в муниципальном районе Койгородский (79,0%), минимальное – в муниципальном районе Усть-Вымский (40,6%). В целом уровень удовлетворенности населения услугами учреждений культуры в 2013 году составил 69,8%. В разрезе муниципальных образований лидером в данном отношении оказался муниципальный район Койгородский (85,4%), наименьшее значение указанного показателя – в муниципальном районе Сыктывдинский (43,0%).

Таблица 2. **Уровень удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления городского округа (муниципального района) за 2013 г., (в % от числа опрошенных)**

Муниципалитет	%
городской округ Сыктывкар	47,2
городской округ Воркута	31,3
городской округ Инта	66,1
городской округ Усинск	45,4
городской округ Ухта	39,4
муниципальный район Вуктыл	42,0
муниципальный район Ижемский	44,2
муниципальный район Княжпогостский	33,3
муниципальный район Койгородский	57,0
муниципальный район Корткеросский	28,3
муниципальный район Печора	26,9
муниципальный район Прилузский	29,2
муниципальный район Сыктывдинский	32,5
муниципальный район Сосногорск	69,6
муниципальный район Сысольский	33,0
муниципальный район Троицко-Печорский	40,0
муниципальный район Удорский	54,2
муниципальный район Усть-Вымский	42,2
муниципальный район Усть-Куломский	51,9
муниципальный район Усть-Цилемский	58,0

Физическая культура и спорт

По Республике Коми в целом условиями для занятий физкультурой и спортом удовлетворены 61,7%. Максимальное значение данного показателя зафиксировано в городском округе Усинск (77,5%), минимальное – в муниципальном районе Прилузский (22,5%).

Две трети опрошенных по Республике Коми в целом удовлетворены количеством спортивно-массовых мероприятий в своем городе (районе) (65,3%). В наибольшей степени этим параметром довольны жители муниципального района Койгородский (79%) и городского округа Усинск (77,9%), в наименьшей – муниципальном районе Прилузский (30%).

Жилищно-коммунальное хозяйство

В целом услугами жилищно-коммунального хозяйства удовлетворены только 32,0% опрошенных жителей Республики Коми. Отметим, что только в муниципальном районе Койгородский уровень удовлетворенности превысил среднереспубликанское значение и составил 50%. Судя по результатам исследования, самая проблемная ситуация в сфере жилищно-коммунального хозяйства сложилась в муниципальных районах Прилузский (15%), Сысольский (12,0%) и Княжпогостский (10,8%).

Проведенное исследование выявило преобладание негативных оценок, высказанных респондентами в отношении каждой из анализируемых составляющих услуг жилищно-коммунального хозяйства. Прежде всего, это относится к тарифам на услуги жилищно-коммунального хозяйства – ими не удовлетворены 72,5% участников опроса. Качеством соответствующих услуг не удовлетворены 59,4%, их комплектом – 52,8%.

Организация муниципального управления

Чаще всего гражданами Республики Коми в администрациях муниципальных образований городских округов (муниципальных районов) запрашивалась информация, связанная с ненадлежащим качеством оказания жилищно-коммунальных услуг и роста тарифов (19,1%). Также граждане получали справки и оформляли различные документы (17,2%) и выясняли информацию относительно социального найма жилья (15,0%).

При взаимодействии с работниками органов местного самоуправления жители чаще всего сталкивались с волокитой (48,9%), равнодушием (40,9%) или некомпетентностью (29,4%).

В целом, уровень удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления муниципальных образований городских округов и муниципальных районов в Республике Коми в 2013 году составил 43,4%. Наиболее высокие показатели отмечены в городах Сосногорск (69,6%), Инта (66,1%), муниципальных районах – Усть-Цилемский (58,0%), Койгородский (57,0%) и Удорский (54,2%). Самые низкие показатели уровня удовлетворенности продемонстрировали жители муниципального района Печора (26,9%), Корткеросский (28,3%), Прилузский (29,2%), Сыктывдинский (32,5%) и города Воркута (31,2%).

В процессе социологического опроса выявлено, что основными источниками информации о работе муниципалитетов жители получают из печатных СМИ (51,3%), телевизионных программ (48,1%), сети Интернет (31,2%) и от своих друзей и знакомых (31,0%). Только 6,2% участников исследования заявили, что не интересуются информацией на эту тему.

В целом 52,8% опрошенных удовлетворены информационной открытостью органов местного самоуправления в Республике Коми. Наиболее высокий показатель уровня удовлетворенности зафиксирован в муниципальном районе «Сосногорск» (69,6%), наименьший – в муниципальном районе «Прилузский» (20,8%).

