

УДК 31.316.422.4

***УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ***

***Хашаева А.Б.***

*научный сотрудник отдела социологических исследований,  
БНУ РК «Институт комплексных исследований аридных территорий»,  
Элиста, Россия*

**Аннотация:** в статье отражены основные результаты социологического исследования «Оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Калмыкия», проведенного в 2018 году. В работе представлены оценка удовлетворенности качества предоставления государственных и муниципальных услуг и отдельных ее показателей. В качестве метода исследования применяется социологический опрос жителей Республики Калмыкия, получивших данные услуги.

**Ключевые слова:** государственные и муниципальные услуги, удовлетворенность, Республика Калмыкия, качество, показатели.

***SATISFACTION OF THE POPULATION BY THE QUALITY OF  
PROVIDING GOVERNMENTAL AND MUNICIPAL SERVICES***

***Khashayeva A.B.***

*Scientific employee of sociology department,  
BSI RK "Institute of Complex Studies of Arid Territories",  
Elista, Russia*

**Annotation:** the article reflects the main results of the sociological research “Assessment of citizens' satisfaction with the quality of state and municipal services in the Republic of Kalmykia”, conducted in 2018. The paper presents an assessment of satisfaction with the quality of state and municipal services and its individual

indicators. As a research method, a sociological survey of residents of the Republic of Kalmykia who received these services is used.

**Keywords:** state and municipal services, satisfaction, Republic of Kalmykia, quality, indicators.

В Республике Калмыкия с 2014 года по поручению Правительства Республики Калмыкия проводится социологическое исследование «Оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Калмыкия». Данное исследование проводится ежегодно по утвержденному перечню общественно значимых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых региональными органами власти.

Целью исследования является выявление степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее - Указ № 601) целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного управления в Российской Федерации, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг [1].

Выявление уровня удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг гражданами республики является основной задачей исследования.

Анализ полученных материалов социологического исследования за 2018 год по оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Калмыкия показал [2], что подавляющее большинство получателей государственных и муниципальных услуг (85,6%) положительно оценили качество их предоставления. Этот результат практически достиг целевого показателя (90,0%) (рис. 1).

Каждый двенадцатый (8,2%) негативно оценил качество получения услуги. Определенная доля (6,2%) затруднилась с ответом на данный вопрос.

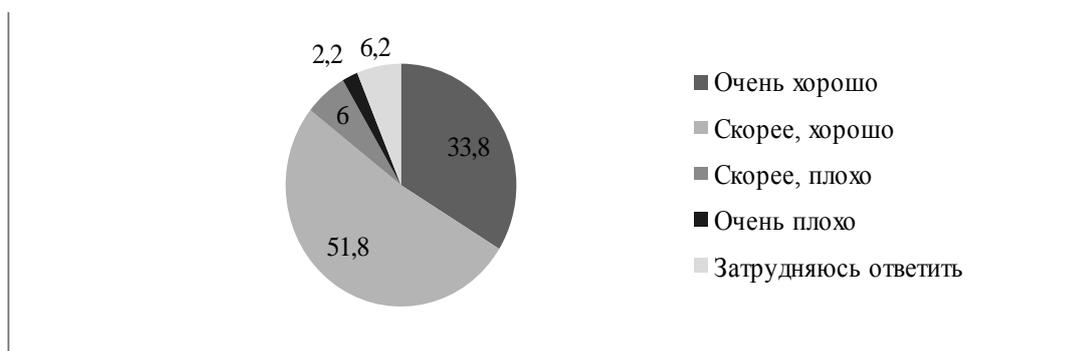


Рис. 1. Оценка качество предоставления услуги, в %

В целом это высокий показатель оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг граждан республики полученными услугами. Материалы опроса свидетельствуют, на наш взгляд, о высокой результативности органов власти и учреждений, предоставляющих гражданам республики.

Также высоки положительные оценки населением важных показателей качества предоставления государственных/муниципальных услуг. Например, удовлетворены:

- вежливостью сотрудников учреждений, предоставляющих данные услуги – 86,6%;
- количеством документов, необходимых для получения услуги – 86,0%;
- количеством обращений для сбора, подачи запроса и получения результата услуги – 85,6%;
- условиями ведения приема посетителей в учреждениях, предоставляющих услуги – 85,6%;
- профессионализмом сотрудников учреждений – 86,0%;
- внимательностью сотрудников учреждений – 84,6%;
- временем ожидания в очереди на подачу запроса – 81,8%.

