

УДК 31

**Об организации и предоставлении
муниципальных услуг в городе Элисте:
результаты социологического мониторинга**

*Спиридонова Людмила Юрьевна*¹

¹ Институт комплексных исследований аридных территорий (д. 111, ул. Хомутникова, 358005, Элиста, Российская Федерация) научный сотрудник

ORCID: 0000-0002-5904-1064. E-mail: climb-up-the-walls@yandex.ru

Аннотация. В настоящее время социологический мониторинг является одним из лучших средств как для получения «обратной связи» с населением, так и для контроля деятельности органов местного самоуправления. В данной статье представлены результаты социологического мониторинга уровня удовлетворенности населения Городского округа г. Элисты качеством организации и предоставления муниципальных услуг в сфере транспортного обслуживания, благоустройства населенного пункта, ЖКХ-услуг, качества автомобильных дорог (опрос проводился в апреле-мае 2019 г.). Помимо непосредственной оценки населения полученных услуг рассматриваются основные проблемы, сложившиеся в сфере транспортного обслуживания, качества автомобильных дорог, организации услуг по благоустройству города, ЖКХ-услуг.

Ключевые слова: социологический мониторинг, опрос населения, органы местного самоуправления, удовлетворенность муниципальными услугами, анкетирование

Для цитирования: Спиридонова Л. Ю. Об организации и предоставлении муниципальных услуг в городе Элисте: результаты социологического мониторинга. Бюллетень Калмыцкого научного центра РАН. 2019; (2): 138–152. DOI: 10.22162/2587-6503-2019-2-10-138-152.

UDC 31

**On Organizing and Providing of Municipal Services in the City of
Elista: Results of the Sociological Monitoring**

*Lyudmila Yu. Spiridonova*¹

¹ Institute for Comprehensive Research of Arid Territories
(111, Khomutnikov St., 358005 Elista, Russian Federation)
Research Associate
ORCID: 0000-0002-5904-1064. E-mail: climb-up-the-walls@yandex.
ru

Abstract. At present, sociological monitoring is one of the best means both for obtaining “feedback” with the population, and for monitoring the activities of local governments. This article presents the results of the sociological monitoring of the level of satisfaction of the population of the City District of Elista with the quality of organization and provision of municipal services in the field of transport services, community redevelopment, housing and communal services, quality of motorways (the survey was conducted in April-May 2019). In addition to the direct assessment of the delivered services by the population, the main problems that have developed in the field of transport services, the quality of motorways, the organization of community redevelopment services, housing and communal services are considered.

Keywords: sociological monitoring, population survey, local governments, satisfaction with municipal services, questionnaires

For citation: Spiridonova L. Y. On Organizing and Providing of Municipal Services in the City of Elista: Results of the Sociological Monitoring. *Bulletin of the Kalmyk Scientific Center of the RAS*. 2019; (2): 138–152. DOI: 10.22162/2587-6503-2019-2-10-138-152.

Одной из самых актуальных и активно развивающихся в России теорий управления является концепция «сервисного государства» [Фалина 2012; Мамычев 2012; Коженко 2012; Коженко 2014; Кравченко 2013; Санжаревский 2014; Зайковский 2014; Мартынова 2013; Мартынова 2015; Агеева 2015; Большакова 2018; Романовская 2018; и др.]. Эта теория отражает современные реалии, в которых общество требует от государственных и муниципальных органов власти эффективного и ответственного управления.

Данная концепция основана на идее сервисного публичного менеджмента, осуществляемого как местным самоуправлением, так и государственными органами и структурами. Государство, согласно «сервисной» модели, выступает институтом, предостав-

ляющим качественные услуги своим гражданам — пользователям этих услуг. Гражданин становится для государства клиентом, который как налогоплательщик вправе требовать от государства повышения эффективности его деятельности [Зайковский 2014].

В контексте «сервисной модели» государства главным показателем эффективности власти выступает качество государственных и муниципальных услуг, понимающееся как степень удовлетворенности данными услугами каждого гражданина в отдельности и общества в целом. Именно повышение эффективности государственного управления и улучшение качества публичных услуг, предоставляемых обществу, считают залогом стабильного социально-экономического развития и конкурентоспособности государства.