В ходе независимого опроса были собраны предложения жителей Республики Коми по решению наиболее серьезных, с их точки зрения, проблем муниципальных образований региона.

Лидирующую позицию занимает группа предложений по улучшению работы в сфере строительства, ремонта и содержания дорог и тротуаров (указали 56,4% опрошенных). На втором месте (10,3%) – проблемы в сфере жилищно-коммунального хозяйства; на третьем (9,6%) – благоустройство населенного пункта. Именно в этих сферах жители Республики Коми хотят видеть изменение ситуации в лучшую сторону.

По результатам социологического опроса, экспертных интервью и авторефлексии автором сконцентрированы основные позиции жителей муниципалитетов относительно мер по улучшению деятельности органов власти Республики Коми, большинство респондентов подчеркнули необходимость принятия следующих мер (см. таблица 4,5)

Также автором было проведено социологическое исследование по оценке населением уровня удовлетворенности в сфере здравоохранения муниципальных образований городских округов и муниципальных районов в Республике Коми за 2013 год, так как данный вопрос не относится к вопросам местного значения, но имеет превалирующее значение для населения.

В целом по Республике Коми среди получателей услуги в учреждениях здравоохранения в 2013 году уровень удовлетворенности составил 51,2%. Максимальное значение данного показателя зафиксировано в МОМР «Усть-Вымский» (80,8%), минимальное – в МОМР «Троицко-Печорский» (31,3%).

Наибольший уровень удовлетворенности респонденты продемонстрировали в отношении вежливости персонала (74,8%), наименьшее – в отношении

Таблица 3. **Результаты социологического опроса на выявление проблем обозначенных жителями муниципалитетов, в % от числа опрошенных (в опросе приняли участие 1500 человек)**

Перечень проблем	**%**
строительство, ремонт и содержание дорог и тротуаров	56,4
проблемы в сфере ЖКХ	10,3
благоустройство населенного пункта	9,6
обустройство детских площадок	7,0
бездомные животные	5,3
благоустройство дворовых территорий	5,1
уборка и вывоз ТБО	5,1
занятость населения (создание новых рабочих мест, безработица, вопросы трудоустройства молодых специалистов)	4,6
высокие тарифы ЖКХ	4,5
увеличение мест в детских садах, строительство новых детских садов	4,0
доступное жилье, строительство нового доступного жилья	3,8
проблемы в сфере здравоохранения	2,7
капитальный ремонт жилищного фонда	2,7
уборка и вывоз снега, ТБО	1,9
освещение улиц	1,8
ветхое и аварийное жилье	1,8
отсутствие специалистов в сфере здравоохранения	1,6
качество питьевой воды	1,3
озеленение населенного пункта	1,3
низкая заработная плата	1,2
газификация	1,2
алкоголизм	1,1
низкие пенсии	1,1
молодежная политика	1,1
организованный досуг детей и подростков	1,1

Таблица 4. **Комплекс мер улучшению деятельности органов власти Республики Коми в сфере экономики и инфраструктуры (данные на 01.01.2014 г.)**

в сфере благоустройства города:	**в работе городского транспорта:**	**в сфере предпринимательской деятельности:**	**в отношении качества автомобильных дорог:**
своевременный вывоз мусора с улиц и дворовых территорий;	урегулирование движения городского транспорта согласно расписанию;	оптимизация налоговой базы для предпринимателей;	повышение качества асфальтного полотна и работ по его укладке для долгосрочной эксплуатации дорог;
улучшение уличного освещения и освещения дворовых территорий;	увеличение количества маршрутных автобусов, обновление автопарка;	оказание всесторонней поддержки особенно начинающим предпринимателям со стороны городских властей;	отказ от ямочного ремонт дорог;
озеленение улиц, в том числе и на окраинах города;	увеличение количества рейсов автотранспорта в вечернее время и выходные, праздничные дни;	снижение административных барьеров для ведения предпринимательской деятельности	ремонт дорожного полотна не только в центре города, но также и на окраинах и дворовых территориях;
своевременная и качественная уборка снега не только в будние дни, а также в выходные и праздничные дни;	сдерживание роста цен за проезд в общественном транспорте;		
	определение оптимальных маршрутов движения автобусов и лучшее информирование жителей города об изменениях движения автобусов;		

продолжительности ожидания приема врача (30,0%). В числе «болевых точек», выявленных в ходе опроса, оказались, кроме того, проблемы с записью на прием (42,0%), возможностью выбора врача (39,9%), укомплектованностью медицинскими кадрами (35,1%).

