

УДК 338.46.075.1(470.344-21)

НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА ЧЕБОКСАРЫ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Бородина Т.А., Петрова С.В.

ФГБОУ ВПО «Чувашский Государственный Университет им. И.Н. Ульянова», Россия, г. Чебоксары, e-mail: swet175@mail.ru

Приведены результаты исследования методических и организационных подходов к оценке качества предоставления муниципальных услуг на примере города Чебоксары Чувашской республики. В статье представлены выводы, характеризующие методологию и процессы организации оценки удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Чебоксары, а также администрациями Московского, Ленинского, Калининского районов г. Чебоксары. Приводятся предложения по совершенствованию оценки удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, проводимой органами самоуправления г. Чебоксары Чувашской Республики. Разработаны практические рекомендации по автоматизации оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых в городе Чебоксары, создающие объективные предпосылки для совершенствования предоставления муниципальных услуг населению муниципального образования.

Ключевые слова: муниципальные услуги, качество муниципальных услуг, оценка уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, администрация г. Чебоксары Чувашской Республики

DIRECTIONS IMPROVE THE ASSESSMENT OF PUBLIC SATISFACTION WITH THE QUALITY OF MUNICIPAL SERVICES ON AN EXAMPLE OF CHEBOKSARY OF THE CHUVASH REPUBLIC

Borodina T. A., Petrova S.V.

FSEI HPE "The Chuvash State University. I.N. Ulyanov", Russia, Cheboksary, E-Mail: swet175@mail.ru

The results of studies methodological and organizational approaches to assessing the quality of municipal services by the example of the city of Cheboksary of the Chuvash Republic. The article presents findings describing the methodology and processes of the organization assess the satisfaction with the quality of municipal services provided by the administration of Cheboksary, and also administrations of the Moscow, Leninsky and Kalininsky districts of Cheboksary. Contains suggestions for improving the assessment of population satisfaction with quality of municipal services carried out by the authorities in Cheboksary, Chuvash Republic. Developed practical recommendations for automation of quality assessment of municipal services provided in the city of Cheboksary, creates objective preconditions for improvement of providing municipal services to the population of the municipality.

Key words: municipal services, quality of municipal services, evaluating the level of satisfaction with the quality of municipal services, the administration of Cheboksary of the Chuvash Republic

Оценка удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг является важным инструментом муниципального управления, определяющим дальнейшие ориентиры развития сферы муниципальных услуг. Благодаря оценке качества муниципальных услуг органы местного самоуправления получают актуальную адекватную информацию о качестве своей работы и могут использовать её для дальнейшего совершенствования своей деятельности. Более того, в конечном счёте, оценка уровня удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг влияет на уровень и качество жизни граждан данного муниципального образования.

В качестве целей исследования были определены изучение теоретических и методологических основ оценки удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг и разработке направлений совершенствования оценки качества предоставления муниципальных услуг на примере органов местного самоуправления города Чебоксары Чувашской республики.

Для решения поставленных задач в рамках исследования применялись общенаучные методы исследования: сравнительный и ситуационный анализ, методы обобщения, экспертные оценки, социологические и статистические методы.

Мы изучили методологию и процессы организации оценки удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Чебоксары, а также администрациями Московского, Ленинского, Калининского районов г. Чебоксары, и пришли к ряду выводов.

В настоящее время в администрации города Чебоксары оценка удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых данной администрацией, проводится на основании анализа обращений граждан в общественную приемную администрации города. Аналогично, на основании анализа обращений граждан в общественные приемные администраций районов города проводится оценка удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг. Данные об оценке уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг затем аккумулируются и анализируются в администрации города. Эта форма оценки удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг (на основании анализа обращений граждан) является основной. В дополнении к этой форме оценки качества муниципальных услуг администрации можно воспользоваться Интернет-сервисом оценки качества муниципальных услуг, который представляет собой добровольное анонимное анкетирование граждан, посетивших официальный сайт администрации города Чебоксары.

Упомянутый Интернет-сервис анкетирования граждан по вопросам качества предоставления муниципальных услуг имеется только на официальном сайте администрации города Чебоксары, на официальных сайтах районных администраций города, к сожалению, подобный сервис не предоставляется.

Районные администрации города Чебоксары проводят оценку уровня удовлетворенности граждан качеством предоставленных муниципальных услуг на основании анализа обращений граждан в общественную приемную данных администраций. Другие формы оценки удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых администрациями Московского, Ленинского, Калининского районов г. Чебоксары, данными администрациями не используются.