В отличие от зарубежных стран, в России переход к модели «сервисного управления» начался относительно недавно: реализация «сервисной модели государства» была заявлена в концепции Административной реформы в Российской Федерации 2006–2010 гг.

В целях реализации основных задач административной реформы в нашей стране на базе федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и указа президента Российской Федерации «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» была разработана унифицированная программа мониторинга оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления в регионах [Федеральный закон... 2003; Указ Президента... 2008].

Социологический мониторинг качества услуг в данном контексте представляет собой средство анализа результативности деятельности органов муниципальной власти и инструмент получения «обратной связи» власти от населения.

В Республике Калмыкия ежегодно с 2012 г. на базе Института комплексных исследований аридных территорий проводится социологическое исследование, посвященное выявлению уровня удовлетворенности населения региона качеством организации и

предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг.

В апреле–мае 2019 года во всех районах республики и в столице региона, в городе Элисте, было опрошено 547 респондентов.

В Городском округе г. Элисты приняли участие в данном опросе 214 респондентов.

Вопросы исследования касались оценки качества организации транспортного обслуживания в городе, качества автомобильных дорог, организации услуг по благоустройству населенного пункта в целом, организации сферы ЖКХ-услуг. Ниже приводятся полученные результаты исследования [Лиджи-Горяева, Спиридонова, Ункуров 2019].

Организация транспортного обслуживания и качество автомобильных дорог в городе Элисте

Для выявления мнения жителей о качестве транспортного обслуживания в городе Элисте был задан следующий вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством транспортного обслуживания населения?» (табл. 1).

Таблица 1. Удовлетворенность элистинцев организацией транспортного обслуживания в городе, в %

№	Варианты ответов	%
1	Удовлетворены	18,5
2	Не удовлетворены	74,1
3	Затруднились ответить	7,3

Из полученных данных видно, что лишь небольшая доля (18,5 %) опрошенных жителей города удовлетворены качеством транспортного обслуживания. Подавляющее большинство (74,1 %) элистинцев не удовлетворено качеством транспортного обслуживания в городе. 7,3 % жителей затруднились с ответом.

Горожане, не удовлетворенные качеством транспортного обслуживания населения, сослались на следующие причины (табл. 2).

Таблица 2. Причины неудовлетворенности жителей г. Элисты качеством организации транспортного обслуживания, в % от доли, давшей отрицательные оценки

№	Рейтинг ответов	%
1	Не устраивает график движения транспортных средств	78,6
2	Отсутствие прямого транспортного сообщения с некоторыми жилыми районами города	77,9
3	Отсутствие муниципального транспорта внутри города как такового	77,3
4	Не организованы остановки общественного транспорта	75,3
5	Отсутствие транспортных средств на маршрутах в вечернее и ночное время, в выходные дни	61,0
6	Недостаточное количество транспортных средств по отведенным маршрутам движения	31,8
7	Не выполняются условия оплаты для льготных категорий граждан	22,1
8	Большие временные интервалы ожидания транспортных средств	16,2
9	Не соблюдаются правила перевозки пассажиров	15,6
10	Плохое техническое состояние транспортных средств	13,0
11	Не устраивает уровень квалификации работников транспортного обслуживания	10,4
12	Неуважительное отношение водителей (кондуктора) к пассажирам	9,7
13	Отсутствие регулярного транспортного сообщения между Элистой и районами Республики Калмыкия	8,4
14	Парковочных мест в городе недостаточно	6,5

Как видим, подавляющее большинство (78,6 %) из отрицательно ответивших на вопрос жителей Элисты не устраивает график движения транспортных средств. Более трех четвертей (77,9 %) горожан из данной группы недовольны отсутствием прямого транспортного сообщения с некоторыми жилыми районами города. Почти такое же (77,3 %) количество респондентов пожаловались на отсутствие в Элисте муниципального транспорта. Три четверти (75,3 %) горожан не удовлетворены тем, что в районе их проживания не организованы остановки общественного транспорта. Боль-