Среди получателей услуги стационарного лечения в 2013 году уровень удовлетворенности в целом составил 70,8%. Максимальное значение данного показателя зафиксировано в МОМР «Сысольский» (93,8%), минимальное – в МОМР «Вуктыл» (56,5%).

В наибольшей степени получатели услуг стационарного лечения удовлетворены обслуживанием персонала (82,2%) и полученной медицинской помощью (80,0%). Больше всего претензий было предъявлено к качеству питания (этим параметром удовлетворены 64,0% респондентов), а также к обеспечению лекарствами (59,5%).

Заключение

Исследование показало основные резервы роста удовлетворенности качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг. Они, прежде всего, в подтягивании отстающих до лучших практик. Резервы здесь значительны. Велик разрыв между «лучшими» и «отстающими» муниципальными услугами.

В заключение нельзя не отметить положительную общую оценку, данную населением органам местного самоуправления Республики Коми, наивысшие оценки удовлетворенности услугами, оказываемыми муниципальными органами власти, получили позиции организация отдыха и проведение досуга – 64,5%, благоустройство территории и обеспечение условий для занятий физкультурой и спортом – по 63%, транспортное обслуживание граждан – 55,9%, организация предоставления общедоступного и бесплатного общего, среднего (полного) общего образования и обеспечение безопасности граждан – по 51,4% и 51,3% соответственно. Нельзя не зафиксировать для органов государственной власти и местного самоуправления отрицательные позиции, где большинство населения муниципальных образований Республики Коми дало неудовлетворительные оценки: улучшение жилищных условий – 59,9%, медицинское обслуживание граждан – 49,7% (что и вызвало необходимость более детального изучения общественного мнения муниципалитетов Республики Коми по анализу составляющих проблем медицинского сервиса); жилищно-коммунальное обслуживание – 49,7%.

Такие показатели, как организация предоставления общедоступного и бесплатного общего, среднего (полного) общего образования и обеспечение безопасности граждан, получили низкие оценки ввиду наличия значительного количества зданий, требующих капитального

Таблица 5. **Комплекс мер улучшению деятельности органов власти Республики Коми в социальной сфере (данные на 01.01.2014 г.)**

<table>
<tr><th>в сфере проведения досуга в городе</th><th>в сфере безопасности граждан</th><th>в сфере ЖКХ</th><th>в сфере здравоохранения</th><th>в сфере улучшения жилищных условий</th><th>в сфере образования</th><th>в сфере развития физкультуры и спорта</th></tr>
<tr><td>строительство детских, спортивных площадок, а также мест досуга для разных категорий граждан (людей с ограниченными физическими возможностями, пожилых людей и так далее);</td><td>увеличение численности полицейских, дорожных патрулей на улицах города в вечернее время;</td><td>урегулирование ситуации с завышенными тарифами на услуги ЖКХ;</td><td>решение вопроса с большими очередями в медицинских учреждениях;</td><td>строительство доступного (недорогого) жилья;</td><td>обеспечение образовательных учреждений квалифицированными специалистами в данной области;</td><td>строительство новых спортивных объектов разной направленности;</td></tr>
<tr><td>обеспечение доступности досуга по цене;</td><td>обеспечение более качественного уличного (дворового) освещения для устранения так называемых «темных мест»;</td><td rowspan="4">установление контроля за качеством предоставления ЖКХ услуг;</td><td>обеспечение номерками на прием к врачам;</td><td>сдерживание роста цен на рынке жилой недвижимости города законодательным путем;</td><td>определение перечня бесплатных образовательных услуг, обеспечение ценовой доступности платных услуг для всех категорий граждан;</td><td rowspan="4">увеличение количества спортивных секций для детей, обеспечение ценовой доступности данных секций;</td></tr>
<tr><td>формирование правильной культуры досуга, особенно среди молодежи;</td><td rowspan="3">повышение безопасности дорожного и пешеходного движения путем установки большего количества «лежачих полицейских», подземных и надземных переходов, камер слежения и т.п.;</td><td>обеспечить доступность лекарств, определение перечня бесплатных медицинских услуг для нуждающихся больных;</td><td rowspan="3">внедрение республиканских программ по предоставлению ипотечных кредитов с низкими процентными ставками для населения;</td><td>улучшение материального и технического оснащения образовательных учреждений;</td></tr>
<tr><td>обеспечение медучреждений квалифицированными специалистами;</td><td rowspan="2">установление контроля за поборами и взятками в образовательных учреждениях;</td></tr>
<tr><td>оснащение медицинских учреждений современным оборудованием, повышение качества услуг;</td></tr>
</table>

ремонта, что объясняется давностью постройки. Ежегодные косметические и частично капитальные ремонты не обеспечивают современных требований Роспотребнадзора и Госпожнадзора. Решение данной проблемы требует больших постоянных капиталовложений.