Тем не менее, оценка удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг на основании анализа обращений граждан в общественную приемную проводится на высоком уровне. Отдел муниципальных услуг г. Чебоксары, а также отделы контроля и исполнения администраций Московского, Ленинского и Калининского районов г. Чебоксары проводят анализ повторных обращений граждан; структуры обращений граждан, в том числе оценивают виды обращений по отраслям городского хозяйства; оценивают результаты рассмотрения обращений граждан от общего количества исполненных писем в процентном отношении (решены положительно, даны подробные разъяснения и рекомендации, отказано в положительном решении). Отдел муниципальных услуг, а также отделы контроля и исполнения проводят анализ: результатов устных приемов граждан по личным вопросам главой администрации города, глав соответствующих районов города, их заместителями и руководителями структурных подразделений; результатов рассмотрения обращений граждан в ходе «Прямой линии» с главой администрации; результатов рассмотрения обращений граждан в ходе встреч с населением в рамках проекта «Открытый город».

Аналитические материалы, полученные таким образом, затем используются при выработке приоритетных направлений деятельности администрации города Чебоксары, а также администраций районов города и предприятий ЖКХ города Чебоксары.

Тем не менее, необходимо отметить ряд существенных недостатков, связанных с проведением оценки удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых вышеперечисленными администрациями г.Чебоксары:

функция оценки удовлетворенности населения качеством именно муниципальных услуг на сегодняшний день не регламентирована;

официальные сайты администраций Московского, Ленинского и Калининского районов г.Чебоксары не располагают сервисом оценки качества муниципальных услуг.

на официальных сайтах администраций районов г.Чебоксары нет ссылок на порталы и сервисы оценки качества государственных (муниципальных) услуг других сайтов (г.Чебоксары, федеральных сайтов). Потребители государственных (муниципальных) услуг лишены возможности их оценить с помощью контролирующего сервиса.

В целях совершенствования государственного и муниципального управления, а также совершенствования работы по оценке удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг администрации г.Чебоксары, а также администраций районов г.Чебоксары, необходимо:

1. Создать регламент (нормативно-правовой документ на муниципальном уровне г. Чебоксары) по проведению оценки удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых администрацией г. Чебоксары и администрациями районов г.

Чебоксары. Создание нормативно-правового документа на муниципальном уровне позволило бы усовершенствовать процедуру и качество мероприятий по оценке удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых администрацией г. Чебоксары и администрациями районов г.Чебоксары.

2. Проводить на регулярной основе анкетирование граждан по оценке удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых администрациями города Чебоксары. Причем эту работу можно и нужно проводить непосредственно с потребителями муниципальных услуг в местах их предоставления.

3. Разработать анкету удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых администрациями Московского, Ленинского и Калининского районов г.Чебоксары. В настоящий момент подобная анкета имеется только на официальном сайте города, а на сайтах районных администраций г. Чебоксары возможность оставить мнение в форме анкеты для граждан отсутствует.

4. Использовать наблюдение как метод оценки качества предоставления отдельных муниципальных услуг.

Также необходимо провести ряд мероприятий по автоматизации оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Чебоксары и администрациями районов г.Чебоксары:

1) доработать официальные сайты администраций районов г.Чебоксары: создать собственные сервисы по оценке качества муниципальных услуг;

2) создать прямые ссылки (баннеры) на контролирующие сервисы официального сайта г.Чебоксары: на сервис оценки качества муниципальных услуг и сервис «Народный контроль»;

3) создать прямые ссылки (баннеры) на контролирующие сервисы федерального портала «Ваш контроль».

Таким образом, совершенствование оценки удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг должно привести к выработке более эффективных государственных решений в сфере местного самоуправления.

Список литературы

1. Официальный сайт администрации города Чебоксары [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://gov.cap.ru/default.aspx?gov_id=81, (дата обращения 10.03.2015).

2. Официальный сайт Калининского района г. Чебоксары [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://gov.cap.ru/default.aspx?gov_id=96, (дата обращения 18.03.2015).

3. Официальный сайт Ленинского района г. Чебоксары [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://gov.cap.ru/default.aspx?gov_id=102 (дата обращения 10.03.2015).

4. Официальный сайт Московского района г. Чебоксары [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://gov.cap.ru/default.aspx?gov_id=258, (дата обращения 18.03.2015).

5. Совершенствование государственного управления. Портал административной реформы. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://ar.gov.ru/ru/o_reforme/index.html, свободный (дата обращения 11.04.2015).

6. Федеральный закон Российской Федерации «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года №210-ФЗ (ред. от 28.07.2012) // «Российская газета», № 168, 30.07.2010.

Рецензенты:

Яковлев А.Е., д.э.н., профессор, ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный университет им. И.Н. Ульянова», Россия, г. Чебоксары;

Данилов И.П., д.э.н., профессор, заместитель директора по науке Чувашского филиала Московского гуманитарно-экономического института, г. Чебоксары.