шинство (61,0 %) жителей города из этой группы сослались на отсутствие на маршрутах транспортных средств в вечернее, ночное время и в выходные дни. Около трети (31,8 %) обеспокоены недостатком транспортных средств по отведенным маршрутам движения. Более пятой части (22,1 %) жителей отметили, что условия оплаты для льготных категорий граждан не выполняются. Каждый шестой (16,2 %) указал на большие временные интервалы ожидания транспортных средств. 15,6 % горожан сослались на несоблюдение правил перевозки пассажиров. 13,0 % отрицательно оценивших организацию транспортного обслуживания в городе Элисте отметили плохое техническое состояние транспортных средств. Каждого десятого (10,4 %) не устраивает уровень квалификации работников транспортного обслуживания. Почти столько же (9,7%) пожаловались на неуважительное, грубое отношение водителя или кондуктора к пассажирам. Каждый двенадцатый (8,4 %) недоволен отсутствием регулярного транспортного сообщения между Элистой и районами Республики Калмыкия. 6,5 % горожан указали на недостаток парковочных мест в городе.

Мнения жителей Городского округа г. Элисты о качестве автомобильных дорог продемонстрированы в таблице 3.

Таблица 3. Удовлетворенность горожан качеством автомобильных дорог в Элисте, в%

№	Варианты ответов	%
1	Удовлетворены	13,7
2	Не удовлетворены	77,1
3	Затруднились ответить	9,3

По полученным материалам, только 13,7 % опрошенных жителей Элисты выразили свою удовлетворенность автомобильными дорогами в городе. Подавляющее большинство (77,1 %) участвовавших в опросе граждан не удовлетворены данным показателем. 9,3 % жителей не смогли дать определенного ответа на вопрос.

Главные причины неудовлетворенности качеством автомобильных дорог в городе, названные жителями, показаны в таблице 4.

Таблица 4. Причины неудовлетворенности населения качеством автомобильных дорог в г. Элисте, в % от доли респондентов, давших отрицательный ответ

№	Рейтинг ответов	%
1	Плохое качество дорожного полотна	90,5
2	Плохое качество ремонта	86,7
3	Ремонт дорог за последние 2–3 года вообще не проводился	78,5
4	Нет подъездной дороги с твердым покрытием к моему району проживания	74,7
5	Отсутствие ливневой канализации	12,7
6	Отсутствие освещения дорог	9,5
7	Отсутствие капитального ремонта дорог	7,6
8	Отсутствие разметки, пешеходных переходов	7,0
9	В моем районе проживания нет дорог с твердым покрытием	5,1
10	Отсутствие текущего ремонта дорог	5,1
11	Отсутствие дорожных знаков	0,6

Абсолютное большинство (90,5 %) опрошенных, не удовлетворенных качеством автомобильных дорог в городе, указали на плохое качество дорожного полотна. Подавляющее большинство (86,7 %) из них отметили плохое качество ремонта дорог. Более трех четвертей (78,5 %) горожан из этой группы ответили, что за последние 2–3 года ремонт дорог вообще не проводился (возможно, речь идет о том или ином районе города, где проживают респонденты, выбравшие этот вариант ответа). Три четверти (74,7 %) жителей сослались на отсутствие подъездных дорог с твердым покрытием к их жилым районам. Каждый восьмой (12,7%) опрошенный из этой группы указал на отсутствие ливневой канализации. 9,5 % горожан недовольны отсутствием освещения дорог в темное

время суток. Каждого четырнадцатого (7,6 %) не устраивает отсутствие капитального ремонта дорог в городе. 7,0 % респондентов недовольны отсутствием разметки и пешеходных переходов. Небольшая доля (5,1 %) горожан из этой группы ответили, что в их районе города частично или полностью отсутствуют дороги с твердым покрытием (асфальт). Такая же доля (5,1 %) отметила отсутствие текущего ремонта дорог. Незначительная доля (0,6 %) сослалась на отсутствие дорожных знаков.

Сфера благоустройства города Элисты

Чтобы узнать оценку населением качества работ по благоустройству города, был задан следующий вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством услуг по благоустройству города Элисты?». Мнения респондентов по данному вопросу распределились следующим образом (табл. 5).

