

УДК 316.334.3

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ И КАЧЕСТВО ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ

М. М. Акулич

*Доктор социологических наук
профессор, заведующая кафедрой*

М. В. Батырева

*кандидат социологических наук, доцент
Тюменский государственный
университет
г. Тюмень, Россия*

STATE AND MUNICIPAL SERVICES AS A FACTOR OF IMPROVING POPULATION'S QUALITY OF LIFE

M. M. Akulich

*Doctor of Sociological Sciences, professor
head of department*

M. V. Batyreva

*Candidate of Sociological Sciences
assistant professor
Tyumen State University
Tyumen, Russia*

Abstract. The article analyzes modern approaches to a concept of «quality of life». The authors focus on the state as the Institute, the functioning of which is aimed at improving the quality of life of citizens through social and economic policy. Developed on the basis of the results, recommendations aimed at improving the quality of services for citizens.

Keywords: quality of life; public and municipal services; the quality and availability of services.

Одним из ключевых вопросов государственной политики в РФ является повышение качества жизни населения. Соответственно, как в политических, государственных, так и в научных кругах все активнее обсуждаются проблемы качества жизни и возможные способы его повышения.

Считается, что сам термин «качество жизни» был впервые употреблен американским экономистом Дж. Гэлбрейтом в работе «Общество изобилия» в 1960 г. В лекси-

коне западных политических деятелей этот термин также появляется в начале 60-х гг. XX в.. Первое исследование качества жизни населения проводилось в США и Канаде с помощью анализа 36 медико-социальных показателей за десятилетний период (с 1964 по 1974 гг.). Довольно активный интерес политиков и ученых к проблемам качества жизни был обусловлен в западных странах нарастающим внима-



нием к глобальным проблемам современности.

Качество жизни населения формируется под воздействием ряда субъектов, к которым можно отнести органы государственной власти и местного самоуправления, различные организации и самих людей. Влияние органов государственной и муниципальной власти на качество жизни граждан имеет внешний характер и проявляется в проводимой ими социально-экономической политике.

В целях повышения эффективности государственной и муниципальной службы в стране осуществляется административная реформа, одним из основных направлений которой является повышение качества и доступности услуг, оказываемых органами власти и подведомственными им учреждениями населению.

Для оценки результатов проводимых преобразований, как на федеральном уровне, так и на уровне регионов, регулярно осуществляется мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Оценка эффективности функционирования органов власти, а также качества государственного и муниципального управления осуществляется различными организациями.

Начиная с 2011 г. кафедрой общей и экономической социологии Тюменского государственного университета по заказу ГАУ «Информационно-аналитический центр Тюменской области» реализуется «Мониторинг качества предоставления государственных и муници-

пальных услуг на юге Тюменской области» (руководитель проекта – М. М. Акулич). В рамках данного проекта реализуется вторая методическая стратегия, то есть заказчик изначально задает перечень услуг, подлежащих мониторингу в текущем году, и исследование проводится, главным образом, в местах их оказания. В 2011 г. в перечень было включено 5 услуг (4 государственных и 1 муниципальная), при этом было опрошено 545 их потребителей и 303 эксперта, а также проведены 2 фокус-группы с потребителями двух государственных услуг. В 2012 г. в перечень было включено 10 государственных и 10 муниципальных услуг. При этом в опросе приняли участие 1008 потребителей и 400 экспертов, проведено 5 фокус-групп с потребителями услуг, 94 контрольные закупки и 100 наблюдений в местах оказания услуг.

В 2013 г. изучались качество и доступность предоставления 15 государственных и 10 муниципальных услуг. В опросе приняли участие 1214 потребителей и 295 экспертов, были проведены 81 контрольная закупка и 72 наблюдения. Исследование на каждом из этапов проводилось в трех городах и пяти муниципальных районах юга области. Их перечень менялся на разных этапах мониторинга, на этапе 2013 г. это были города Тюмень, Тобольск и Ишим, а также Викуловский, Исетский, Нижнетавдинский, Сладковский и Тюменский муниципальные районы.

В программу исследования был включен ряд показателей, которые



обозначены в качестве целевых индикаторов доступности и качества услуг в ряде нормативно-правовых документов, в том числе в: Указе Президента РФ от 7 мая 2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования государственного управления»; Распоряжении Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011–2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции»; Программе Тюменской области «Повышение качества государственных и муниципальных услуг, снижение административных барьеров на 2012–2013 годы» (утверждена Распоряжением Правительства Тюменской области от 20 июня 2012 г. №1200-рп). Это такие показатели, как: доля заявителей, удовлетворенных качеством полученных услуг (согласно обозначенной выше Программе, значение показателя не должно быть менее 70 %); среднее число обращений заявителя для получения одной услуги (не более 2 обращений); среднее время ожидания в очереди при обращении в орган исполнительной власти или орган местного самоуправления (не более 15 минут); отсутствие нарушений нормативных сроков оказания услуг (сроки могут быть превышены не более чем в 5 % случаев). Рассмотрим полученные по этим показателям данные, рассматривая их как основные критерии качества анализируемых услуг.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что большинство опрошенных потребителей «уложились» в требования вышеуказанной Программы к числу обращений в оказывающее услугу учреждение: 42,1 % респондентов отметили, что обращались в учреждение лишь однократно, а еще 30 % – что обращались 2 раза. Тем не менее, 14,1 % опрошенных указали, что обращались в оказывающее услугу учреждение трижды; 3,8 % – 4 раза; 2,7 % – от 5 до 10 раз; 0,6 % – более 10 раз. Таким образом, требование Программы по данному целевому критерию было соблюдено в отношении 72,1 % потребителей.

В заключение отметим, что качественные условия жизни населения в целом, а в том числе и высокое качество получаемых им государственных и муниципальных услуг, являются показателями уровня социального развития и создают основу для успешной самореализации граждан, что, в свою очередь, способствует дальнейшему совершенствованию различных сфер социальной жизни. Данные, получаемые в результате мониторинговых исследований качества и доступности государственных и муниципальных услуг, могут способствовать решению целого ряда научно-практических задач, в том числе: диагностике состояния отдельных сфер государственного и муниципального управления; выявлению «проблемных» областей социальной жизни, как на уровне государства в целом, так и на уровне отдельных регионов; выявлению степени соот-



ветствия региональных показателей в этой области общероссийским; сравнению качества жизни населения разных регионов России, и разработке на этой основе рекомендаций по его улучшению.

Социологическое исследование предоставления государственных и муниципальных услуг населению

позволяет органам управления принимать необходимые, адекватные меры по повышению качества обслуживания граждан и оказывает, тем самым, влияние на повышение качества жизни людей.

© Акулич М. М.,
Батырева М. В., 2016.