Муниципальными образованиями активно принимаются меры по укреплению и совершенствованию материально-технической базы общеобразовательных учреждений, так здания общеобразовательных организаций, требующие капитального ремонта, включены в планы капитальных ремонтов, реализуемые на муниципальном уровне; осуществлены мониторинг и координация процесса комплектования первых классов с учетом закрепленности территории за общеобразовательными организациями и наполняемости; оптимизированы внутренние ресурсы общеобразовательных организаций: возвращены классные помещения, используемые не по целевому (проектному) назначению.

В целях улучшения значений показателей эффективности деятельности органов местного самоуправления и решения первоочередных задач, реализация которых необходима в сфере культуры, нами рекомендуются следующие организационные мероприятия: юридическое оформление мест отдыха населения в самостоятельные муниципальные учреждения культуры – парки культуры и отдыха; строительство (реконструкция) муниципальных объектов сферы культуры – учреждений клубного типа, библиотек; передача объектов сферы культуры в ведомственное подчинение органу управления культуры муниципального образования; разработка плана передачи (приспособления) объектов учреждений клубного типа под библиотеки; разработка и реализация программы (поэтапного плана) консервации/реставрации объекта культурного наследия, находящихся в муниципальной собственности. Лидерами данным показателям в сфере культуры являются такие муниципалитеты, как г. Сыктывкар, г.Воркута, Инта, именно данные МО получили высокие показатели удовлетворенности населением в данной сфере.

В подведении итогов хочется отметить, что 68,9% населения затруднились с ответом на позицию «обеспечение условий для осуществления предпринимательской деятельности», что является тем потенциалом для повышения организации работы органов местного самоуправления. Низкая удовлетворенность вызвана и тем, что динамика основных показателей, характеризующих деятельность малого и среднего бизнеса в республике в 2014 году, свидетельствует об ухудшении ситуации в данной сфере в целом. По сравнению с 2013 годом в республике уменьшилось число хозяйствующих субъектов, численность занятых в них. Совокупный оборот предприятий снизился. При этом на формирование оборота все большую роль оказывают предприятия оптовой и розничной торговли, доля которых в обороте организаций возросла. МСП сократили объем инвестиций в основной капитал (за исключением микропредприятий).

По сравнению с 2013 годом количество субъектов МСП сократилось на 0,3%, в том числе малых предприятий – на 5,0%, индивидуальных предпринимателей – на 0,6%. Количество микропредприятий и средних предприятий в 2014 году, напротив, возросло на 0,9% и 10,1% соответственно. В 2014 году численность занятых в сфере МСП, включая совместителей и лиц, работающих по договорам гражданско-правового характера, составила 114,0 тысяч человек. В том числе на предприятиях – юридических лицах – 70,4 тысячи человек (61,8%), у индивидуальных предпринимателей – 43,6 тысячи человек (38,2%). При общем снижении численности занятых в малом и среднем бизнесе в 2014 году к уровню 2013 года на 5,7% (главным образом, за счет микропредприятий), индивидуальные предприниматели увеличили численность занятых на 1,1%.При этом в секторе малого и среднего бизнеса республики в 2014 году был занят каждый четвертый занятый в экономике. Развернутый анализ показателя «число субъектов малого и среднего предпринимательства, единиц на 10 тыс. человек населения» (далее – СМСП) за 2014 год, показывает, что наилучшие значения имеют муниципальные образования – «г.Усинск» (527 СМСП), «г.Сыктывкар» (469 СМСП), «г.Инта» (311 СМСП), а также муниципальные районы Печора (370 СМСП), Усть-Цилемский (314 СМСП) и Сыктывдинский (311,74 СМСП). Наихудшие значения показателя наблюдаются в муниципальных районах Ижемский (178,5 СМСП), Усть-Куломский (189 СМСП) и Удорский (193 СМСП).

В целях улучшения степени оценки эффективности деятельности муниципальных органов управления и решения приоритетных социально-экономических задач необходимо сосредоточиться на выполнении следующих мероприятий: обеспечить максимально возможную информационную открытость деятельности местных администраций в рамках исполнения существующего нормативно-правового поля, предложить муниципальным аппаратам управления цикл программных мероприятий по оперативному информационному реагированию на возникающие проблемные ситуации; расширение форм общественного взаимодействия с населением и представителями гражданского общества (проведение рабочих встреч с населением, общественными организациями и т.п.) по вопросам деятельности муниципальных органов управления.