Таблица 5. Удовлетворенность населения качеством организации услуг по благоустройству г. Элисты, в %

№	Варианты ответов	%
1	Удовлетворены	16,6
2	Не удовлетворены	74,1
3	Затруднились ответить	9,3

Только каждый шестой (16,6 %) опрошенный в городе удовлетворен качеством услуг по благоустройству в Элисте. Три четверти (74,1 %) жителей не удовлетворены организацией услуг по благоустройству города. 9,3 % горожан не смогли дать какого-либо ответа на поставленный вопрос.

Респонденты назвали следующие причины неудовлетворенности качеством услуг по благоустройству в Городском округе (таблица 6).

Таблица 6. Причины неудовлетворенности населения качеством организации услуг по благоустройству города, в % от доли респондентов, давших отрицательный ответ

№	Рейтинг ответов	%
1	Плохое освещение улиц	84,0
2	Работа по благоустройству вообще не проводится	82,7
3	Не проводится озеленение города	80,1
4	Отсутствуют указатели с названиями улиц, номерами домов	72,4
5	Зоны отдыха населения (парки, скверы) находятся в плохом состоянии	65,4
6	Спортивные площадки и стадионы в городе практически отсутствуют	16,7
7	Тротуары, пешие дорожки и др. находятся в плохом состоянии	12,8
8	Внешний вид зданий, сооружений и прилегающих территорий, мест общего пользования находится в неудовлетворительном состоянии	9,6
9	Не вывозятся мусор и бытовые отходы	7,1
10	Спортивные площадки, стадионы находятся в плохом состоянии	5,8
11	Детские площадки находятся в неудовлетворительном состоянии	4,5
12	Детские площадки отсутствуют	3,8
13	Объекты культуры находятся в неудовлетворительном состоянии	3,8

Подавляющее большинство (84,0 %) отрицательно ответивших на этот вопрос жителей основной причиной недовольства организацией услуг по благоустройству города указали плохое освещение улиц в темное время суток. Примерно столько же (82,7 %) горожан из этой группы считают, что какой-либо работы по благоустройству не проводится. 80,1 % из них недовольны тем, что не проводится озеленение города. Почти три четверти (72,4 %) сослались на отсутствие указателей с названиями улиц и номерами домов. Две трети (65,4 %) горожан пожаловались на то, что зоны отдыха населения (парки, скверы) находятся в плохом состоянии. Каждый шестой (16,7 %) горожанин из этой группы ответил, что в городе практи-

чески отсутствуют спортивные площадки или стадионы. Каждый восьмой (12,8 %) указал на плохое состояние тротуаров и пешеходных дорожек. Каждый десятый (9,6 %) сослался на неудовлетворительное состояние (внешнего вида) зданий и сооружений, прилегающих территорий, мест общего пользования. Каждый четырнадцатый (7,1 %) отметил нерегулярный вывоз мусора и бытовых отходов. 5,8 % респондентов недовольны тем, что спортивные площадки и стадионы находятся в плохом состоянии. 4,5 % горожан указали на неудовлетворительное состояние детских площадок в их районах города. Небольшие доли (по 3,8 %) жителей не устраивает отсутствие детских площадок; неудовлетворительное состояние объектов культуры.

Сфера услуг ЖКХ

Для выявления оценки населением качества предоставляемых им жилищно-коммунальных услуг в исследовании был предусмотрен ряд вопросов, охватывающих основные сферы ЖКХ:

- ✓ теплоснабжение
- ✓ водоснабжение
- ✓ электроснабжение
- ✓ газоснабжение.

Мнения жителей города Элисты по оценке услуг ЖКХ продемонстрированы в таблице 7.

Таблица 7. Удовлетворенность населения уровнем организации услуг в сфере ЖКХ, в %

Сферы ЖКХ	Варианты ответов		
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Теплоснабжение*	75,1	18,5	6,4
Водоснабжение	22,9	72,2	4,9
Электроснабжение	76,1	16,6	7,3
Газоснабжение	80,9	10,8	8,3

* У большинства (67,8 %) опрошенных в Городском округе г. Элисты — централизованное отопление; у трети (33,2 %) опрошенных — автономное печное отопление.

