

14. Гендин А. М. Негативные явления в поведении студентов педагогического ВУЗа // Вестник Красноярского гос. ун-та. – 2002. – I том. – С. 51-52.
15. Башманова Е. Л. Причины и факторы распространения сквернословия среди учащейся молодежи // Электронный научный журнал Курского государственного университета – 2010. – № 2 (14) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://scientific-notes.ru/pdf/014-22.pdf>.
16. Кузина Н. Ненормативная лексика: дань «моде» или распушенность? // Волга.ру. - 2012.– № 181 (25660) [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
<http://www.volgaru.ru/index.php?oth&article=5397&PHPSESSID=b04773beca966e6be2a9fc7dffee788>.
17. Пацыба В. И. Ненормативное речевое поведение в молодежной среде // Актуальные проблемы молодежи в условиях изменяющейся России: материалы Всероссийской (заочной) науч-практич. конф. – Балашов, 2010. – С. 93-95.

Акулич М.М.,  
Батырева М.В.,  
г. Тюмень

## ОПЫТ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

Одним из приоритетных направлений развития государственного и муниципального управления на современном этапе является повышение качества предоставления и доступности государственных и муниципальных услуг, за которыми обращается население при наступлении различных

жизненных обстоятельств. Как и другие органы власти, Правительство Тюменской области придерживается стратегии постоянного повышения качества исполняемых функций, ориентировано на максимальную доступность данных услуг для граждан, позволяющую им затрачивать минимальное количество финансовых и временных ресурсов. Именно поэтому крайне актуальным является анализ достоверной информации об удовлетворенности потребителей услуг их качеством и доступностью, как в целом, так и по отдельным параметрам, а также изучение перспектив улучшения качества и оптимизации процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Тюменский государственный университет в течение последних двух лет (2011, 2012 гг.) проводит «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг» (руководитель проекта Акулич М.М.)[1]. В реализации данного проекта приняли участие профессор Чеботарев Г.Н, доценты Батырева М.В., Гайдаржи Е.С., Мальцева Н.В., Теплякова О.А., Фальков В.Н., Чернышев А.А., а также другие преподаватели и студенты. В ходе данного исследования используется комплекс методов, а именно: анкетный опрос получателей государственных и муниципальных услуг; экспертный опрос в виде полужформализованного интервью с должностными лицами органов исполнительной власти (местного самоуправления), предоставляющих анализируемые услуги; фокус-группы с получателями услуг; контрольные закупки и включенное структурированное наблюдение в местах предоставления услуг.

В данной статье более подробно остановимся на результатах опроса потребителей одной из услуг, включенных в выборку в 2012 г. - «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания высокотехнологической и специализированной медицинской помощи». В ходе опроса потребителей по данной услуге было изучено, насколько соблюдаются отдельные, наиболее важные, параметры качества услуги, предусмотренные соответствующим административным регламентом

(наличие залов для приема посетителей и их надлежащее оборудование; соблюдение сроков ожидания в очередях при подаче и получении документов; соблюдение требований к продолжительности приема посетителей; соблюдение предельных сроков оказания услуг), а также проанализирована степень удовлетворенности потребителей отдельными составляющими процесса оказания услуги (организация процесса информирования о порядке предоставления услуг; территориальная доступность учреждений; комфортность условий приема в целом и по отдельным компонентам; уровень квалификации оказывающих услугу сотрудников; финансовые затраты на получение услуги). Рассмотрим основные полученные при этом результаты.

В рамках Мониторинга по анализируемой услуге был опрошен 121 ее потребитель (12% от общего числа опрошенных в ходе Мониторинга по всем услугам). Было установлено, что потребители анализируемой услуги довольно хорошо информированы о возможностях и порядке их получения. Однако в качестве источника информации выступают чаще всего личные консультации со специалистами учреждений, предоставляющих государственную услугу (указали как источник информации об услуге 68,6%). Как результат, информирование потенциальных потребителей занимает значительную часть рабочего времени специалистов, что приводит к сокращению времени на непосредственное оказание услуги, затягиванию сроков их оказания и очередям.

