

УДК 353.9

Зерчанинова Татьяна Евгеньевна,
кандидат социологических наук, доцент, Tatiana_Z@uara.ru
Российская академия народного хозяйства и государственной
службы при Президенте Российской Федерации г. Екатеринбург;

Шипицына Юлия Михайловна,
магистрант, shyum@list.ru
Российская академия народного хозяйства и государственной
службы при Президенте Российской Федерации, г. Екатеринбург

МОНИТОРИНГ В СОЦИАЛЬНОМ АУДИТЕ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Аннотация: статья посвящена проблемам организации мониторинга качества и доступности государственных услуг. В работе приводятся результаты социологического опроса удовлетворенности населения Свердловской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Ключевые слова: социальный аудит, мониторинг, качество и доступность государственных услуг.

Zerchaninova Tatiana E.,
Shipitsyna Julia M.

MONITORING IN SOCIAL AUDIT QUALITY AND ACCESSIBILITY OF PUBLIC SERVICES

Abstract: the article is devoted to problems of organization of monitoring of quality and accessibility of public services. This work contains the results of the sociological survey of satisfaction of the population of Sverdlovsk region the quality of public and municipal services.

Keywords: Social audit, monitoring, quality and accessibility of public services.

В целях дальнейшего совершенствования системы государственного управления указом Президента РФ были установлены дополнительные количественные и качественные целевые значения показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Российской Федерации [1].

Качество государственной услуги может рассматриваться со следующих позиций: как степень соответствия услуги стандарту и регламенту и как степень удовлетворенности ожиданий потребителей [2, 99-101]. Доступность государственной услуги означает возможность гражданами беспрепятственно получить ту или иную услугу [2, 106].

Для исследования качества и доступности государственных услуг авторы предлагают использовать такую исследовательскую технологию как социальный аудит. Социальный аудит качества и доступности государственных услуг рассматривается нами как вид социоинженерной деятельности, включающий социальную диагностику качества и доступности государственных услуг, оценку социальной эффективности государственных услуг и определение способов её повышения.

Организация мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг органами государственной власти является важнейшим и неотъемлемым элементом продолжающейся в Российской Федерации административной реформы. Создание эффективной системы контроля качества предоставления государственных услуг на территории региона,

отвечающей по всем основным направлениям федеральным рекомендациям и современному мировому опыту, является актуальной задачей. В Свердловской области в настоящее время такая система сформирована.

В Свердловской области независимой организацией был проведен социологический опрос населения общей удовлетворенностью качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Всего было опрошено 18950 респондентов в 73 муниципальных образованиях Свердловской области.

Проведенное исследование показало, что 81% жителей Свердловской области и 79% представителей бизнес-сообщества, обращавшихся за последние 2 года в органы власти за получением услуги, в целом удовлетворены качеством ее предоставления. Это респонденты, которые оценили качество предоставления услуг как «хорошо» и «скорее хорошо». Этот показатель выше целевого параметра, запланированного планом мероприятий по достижению важнейших показателей, установленных Указом Президента от 7 мая 2012 года № 601 на 2013 год. В соответствии с дорожной картой, к 01 января 2014 года уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составить не менее 70 процентов.

Вместе с тем, анализ практики проведения мониторинга выявил ряд проблем.

Во-первых, мониторинг налажен не по всем государственным услугам. Так, по итогам 1 квартала 2013 года мониторинг качества проведен областными органами власти в отношении 51 % услуг, по итогам первого полугодия 2013 года – по 57% услуг, по итогам 9 месяцев 2013 года – только по 64 % услуг.

Во-вторых, выявлено значительное расхождение итоговых значений отчетов по мониторингу качества и доступности предоставления государственных услуг исполнительными органами власти Свердловской области за 1-3 кварталы 2013 год и результатов социологического опроса общей удовлетворенностью граждан качеством предоставления государственных услуг в Свердловской области, проведенного в 3 квартале 2013 года, по показателям «Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Свердловской области для получения государственных услуг» и «Среднее количество обращений заявителей в орган государственной власти Свердловской области для получения одной государственной услуги».

