



Электронная библиотека  
Гражданское общество в России

---

**К.Ю. Уцумиева**

**Социологический анализ  
качества государственных  
бюджетных услуг и их влияние  
на социальное самочувствие  
населения**

**Электронный ресурс**

URL: <http://www.civisbook.ru/files/File/2015-Utsumieva.pdf>

Перепечатка с сайта Вестника Северо-  
Кавказского федерального  
университета

[http://www.ncfu.ru/vestnik\\_ncfu.html](http://www.ncfu.ru/vestnik_ncfu.html)

URL: <http://www.civisbook.ru>

УДК 316.654

Уцумиева Камила Юнусовна

## СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА СОЦИАЛЬНОЕ САМОЧУВСТВИЕ НАСЕЛЕНИЯ

*В статье рассматривается взаимосвязь между социальным самочувствием населения и его оценкой качества государственных бюджетных услуг.*

**Ключевые слова:** качество жизни, социальное самочувствие, бюджетные услуги, качество бюджетных услуг.

**Utsumieva Kamila Yu.**

### SOCIOLOGICAL ANALYSIS OF QUALITY IN PUBLIC SERVICES AND THEIR IMPACT ON SOCIAL WELL-BEING

*The item offers a view on the connection between social well-being and the quality of the public services offered.*

**Key words:** life quality, social well-being, public services, quality of public services.

Инновационная экономика невозможна без здорового, образованного и деятельного населения. Достигнуть высокого уровня развития экономики невозможно без высокого уровня развития человеческого потенциала, а без того и другого невозможно существование государства в мире, где глобальные возможности уступают глобальным рискам.

Услуги, оказываемые государством, как правило, входят в число наиболее приоритетных – первичные права и жизненно важные потребности: здоровье, работа, образование, безопасность, жилище и т. д. – и могут быть объединены понятием «качество жизни».

В рамках реализации административной реформы происходит изменение взаимоотношений в связке государство – гражданин. Эти взаимоотношения все больше по форме исполнения становятся рыночными: предложение соответствующих услуг со стороны государства стимулируется и определяется спросом и оценкой этих услуг со стороны населения.

Комплекс таких услуг описывается с помощью определения «качество жизни». При этом под «качеством жизни» понимаются не только объективные показатели, но также субъективная оценка со стороны самого получателя. Следовательно, социологические опросы становятся не просто важным, а функционально необходимым условием для работы органов власти в новых условиях.

Однако качество жизни является достаточно спорным понятием и критерием оценки предоставления государственных бюджетных услуг населению. В социологии и статистике существуют различные интерпретации и операционализации данного понятия. Качество жизни рассчитывается по комплексу статистических показателей, а его субъективная оценка интерпретируется в социологии как «восприятие качества жизни» и «оценка качества жизни».

Социальное содержание качества жизни связано для людей с эффективностью их жизнедеятельности в широком понимании этого слова. Эта жизнедеятельность включает не только личное удовлетворение своей собственной жизнью, но и общим социально-экономическим положением в социальной среде, регионе, стране в целом, которое ежедневно сказывается на социальном самочувствии людей. Социальное самочувствие выступает доминантой качества жизни и рассматривается как «состояние, возникающее в результате восприятия и оценки индивидом соответствия между его актуальной социальной ситуацией (уровнем удовлетворения материальных и духовных потребностей, уровнем включенности в систему общественных отношений, социальным статусом) и степенью удовлетворенности его этой ситуацией, что, в свою очередь, обусловлено ценностными ориентациями, ожиданиями, уровнем притязаний субъекта» [1, с. 87].