Доступность информации о необходимом для получения услуги пакете документов респонденты оценили довольно высоко – средний балл при оценке доступности составил 4,23 балла (при среднем по выборке показателе - 4,2 балла). Довольно высоко оценили потребители услуги также доступность и полноту информации на стендах в учреждениях, оказывающих анализируемую государственную услугу, а также доступность бланка заявления для получения услуги – в обоих случаях суммарные доли положительных оценок заметно преобладают над суммарными долями

оценок отрицательных. Сбор документов, необходимых для получения государственной услуги, как правило, не занимает много времени у потребителей - большая часть опрошенных (83,1%) тратит на сбор необходимых для получения государственной услуги документов не более недели (доля заметно выше, чем в среднем выборке – 67%). Более того, более 40% респондентов вообще затрачивают на указанную процедуру только 1 день. Тем не менее, некоторая часть респондентов испытывает определенные затруднения со сбором необходимой документации – в частности, каждый десятый респондент затрачивает на сбор документов от недели до месяца, а еще 5,9% - вообще более месяца (в среднем по выборке – 11,2%).

В ходе изучения доступности государственной услуги потребителям, а также комфортности ее получения, были оценены: территориальная доступность учреждения, удобство его расположения; организация записи на оказание услуги; организация информирования потребителей услуги; общая комфортность условий приема посетителей; комфортность условий приема по отдельным составляющим (удобство зала для посетителей, наличие необходимой информации, наличие системы пропусков для посетителей, электронной системы управления очередью, гардероба, туалета для посетителей, копировально-множительной техники, лифта, время ожидания при подаче и получении документов, время приема у должностных лиц).

При этом было установлено, что учреждения, оказывающие государственную услугу, территориально скорее доступны для большинства их потребителей – положительные оценки доступности преобладают над отрицательными – 37,5% против 15,8% (в среднем по выборке - 59,7% против 39,4%). Большинство же потребителей анализируемой услуги (46,7%) при ответе на вопрос о территориальной доступности выбрали «средний» вариант ответа «учреждение скорее доступно, чем нет». Наличие записи на прием в учреждениях оказывающих государственную услугу отметили 85,2%. Показатель заметно выше среднего по выборке значения - 59,7% опрошенных.

Для потребителей государственной услуги в целом созданы комфортные условия приема – их положительные оценки заметно преобладают над отрицательными: 71% против 9,1% (в среднем по выборке – 76,6% против 5,3%). В учреждениях легко ориентироваться – таблички с указанием должностей и компетенций сотрудников заметили 91,7% опрошенных (в среднем по выборке – 82,8%), на наличие информации о графике работы и порядке приема указали 89,3% (в среднем по выборке – 87,3%), на наличие у сотрудников бейджей или табличек с именами и должностями – 53,7% (в среднем по выборке – 61,7%).

Тем не менее, по отдельным показателям комфортности выявлены довольно низкие оценки. Так, лишь 14% опрошенных указали на наличие системы пропусков для посетителей в учреждениях (в среднем по выборке – 13%), оказывающих услугу, лишь 6,6% – на наличие электронной очереди (в среднем по выборке – 17,8%). Наличие залов для ожидания приема отметили 89,3% респондентов (в среднем по выборке – 85,6%), однако полностью комфортными их сочли лишь 45,5% (в среднем по выборке – 43,2%). На наличие доступного для посетителей туалета указали 93,4% опрошенных (в среднем по выборке – 68,8%), гардероба – 86,8% (в среднем по выборке – 49,7%). Средний балл оценки комфортности условий приема составил 3,96 балла, то есть оказался немного ниже, чем в среднем по выборке (4,10 балла).

Важной характеристикой комфортности получения услуги является время, затрачиваемое потребителями услуг на ожидание приема при подаче документов, прием специалистом, последующие обращения, а также получение документов в результате оказания услуги. Исследование показало, что большая часть респондентов не затратила на ожидание в очереди при подаче документов много времени (см. рис. 1).

