

**Социологический мониторинг муниципальных услуг как индикатор эффективности деятельности ОМСУ в регионе (на материалах Республики Калмыкия)**

**Научный руководитель – Кальдинова Галина Павловна**

*Спиридонова Людмила Юрьевна*

*Сотрудник*

Институт комплексных исследований аридных территорий, Элиста, Россия

*E-mail: spiridonova-l.y@yandex.ru*

Одной из самых актуальных и активно развивающихся в зарубежных странах и в России теорий управления является концепция «сервисного государства». 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, предоставляющим качественные услуги своим гражданам - пользователям этих услуг. Гражданин становится для государства клиентом, который, как налогоплательщик, вправе требовать от государства повышения эффективности его деятельности [1].

В контексте «сервисной модели» государства главным показателем эффективности власти выступает качество публичных 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 РФ 2006-2010 гг.

В целях реализации основных задач административной реформы в нашей стране была разработана унифицированная программа мониторинга оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления в регионах. Социологический мониторинг качества услуг в данном контексте представляет собой средство анализа результативности деятельности органов муниципальной власти и инструмент получения «обратной связи» власти от населения.

Мониторинг оценки предоставляемых населению органами местного самоуправления муниципальных услуг осуществляется в Республике Калмыкия с 2012 года на базе Института комплексных исследований аридных территорий.[2]

Основываясь на материалах, полученных нами в исследованиях 2012-2019 гг., можно заметить, что подобная унифицированная программа не в полной мере учитывает социально-экономические, природно-климатические и иные особенности регионов, что весьма немаловажно для выявления адекватной оценки населением уровня предоставляемых услуг. [3]

Также следует отметить, что, как и все преобразования последних лет, запуск концепции «сервисного государства» на начальном этапе осуществлялся «сверху», без учета настроений и особенностей менталитета населения всей страны и того или иного региона.

Следовательно, проблемное поле начального этапа формирования «сервисного управления» главным образом фокусировалось на создании инфраструктурных предпосылок - правовых и организационных. Таким образом, несмотря на постоянное развитие законодательно-правовой базы, накопление практического опыта, местное самоуправление, по-прежнему, ближе к местному административному управлению, чем к институту народо-властия.

В итоге граждане оказываются не активными участниками, способными влиять на социальную политику государства, а «реципиентами» исполнительных решений «сверху».

Нельзя не отметить тот факт, что в настоящее время показатель качества муниципальных услуг во многом рассматривается как индикатор эффективности деятельности муниципалитетов, инструмент совершенствования и корректировки принимаемых ими решений.

Вполне очевидно, что в сложившихся условиях необходим пересмотр действующих инструментов и методики социологического мониторинга качества предоставления муниципальных услуг с учетом социально-экономических, культурных, природно-климатических особенностей субъектов РФ.

Принимая во внимание всю значимость данной проблемы, остается актуальной задача дальнейшего совершенствования теории и методики ее исследования.

### Источники и литература

- 1) Зайковский В.Н. «Сервисное государство»: новая парадигма или современная технология государственного управления? // Приоритеты России. 2014. №3(231). С.35-45.
- 2) 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]// URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76576/942772dce30cfa36b671bcf19ca928e4d698a928/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76576/942772dce30cfa36b671bcf19ca928e4d698a928/) (дата обращения: 28.01.2020).
- 3) 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 [U+2015] 547 респондентов; выборка в городе Элисте [U+2015] 214 респондентов] / Ин-т комплекс. исслед. арид. территорий // Архив отдела социологических исследований.