По мнению О. А. Хасбулатовой и Л. С. Егоровой, детерминантами социального самочувствия в переходном обществе выступают социальная и экономическая практика, уровень доходов граждан, степень востребованности их жизненного потенциала, реальные политические и культурные процессы в обществе [2, с. 53]. Эти элементы, определяющие социальное самочувствие, зависят от уровня/степени социальной адаптации индивидов к новым экономическим и социокультурным реалиям, их личной жизненной стратегии. Жизненная стратегия может проявляться либо как стратегия выживания, либо как стратегия развития, которые определяются степенью экстернатальности (опора на государство) и интернатальности (опора на собственные силы) индивида. При выборе жизненной стратегии любой гражданин надеется на помощь государства в том или ином виде. У одних – в виде социальных пособий и дотаций, у других – в виде снижения налогового бремени и улучшения условий хозяйствования, у третьих – в виде гарантированной, достойно оплачиваемой работы. Разница в том, в какой степени индивид использует собственные возможности в достижении приемлемого для себя качества жизни и какова степень его зависимости от государственной поддержки. Следовательно, все множество механизмов регулирования качества жизни можно разделить на две группы: 1) самоорганизующие процессы; 2) социальная политика государства.

Таким образом, можно отметить, что социальное самочувствие и его уровень является важным объективным показателем результативности оказания государственных бюджетных услуг населению.

Было проведено комплексное социологическое исследование для оценки качества, доступности и своевременности оказания государственных бюджетных услуг населению Ставропольского края, а также в целях оценки результативности предоставления государственных бюджетных услуг:

- единовременной денежной выплаты (далее ЕДВ) предоставляемой ветеранам труда, ветеранам труда Ставропольского края, труженикам тыла, лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий, а также многодетным матерям;
- услуг по медицинскому обслуживанию населения Ставропольского края, гарантированными полисом ОМС (стационар, амбулаторное обслуживание, услуги скорой медицинской помощи);
- услуг по предоставлению услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- образовательных услуг в сфере дошкольного, общего среднего и среднего образования.

Исследование было проведено на территории городов Ставрополя. Ессентуков и Невинномысска, а также Арзгирского и Новоалександровского районов. Общее количество респондентов данного социологического исследования составило 2 832 респондента.

Обобщая материалы и результаты социологического исследования можно привести следующие основные выводы. Оценка качества и доступности предоставления услуги ЕДВ среди ветеранов труда, ветеранов труда Ставропольского края, тружеников тыла и лиц, признанных пострадавшими от политических репрессий, достаточно высока. Следует также отметить однородность мнений среди изучаемых категорий. Большинство ответов респондентов различных исследуемых групп по ключевым параметрам инструментария сходятся.

Основной причиной обращения граждан за оформлением ЕДВ является появление у гражданина права на получение указанной меры социальной поддержки. Данную причину указали две трети участников опроса (63 %). Каждый 4-ый участник отметил, что обратился за оформлением ЕДВ после того, как узнал о возможности ее получения (27 %).

Основными каналами информирования респондентов о возможности получения и оформления ЕДВ являются социальные учреждения, ближайшее социальное окружение, личные беседы с сотрудниками социальных учреждений, а также СМИ. Единственным исключением является г. Невинномысск. Там личные беседы с сотрудниками социальных учреждений являются основным источником получения информации лишь для 5,5 % респондентов, что может говорить о недостаточно налаженной обратной связи между клиентами и сотрудниками социальных учреждений.

Интересным представляется тот факт, что неформальные каналы коммуникации являются актуальными как для городского населения, так и для сельского. Единственным исключением является Арзгирский район, где их доля составляет 6,5 %. Процесс оформления ЕДВ устраивает большинство льготных категорий населения как среди городских респондентов, так и среди сельских.

Качество предоставления услуги ЕДВ также устраивает большую часть исследованной выборочной совокупности в Ставропольском крае (не менее трех четвертей в каждой из изучаемых категорий). В Новоалександровском районе респондентов, полностью удовлетворенных результатом услуги ЕДВ, – 57,1 %, что несколько ниже, чем в среднем по краевой выборке (75 %).

Доступность государственной услуги для указанных в этой части отчета льготных категорий получателей ЕДВ, принявших участие в исследовании, полностью их удовлетворяет.

Своевременность предоставления данной государственной бюджетной услуги респонденты также оценивают достаточно высоко. Среди категорий, которые отмечают невысокую степень удовлетворенности данной услугой, больше всего лиц, признанных пострадавшими от политических репрессий, а также ветеранов труда.