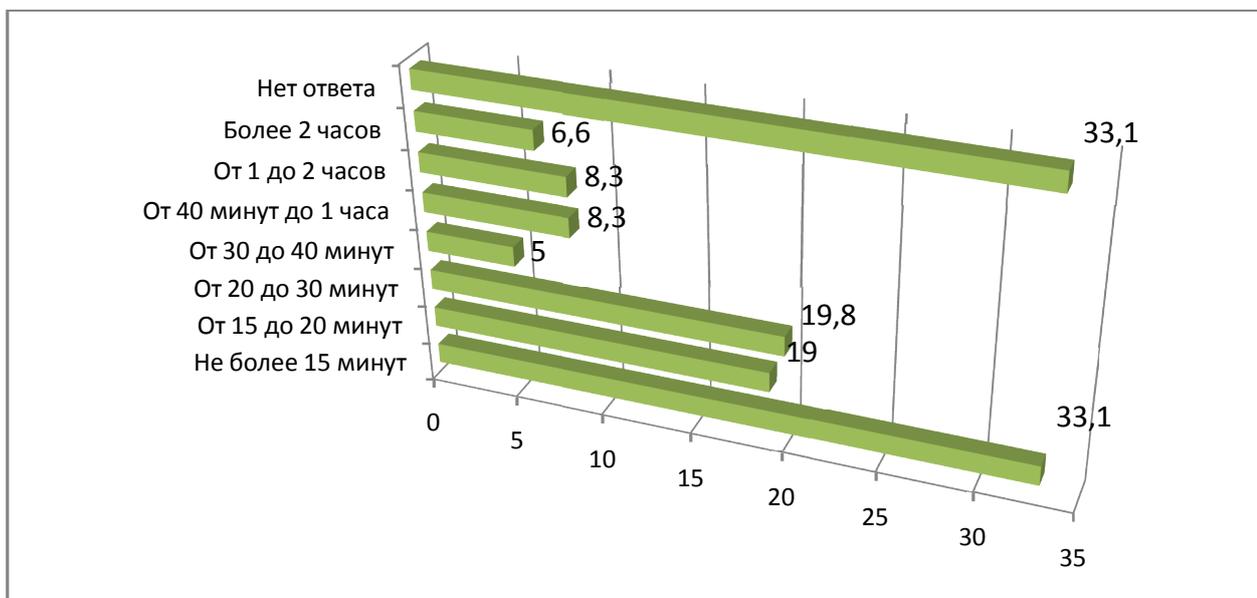


Рис 1. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Сколько по времени Вы ожидали в очереди при подаче документов?», % от общего числа опрошенных

Рисунок наглядно демонстрирует, что большая часть опрошенных (71,9%) затратила на ожидание в очереди при подаче документов не более получаса (в среднем по выборке - 84,6%), причем треть опрошенных вообще ждала не более 15 минут. Тем не менее, 8,3% опрошенных затратили на подачу документов порядка 1-2 часов, а 6,6% опрошенных - более двух часов. Высокая доля респондентов, не давших ответа на данный вопрос, очевидно, связана с тем, что процедура оказания услуги в их случаях не предполагала сдачи документов (подавали документы не при личном обращении; обратились за услугой и сразу ее получили).

Предельное время ожидания в очереди при подаче документов, согласно регламенту оказания анализируемой услуги, составляет 30 минут. Следовательно, требования регламента в данном случае соблюдены лишь в отношении 71,9% опрошенных потребителей.

Получение документов, как правило, оказывается еще более скоротечной процедурой, нежели их подача (см. рис. 2).

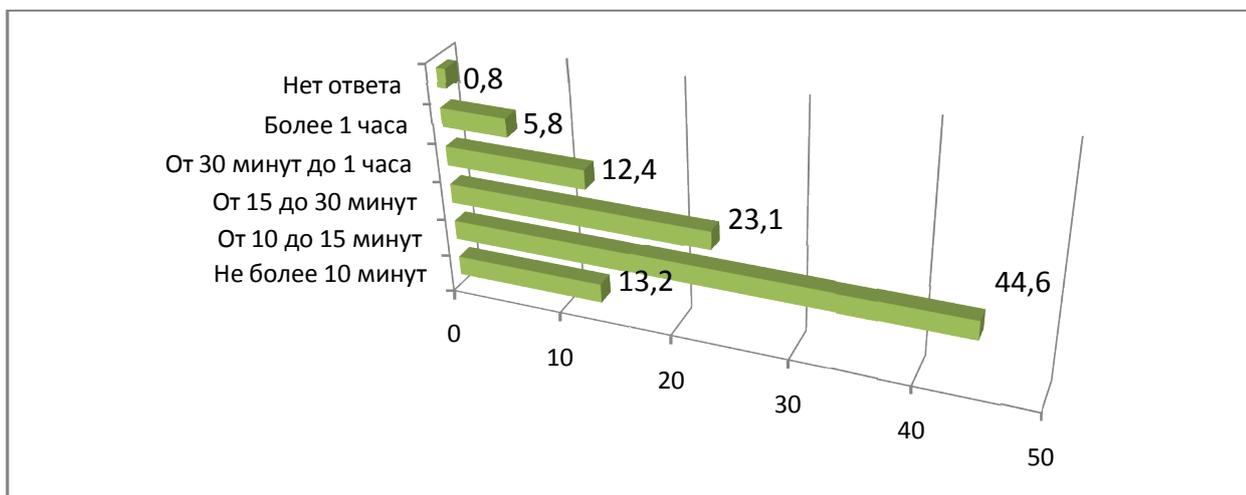


Рис 2. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Сколько по времени Вы ожидали в очереди при получении документов?»,  
% от общего числа опрошенных

Рисунок показывает, что при получении документов как результата оказания государственной услуги уже 80,9% потребителей затратили на ожидание в очереди не более получаса (в среднем по выборке - 81,5%), причем более половины опрошенных (57,8%) ждали вообще не более 15 мин. (в среднем по выборке - 67,4%). Более часа ждали при получении документов лишь 5,8% опрошенных (при подаче документов столько же ждали 14,9%).