По материалам опроса, подавляющее большинство опрошенных жителей Элисты ответили, что удовлетворены качеством организации теплоснабжения (75,1 %), электроснабжения (76,1 %) и газоснабжения (80,9 %).

Лишь немногим более пятой части (22,9 %) жителей города выразили свою удовлетворенность качеством организации водоснабжения в городе Элисте.

Около трех четвертей (72,2 %) горожан не удовлетворены качеством организации водоснабжения. Примерно каждый пятый (18,5 %) опрошенный выразил свою неудовлетворенность качеством организации теплоснабжения. Каждого шестого (16,6 %) жителя не устраивает качество организации электроснабжения. Каждый девятый (10,8 %) житель города не удовлетворен качеством организации газоснабжения.

Среди причин, по которым часть жителей района не удовлетворена качеством тепло-, водо-, электро- и газоснабжения, названы следующие (табл. 8).

Таблица 8. Причины неудовлетворенности населения качеством организации услуг ЖКХ, в % от доли респондентов, давших отрицательный ответ

Тепло-снабжение	%	Водоснабжение	%	Электроснабжение	%	Газоснабжение	%
Слишком высокая нерегулируемая температура отопления дома (квартиры)	58,3	Плохое качество подаваемой воды	90,6	Высокая оплата за электроэнергию	64,7	Высокая оплата за газ	77,5
Высокая оплата за отопление	36,1	Перебои с подачей холодной воды	80,5	Несоблюдение стандартов напряжения тока, подаваемого в жилые дома	58,8	Перебои или слабое давление при подаче газа	22,2

Низкая температура отопления квартир (дома)	27,8	Перебои с подачей горячей воды	43,6	Перебои с подачей электроэнергии	41,2		
Отсутствие тепловых счетчиков в многоквартирных домах	2,8	Высокая стоимость за водоснабжение	11,4	Высокая изношенность электрических сетей	32,4		
		Неудовлетворительное состояние канализации	10,7				
		Вода только привозная	4,0				
		Высокая стоимость привозной воды	2,7				

Более половины (58, 3%) горожан, не удовлетворенных качеством теплоснабжения, основной причиной своего недовольства назвали слишком высокую нерегулируемую температуру отопления дома (квартиры). Более трети (36,1 %) горожан из этой группы сослались на высокую оплату за отопление. Более четверти (27,8 %) указали на низкую температуру отопления квартир (дома) в осенне-зимний период. 2,8 % отметили отсутствие тепловых счетчиков в многоквартирных домах.

Абсолютное большинство (90,6 %) жителей, давших отрицательные оценки качеству организации водоснабжения в городе, недовольны качеством подаваемой воды (водопроводная вода). Подавляющее большинство (80,5 %) пожаловались на перебои с подачей холодной воды. Многих (43,6 %) из этой группы не устраивают перебои с горячей водой. Каждый девятый (11,4 %) из них

указал на высокую стоимость за водоснабжение. Примерно каждый девятый (10,7 %) сослался на неудовлетворительное состояние канализации. Небольшая доля (4,0 %) горожан отметила, что вода в городе только привозная (вероятно, подразумевается питьевая вода). Незначительная доля (2,7 %) горожан сослалась на высокую стоимость привозной воды.

Почти две трети (64,7 %) жителей, не удовлетворенных качеством электроснабжения в городе Элисте, отметили высокую оплату за электроэнергию. Более половины (58,8 %) горожан из этой группы не устраивает несоблюдение стандартов напряжения тока, подаваемого в жилые дома. Значительная доля (41,2 %) горожан отметила перебои с подачей электроэнергии. Треть (32,4 %) сослалась на высокую изношенность электрических сетей.

Более трех четвертей (77,5 %) жителей города, не удовлетворенных качеством организации газоснабжения, назвали основной причиной недовольства высокую оплату за газ. Более пятой части (22,2 %) из них отметили перебои или слабое давление при подаче газа.