Более половины участников исследования не удовлетворены качеством услуг ЖКХ в своем населенном пункте. Немногим более трети респондентов ответили, что качество оказания услуг ЖКХ их устраивает лишь частично. О том, что качество услуг сферы жилищно-коммунального хозяйства их полностью удовлетворяет, заявили лишь 6 % участников исследования. Сельских жителей качество услуг ЖКХ не устраивает в большей степени, нежели горожан.

Суммарная отрицательная оценка доступности услуг ЖКХ (57,0 %) в Ставропольском крае почти вдвое превышает суммарную положительную оценку (30,0 %) данного вида государственных услуг.

В целом по выборке менее 1/10 части респондентов (8,2 %) высоко оценивают своевременность оказания государственных услуг в сфере ЖКХ. Пятая часть опрошенных участников исследования (22,3 %) оценивает данный показатель скорее высоко, чем низко. Такая же часть респондентов имеет противоположное мнение. Низко оценивают своевременность предоставления услуг ЖКХ 37,3 % респондентов из числа жителей Ставропольского края, что в 4,5 раза превышает число респондентов, высоко оценивающих данную характеристику предоставления этой услуги.

Качеством дошкольного образования детей более всего удовлетворены респонденты в станице Григорополиской, селе Родниковском и городе Ессентуки. Наименьшая удовлетворенность качеством дошкольного образования у респондентов Ставрополя и Новоалександровска.

В оценке общей удовлетворенности функционированием общеобразовательных школ абсолютным лидером являются респонденты, проживающие в станице Григорополиской. Самую низкую оценку функционированию общеобразовательных школ поставили респонденты Арзгира, Новоалександровска и Невинномысска. Респонденты Ставрополя также оценивают качество школьного образования весьма невысоко.

Наиболее оптимистичное состояние дошкольных образовательных учреждений можно отметить в станице Григорополиской, где все параметры системы дошкольного воспитания были оценены достаточно высоко: нет оценок ниже 8,8 по 10-балльной шкале удовлетворенности. Благоприятно оценена жителями и деятельность дошкольных образовательных учреждений села Арзгир, здесь оценки колеблются в пределах от 7,8 до 8,9 баллов.

Качество школьного образования наиболее высоко оценивают участники исследования, проживающие в станице Григорополиской. На втором месте по рейтингу оценки параметров функционирования общеобразовательных школ стоят респонденты сел Арзгир и Родниковское.

Начальное профессиональное образование по 10-балльной шкале удовлетворенности оценивается респондентами в Ставропольском крае несколько ниже, чем дошкольное и школьное. Особенно низкие оценки получили такие параметры, как состояние здания и оборудования, а также обеспеченность учебными пособиями и учебниками. Наиболее высоко респонденты данного исследования оценивают качество питания, безопасность учащихся, а также качество обучения.

Оценка функционирования учреждений среднего профессионального образования по 10-балльной шкале удовлетворенности в целом по выборке недостаточно высока. Наиболее низко оцениваются такие параметры функционирования учреждений среднего профессионального образования:

качество обучения, стипендии учащимся, уровень профессионализма сотрудников образовательных учреждений. Более высоко – состояние здания и оборудования, безопасность учащихся, а также их медицинское обслуживание.

Субъективная оценка недоступности отдельных видов образовательных услуг в Ставропольском крае не превышает 31 % ответов по соответствующему виду. В каждом из регионов наиболее низко респонденты оценивают доступность общего образования. О недоступности среднего профессионального образования говорит каждый третий респондент (31%) в краевом центре.

Полностью удовлетворены размером ежемесячного денежного пособия на ребенка 17,2 % респондентов из краевой выборки. Отчасти удовлетворены размером данной бюджетной услуги 39,6 % респондентов. Почти половину респондентов (43,2 %) полностью не устраивает размер указанной ежемесячной денежной выплаты.