Предельное время ожидания в очереди при получении документов, согласно регламенту оказания анализируемой услуги, составляет 30 минут. Следовательно, требования регламента в данном случае соблюдены лишь в отношении 80,9% опрошенных потребителей.

Непосредственный прием у должностных лиц, как правило, также не занимает много времени (см. рис. 3).

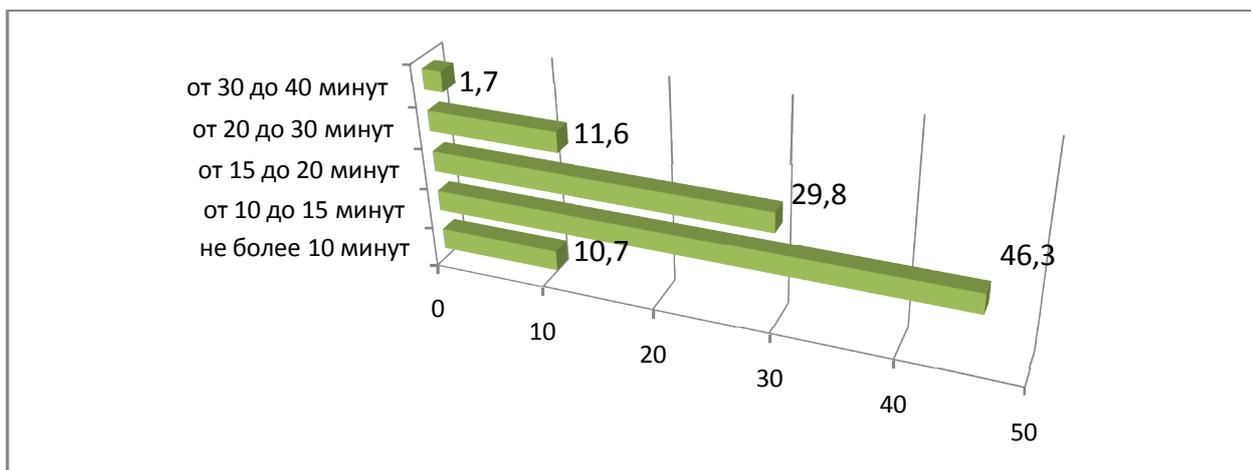


Рис 3. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Сколько по времени Вы провели на приеме у должностного лица, оказывающего услугу?», % от общего числа опрошенных

Рисунок показывает, что более половины опрошенных (57%) провели на приеме у должностного лица при получении государственной услуги не более 15 мин. (в среднем по выборке - 62,5%), еще 41,4% - не более получаса (в среднем по выборке - 31,4%), и лишь 1,7% - порядка 30-40 минут. Среди опрошенных вообще не оказалось тех, кто провел бы в очереди при получении документов более 40 минут (в среднем по выборке доля таких составила 4,4%). Предписанная регламентом оказания услуги продолжительность приема – 30 минут – соблюдена, таким образом, в отношении 98,3% опрошенных потребителей услуг.

Потребители услуги довольно высоко оценили уровень квалификации специалистов, занятых оказанием государственной услуги – средний балл оценки уровня квалификации по пятибалльной шкале составил 4,26 балла (в среднем по выборке немного выше - 4,32 балла). Поведение чиновников также в большинстве случаев рабочее, без разговоров на посторонние темы, лишь 15,7% опрошенных отмечали, что обслуживающие их сотрудники отвлекались на нерабочие дела (несколько выше, чем в среднем по выборке – 7,7%). Лишь у 10,7% респондентов возникли конфликты со специалистами, связанные с оказанием услуги (чаще, чем в среднем по выборке – 6,6%), а

еще у 0,8% - не связанные с услугой (в среднем по выборке – 2%). При этом в большинстве случаев служащие продемонстрировали желание помочь, погасив тем самым возникший конфликт.

Большинство опрошенных потребителей (52,9%) получили государственную услугу бесплатно (в среднем по выборке – 63,6%). Не пришлось большинству из них (88,4%) и осуществлять какие-либо неформальные платежи для более быстрого получения услуги или получения доступа к ней в случае отказа (в среднем по выборке – 82,4%).