Кроме того, в ходе проведения мониторинга исполнительными органами власти Свердловской области были задействованы не все рекомендованные механизмы оценки. В основном был использован метод внутриведомственного мониторинга качества оказания государственных услуг органов по оценке параметров, закрепленных административными регламентами предоставления государственных услуг и полученных по факту оказания услуги, редко — внутриведомственный социологический опрос. Ни одним исполнительным органом государственной власти Свердловской области не был использован

такой метод как «контрольное обращение», не привлекались для проведения мониторинга независимые экспертные организации. Содержательный анализ представленных отчетов о проведении мониторинга не позволяет сделать вывод об эффективности проведения такого мониторинга.

В-третьих, на территории Свердловской области в настоящее время не организовано проведение мониторинга общей удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг с привлечением специализированных организаций на регулярной основе. Такой подход не может обеспечить формирование объективных данных о качестве и доступности государственных услуг, снижает оперативность принятия управленческих решений.

Таким образом, система организации мониторинга качества и доступности государственных услуг исполнительными органами государственной власти в Свердловской области на сегодняшний день не совершенна и нуждается в дальнейшей доработке.

В качестве основных направлений совершенствования, а также практических рекомендаций исполнительным органам государственной власти Свердловской области, предоставляющим государственные услуги, предлагаются следующие меры.

1. Проведение полной инвентаризации государственных услуг, оказываемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области. Поддержание указанного перечня в актуальном состоянии.

2. Организация мониторинга в отношении 100% государственных услуг, оказываемых органами власти Свердловской области.

3. Расширение методов мониторинга по наиболее востребованным и социально-значимым услугам.

4. Организация внутриведомственного контроля исполнителей органов власти, осуществляющих сбор первичной информации по исследуемым государственным услугам.

5. Проведение мероприятий по повышению квалификации для работников, занятых выполнением функции сбора первичной информации по исследуемым государственным услугам.

6. Создание информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг «Народный контроль» на базе официального сайта Свердловской области «Административная реформа в Свердловской области», опубликованного в открытой сети Интернет по адресу <http://ar.gov66.ru>.

7. Ежегодное проведение социологического опроса населения Свердловской области общей удовлетворенностью граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Библиографический список

1. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

2. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / Под. ред. С.И. Неделько, А.В. Осташкова. М.: Экскилибрис Пресс, 2008.

УДК 316

Зоз Марина Витальевна,
магистрант, zoz.marina88@gmail.com,

Тюменский государственный университет, г. Тюмень

ПОДГОТОВКА КАДРОВ В РЕГИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ ТУРИЗМА: ОСОБЕННОСТИ И ПРОБЛЕМЫ

Аннотация: в статье рассматриваются особенности подготовки кадров посредством получения туристского образования в Тюменской области и проблемы, связанные с практическим применением полученного образования. Выделяются аспекты, позволяющие исследовать зависимость качества туризма как межличностной деятельности от качества предоставляемых услуг. Анализируются факторы, необходимые для формирования профессионального персонала.

Ключевые слова: туризм, профессионализм, профессиональное туристское образование, кадры, практико-ориентированное обучение, специалист, профессиональная деятельность.

Zoz Marina Vitalievna

TRAINING IN REGIONAL FIELD OF TOURISM: CHARACTERISTICS AND PROBLEMS

Abstract: The article discusses the features of training by obtaining tourism education in the Tyumen region and the problems associated with the practical application of learning. Aspects stand out, allowing us to research the dependence of the quality of tourism as an interpersonal activity on the quality of services provided. The factors necessary for the formation of the professional staff.

Keywords: tourism, professionalism, professional tourist education, personnel, practice-oriented training, specialist, professional activity.

В Тюменской области имеются все условия для успешного развития внутреннего и въездного туризма: богатейшее историческое, архитектурное и культурное наследие, уникальные природные ресурсы, благоприятная экологическая составляющая, а также интенсивно развивающийся потребительский спрос на туристические продукты региона [7].

Еще один немаловажный фактор – это кадры, необходимые для формирования профессионального персонала. Тюменская область обладает большой трудовой ресурсной базой, что способствует развитию различных отраслей хозяйства, в том числе туризма, так как каждый второй житель области относится к категории экономически активного населения [4;97].

Без радикальных изменений системы профессионального туристского образования, без непрерывного повышения профессионального уровня работников туристской индустрии невозможно обеспечить конкурентоспособность страны на международном туристском рынке [5].

С появлением рынка в России, наблюдается высокий спрос на туристские услуги, в туристский бизнес вовлекается все больше субъектов, возникла необходимость развития туризма и как сферы профессиональной деятельности,