Резюмируя вышесказанное, отметим, что в некоторых сферах организации и предоставления муниципальных услуг населению города Элисты имеются некоторые проблемы. В частности, элистинцы дали весьма невысокие оценки качеству организации транспортного обслуживания, качеству городских автомобильных дорог, организации услуг по благоустройству города.

Отметим, что в настоящий момент в городе активно ведутся работы по ремонту дорог, в транспортный оборот ввели несколько дополнительных автобусов. Надеемся, что это положительно повлияет на ситуацию в сфере муниципальных услуг в городе Элисте в самом ближайшем будущем.

Литература

Агеева 2015 — *Агеева А. Н.* Ожидания молодежи, связанные с деятельностью органа МСУ, в контексте «сервисной» модели государственного и муниципального управления // *Juvenis scientia*. 2015. № 1. С. 46–49.

- Большакова 2018 — *Большакова Ю. М.* От государственных услуг к государственному сервису: к социологии современного государственного управления // *Власть*. 2018. № 6. С. 111–117.
- Зайковский 2014 — *Зайковский В. Н.* «Сервисное государство»: новая парадигма или современная технология государственного управления? // *Приоритеты России*. 2014. № 3(231). С. 35–45.
- Коженко 2012 — *Коженко Я. В.* Концепции «сильного» и «сервисного» государства в контексте модернизации государственного управления в России: общее и отличное [электронный ресурс] // *Фундаментальные исследования*. 2012. № 3. URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения: 30.09.2019).
- Коженко 2014 — *Коженко Я. В.* Принципы сервисного государства: теоретико-правовой аспект // *Научное обозрение. Реферативный журнал*. 2014. № 1. С. 92–93.
- Кравченко 2013 — *Кравченко А. Г.* Сервисное государство: проблема формирования интерактивной бюрократии // *Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса*. 2013. № 5 (23). С. 122–127.
- Лиджи-Горяева, Спиридонова, Ункуров 2019 — *Лиджи-Горяева С. Э., Спиридонова Л. Ю., Ункуров Э. Ю.* Организация и проведение социологического опроса при определении уровня оценки населением результатов деятельности органов местного самоуправления городского округа и районных муниципальных образований Республики Калмыкия: социолог. опрос [проводился в 2019 г. в г. Элисте и 13 районах республики, выборка — 547 респондентов; выборка в городе Элисте — 214 респондентов] / *Ин-т комплекс. исслед. арид. территорий* // *Архив отдела социологических исследований*.
- Мамычев 2012 — *Мамычев А. Ю.* Сервисная модель модернизации публично-властной организации и управления: уровни, формы и перспективы развития // *Философия права*. 2012. № 6. С. 29–33.
- Мартынова 2013 — *Мартынова С. Э.* Концепция «сервисного» государства в контексте постиндустриальной парадигмы социального управления // *Вестник Тюменского государственного университета*. 2013. № 8. С. 165–173.
- Мартынова 2015 — *Мартынова С. Э.* «Сервисная» модель муниципального управления в социологической интерпретации: монография. СПб.: *Социально-гуманитарное знание*, 2015. 348 с.
- Романовская 2018 — *Романовская О. В.* Политико-правовое учение М.Ротбарда и основы сервисного государства в России [электронный

- ресурс] // электронный научный журнал «Наука. Общество. Государство». 2018. Т. 6. №1 (21). URL <http://esj.pnzgu.ru/> (дата обращения: 30.09.2019).
- Санжаревский 2014 — *Санжаревский И. И.* К вопросу о концепциях сервисного и сильного государства и современных модернизациях политического управления // Вестник Поволжского института управления. 2014. №1 (40). С. 9–16.
- Указ Президента... 2008 — Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 года № 607 (ред. от 9.05.2018) «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» [электронный ресурс] // КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76576/942772dce30cfa36b671bcf19ca928e4d698a928/ (дата обращения: 28.08.2019).
- Фалина 2012 — *Фалина А. С.* Сервисное государство: истоки теории, элементы практики // Социология власти. 2012. № 1. С.132–140.
- Федеральный закон... 2003 — Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ (ред. от 02.08.2019) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2019) [электронный ресурс] // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/ (дата обращения: 03.09.2019).