В большинстве случаев потребители имели возможность получить услугу еще при первичном обращении: в 89,3% случаев не было выявлено факта отказа в предоставлении услуги (в среднем по выборке – 82,9%), 74,4% респондентов сдали пакет документов, необходимый для получения услуги с первого раза (в среднем по выборке – 72,1%). Большинство опрошенных потребителей (66,9%) также сочли, что в отношении них при оказании услуги были соблюдены все необходимые действия (в среднем по выборке – 69,9%).

Сроки получения государственной услуги в большинстве случаев не являются затянутыми. Так, 40,5% опрошенных по услуге удалось получить желаемую государственную услугу в день обращения за ней (доля заметно выше, чем в среднем по выборке – 24,7%), еще у 20,7% опрошенных срок получения услуги составил от 2 дней до недели (в среднем по выборке – 16,3%). У 26,4% опрошенных срок от первичного обращения за услугой до ее фактического получения составил от недели до месяца (в среднем по выборке – 32,2%), у 4,1% опрошенных 1-2 месяца (в среднем по выборке – 9,5%). Суммарная доля респондентов, у которых процесс получения услуги составил более 2 месяцев, составила 4,1% (в среднем по выборке – 12,8%). Тем самым, можно утверждать, что сроки предоставления анализируемой услуги, как правило, оказываются короче, чем в среднем по всем услугам. Кроме того, отметим также, что фактически 99,1% опрошенных по услуге получили ее в срок, не выходящий за рамки предусмотренного регламентом.

Субъективным показателем высокого качества государственной (муниципальной) услуги является общее впечатление от ее оказания, сложившиеся у потребителей. Средняя оценка общего впечатления от оказания услуг по пятибалльной шкале составила 4,11 балла (в среднем по выборке 4,17 балла).

На основе показателей, измеренных в ходе исследования в баллах (доступность информации о пакете документов, необходимом для получения услуги; комфортность условий ведения приема посетителей; уровень квалификации работников; общее впечатление от процедуры оказания услуги), были рассчитаны средние оценки доступности и качества всех анализируемых услуг. Средняя оценка по анализируемой услуге составила 4,14 балла и оказалась близка к среднему по выборке значению – 4,2 балла. Тем самым, можно заключить, что доступность и качество анализируемой услуги находятся на среднем уровне.

По результатам проведенного исследования был сделан ряд рекомендаций, направленных на повышение качества предоставления анализируемой государственной услуги:

1. Совершенствовать способы информирования потребителей о порядке оказания услуги, а также необходимых для ее получения документах. Более активно использовать для осуществления информирования и консультирования потребителей услуги каналы интернет, телефонной связи, а также информационные стенды.

2. Совершенствовать административный регламент предоставления услуги, четко прописать в нем способы получения государственной услуги (лично, по почте, через Интернет).

3. Для повышения территориальной доступности услуги необходимо развивать возможности для получения государственных услуг потребителями из других населенных пунктов, где нет учреждений, оказывающих необходимую государственную услугу, без выезда с местности – посредством создания подразделений на местах либо привлечения к

получению услуги другими способами (не посредством личного обращения, а посредством почты и Интернета).

4. Для повышения эффективности работы и уменьшения числа очередей из посетителей, ожидающих приема, осуществлять прием у специалистов по предварительной записи, в том числе посредством Интернета.

5. Необходимо делать условия для получения услуги потребителями более комфортными. В случае если получатели проводят долгое время в ожидании оказания услуги, для них должны быть оборудованы просторные залы с достаточным числом посадочных мест, туалет и гардероб. Помещения должны быть оборудованы кондиционерами, а также иметь возможность проветривания.

6. Следить за соблюдением требований Регламентов услуги в отношении предельных сроков оказания услуги, предельной продолжительности ожидания потребителей в очередях при подаче и получении документов, а также продолжительности приема посетителей и совершения всех необходимых действий.

Ананьина В.Т.,  
г. Екатеринбург

## ЭТНОС КАК СОЦИОЛОГИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ: СУЩНОСТЬ, НАУЧНЫЕ ПОДХОДЫ

Исследование проблем этнических сообществ становится наиболее актуальным в последние годы и вызывает интерес не только в публицистике, но и научной сфере, где сложилось неоднозначное понимание сущности этноса и его соотношения с обществом в целом. Социологическая наука в данном случае не является исключением. Здесь сформировались два противоположных подхода относительно роли этносов в формировании и развитии общества в целом, а отсюда и значения их исследования для социологической науки.