Значение института оценки качества предоставления услуг органов местного самоуправления, как органов публичной власти, наиболее приближенных к населению, заключается в том, что полученные социологические оценки должны служить показателем качества и доступности государственных и муниципальных услуг, оказываемых органами местной власти, которые выполняют

основную социальную функцию, а также привлекать институты местного сообщества с целью эффективного решения вопросов местного значения.

Литература:

1. Материалы комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми. 14 июня 2013 г. С. 14. Документ опубликован не был.
2. Материалы Комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Коми. 28 июня 2013 года Документ опубликован не был.
3. Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов: Указ Президента РФ от 28.04.2008 № 607. [электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
4. «О мерах по реализации Указа Президента РФ от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»: Постановление Правительства РФ от 17 декабря 2012 г. № 1317 [электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
5. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 [электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
6. Тепляков И. И. Определение управленческих компетенций муниципальных образований в Российской Федерации: теоретико-правовой аспект// Вопросы управления. 2014. № 31.
7. Алескеров Ф. Т., Головщинский К. И., Клименко А. В. Оценки качества государственного управления. М.: ГУ-ВШЭ, 2006.
8. Антипьев К. А. Общественный контроль в системе местного самоуправления// Вопросы управления. 2012. № 19.
9. Ильин В. А. Оценка населением эффективности государственного управления: практика региональных социологических исследований// Социологическая наука и социальная практика. 2014. № 1(5). С. 16–18.
10. Истомина Н. А. Мониторинг эффективности как способ оценки деятельности органов местного самоуправления в субъектах РФ// Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2012. № 3. С. 19–24.
11. Шляпентох В. Э. Россия, камо грядеши? //Власть. 1997. № 11. С. 8–16
12. Шаш Н. Н., Афанасьев М. П., Инструментарий оценки эффективности государственных программ // Вопросы ГиМУ. 2013. № 3. С. 48–69.
13. Южаков В. Н. Эволюция смыслов и правового регулирования государственных услуг в России в 2004–2012 гг.// Вопросы ГиМУ. 2012. № 2.

References:

1. Materials of the Commission on improvement of quality and accessibility of public and municipal services provision in the Republic of Komi. June 14, 2013. 14. The document was not published.
2. Materials of the Commission on improvement of quality and accessibility of public and municipal services provision in the Republic of Komi. June 28, 2013. 14. The document was not published.
3. On evaluation of the effectiveness of local self-government bodies, urban districts and municipal boroughs: the Decree of the President of the Russian Federation dated 28.04.2008 № 607. [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
4. “On measures on realization of the Order of the President of the Russian Federation dated April 28, 2008 № 607 “On assessing the effectiveness of the activities of the local self-government bodies, urban districts and municipal areas: Resolution of the Government of the Russian Federation dated December 17, 2012 № 1317 [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
5. On the main directions of improving the system of public administration: the Order of the President of the Russian Federation dated May 7, 2012 № 601 [e-resource]. Access from the ref.-legal system «KonsultantPlus».
6. Teplyakov I. I. Definition of managerial competencies of municipalities in the Russian Federation: theoretical and legal aspect // Voprosy upravleniya. 2014 № 31.
7. Aleskerov F. T., Golovshchinskiy K. I., Klimenko A. V. Assessment of the quality of public administration. M.: GU-VShE, 2006.
8. Antipiev K. A. Public control in the system of local self-government // Voprosy upravleniya. 2012. № 19.
9. Ilyin V. O. Population’s assessment of public administration’s effectiveness: practice of regional sociological research // Sotsiologicheskaya nauka i sotsialnaya praktika. 2014 № 1 (5). P. 16–18.
10. Istomina N. A. Performance monitoring as a way of assessment of the local self-government bodies’ activities in the constituent entities of the Russian Federation // Natsionalniye interesy: prioritety i bezopasnost. 2012. № 3. P. 19–24.
11. Shlyapentokh V. E. Russia, quo vadis? Vlast. 1997. № 11. P. 8–16
12. Shash N. N., Afanasyev M. P. Evaluation toolkit of the state programs effectiveness // Voprosy GiMU. 2013. № 3. C. 48–69.
13. Yuzhakov V. N. Evolution of meanings and the legal regulation of public services in Russia in 2004–2012 // Voprosy GiMU. 2012. № 2.