От числа получавших ранее ту или иную услугу доля тех, кто считает, что за 6-летний период качество предоставления услуги улучшилось, составила 41,4% (рис. 2). 22,7% получателей услуг не отмечают какой-либо динамики в изменении качества предоставления услуги. Небольшая доля (3,2%) респондентов отметили ухудшение в предоставлении услуги. Каждый пятый (32,7 %) затруднился ответить на данный вопрос.

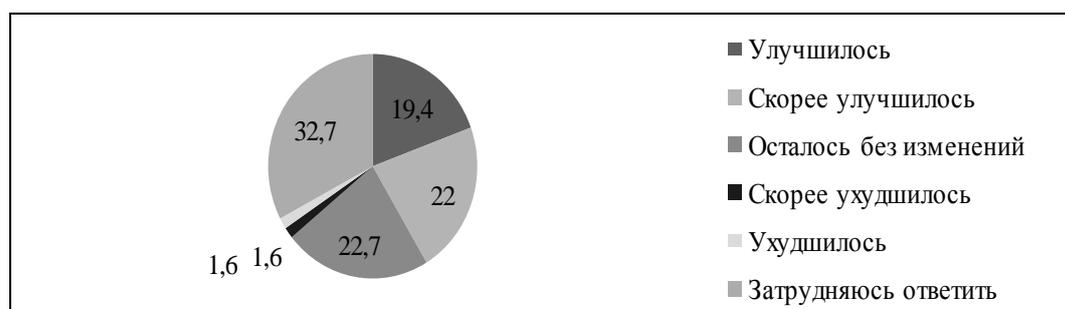


Рис. 2. Оценка изменений в качестве предоставления государственной услуги за последние 6 лет, в % от числа получивших

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в учреждение для подачи документов на получение государственных или муниципальных услуг составило 18 минут, на получение результата услуги – 11 минут.

Более половины (59,0%) опрошенных получателей государственных и муниципальных услуг, согласно их ответам, при получении услуги не понесли финансовых затрат. На наш взгляд, это в достаточной степени позитивный фактор.

10,8% респондентов в выборочной совокупности составила доля заявителей, получавших государственную или муниципальную услугу для целей предпринимательства, это вполне репрезентативно для бизнес-сообщества республики. Число обращений составило 2,17 раза. Данный результат практически соответствует показателю целевого достижения (2 раза).

Отсутствие полного пакета документов, необходимых для получения услуги стало главной причиной (71,6%) повторного обращения заявителя в учреждение, предоставляющего услугу.

О работе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (Мои документы) в 2018 году отметили, что знают 91,2% получателей услуг. Однако, от числа «знающих» только 42,5% респондентов имеют опыт обращения в МФЦ за 2017-2018 годы.

О функционировании Единого портала государственных и муниципальных услуг в 2018 году знают 70,8% получателей услуг. Однако, от числа «знающих» только 18,9% респондентов имеют опыт использования ресурсов портала за 2017-2018 годы.

Таким образом, несмотря на высокую оценку удовлетворенности и основных показателей качества предоставления государственных и муниципальных услуг, сохраняются определенные проблемы. В связи с этим, в дальнейшем требуется постоянная, непрерывная работа по совершенствованию всего процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

Основное внимание, на наш взгляд, следует также обратить на всемерное повышение эффективности деятельности МФЦ и особенно Единого портала государственных и муниципальных услуг по активному привлечению граждан республики за необходимыми им услугами в эти центры предоставления услуг.

### **Библиографический список:**

1. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Рос. Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 [Электронный ресурс]. URL: [http://www. base.garant.ru/70170942/](http://www.base.garant.ru/70170942/) (дата обращения: 17.06.2019).
2. Оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Калмыкия:

социолог. опрос [проводился в 2018 г. в районах республики и г. Элиста, выборка 500 респондентов] / Ин-т комплекс. Исслед. Арид. территорий; С. Э. Лиджи-Горяева, А. Б. Хашаева, Л. Н. Задваева, О.Б. Ванькаева // Архив отдела социологических исследований.

*Оригинальность 77%*