Около половины респондентов имели полное представление о том, куда и с какими документами необходимо было обратиться для получения ежемесячного денежного пособия на ребенка. Отчасти были информированы о такой услуге 40,8 % матерей.

Суммарная положительная оценка удобства получения ежемесячного денежного пособия на ребенка значительно превышает аналогичную отрицательную оценку по данному показателю. Полностью неудобна процедура получения ежемесячного денежного пособия на ребенка только для 2,8 % респондентов.

Три четверти респондентов отметили, что вполне своевременно получают денежное пособие на ребенка. Пятая часть респондентов отметили, что полнее своевременно получают данную государственную бюджетную услугу. Лишь 3,0 % респондентов заявили об определенной несвоевременности в получении ежемесячного денежного пособия на ребенка.

Суммарная положительная оценка удовлетворенности процессом оформления ЕДВ многодетным семьям отражает мнение подавляющего большинства респондентов по данному показателю.

Доступность ЕДВ выплаты многодетным семьям в Ставропольском крае находится на достаточно высоком уровне.

Две трети респондентов из станицы Григорополисская отметили качество услуги ЕДВ многодетным семьям как высокое, что является самым большим показателем в выборке. Каждый шестой респондент (15,4 %), проживающий в Ставрополе, оценивает качество ЕДВ многодетным семьям как низкое. Аналогичного мнения придерживаются треть респондентов в городах Невинномысск и Ессентуки.

Из всей выборочной совокупности исследования 77,7 % респондентов обращались за последние три года за получением медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях. Не обращались в медицинские учреждения 8,6 % респондентов. Остальные участники исследования не дали ответа на этот вопрос.

Четверть респондентов обращается за медицинской помощью, гарантированной полисом обязательного медицинского страхования (далее ОМС), примерно 2 раза в год. Десятая часть респондентов делает это от 2 до 4 раз в месяц. 16 % респондентов обращаются к врачу не более одного раза в год.

Суммарная положительная оценка удовлетворенности результатами оказания медицинской помощи превышает отрицательную оценку данного показателя. Наименее удовлетворены результатами оказания медицинской помощи в рамках амбулаторного обслуживания респонденты, проживающие в Ставрополе, Арзгире и Невинномыске.

Основными причинами, вызывающими недовольство респондентов медицинским обслуживанием, являются большие очереди, трудности, связанные с записью на прием к врачу или получением талона, что, скорее всего, также связано с очередями, а также денежные расходы на услуги здравоохранения и необходимость оплаты гарантированного бесплатного лечения. Другие причины назвали менее 7 % респондентов



Наиболее высоко качество амбулаторного медицинского обслуживания оценили респонденты в Григорополиской, Новоалександровске и Родниковском.

Пятая часть респондентов из села Арзгир и десятая часть участников исследования из Невинномыска низко оценили доступность данного вида медицинских услуг в своих населенных пунктах.

Из всей выборочной совокупности исследования четверть респондентов обращаются за получением медицинской помощи в стационарном учреждении 1 раз в месяц и реже. Два раза в год проходит лечение в медицинском стационаре пятая часть участников исследования. Один раз в год подобная медицинская помощь необходима десятой части респондентов. Каждый пятый респондент пользуется данным видом услуг менее 1 раза в год.

Треть респондентов при этом обращались в краевую больницу, 99,8 % участников исследования – в городскую или районную и 12,0 % – в сельскую.

В наибольшей степени удовлетворены результатами оказания медицинской помощи в стационаре респонденты из Новоалександровска, Григорополиской и Ессентуков. Десятая часть респондентов из Арзгира и такая же часть опрошенных из Невинномыска указали на неудовлетворенность оказания медицинской помощи в стационарных учреждениях.

Основными причинами недовольства качеством стационарного медицинского обслуживания являются большие очереди, денежные расходы на медицинские обследования, а также необходимость самостоятельно приобретать дополнительные медицинские препараты.

Суммарная положительная оценка доступности стационарных медицинских услуг превышает отрицательную во всех населенных пунктах, где было проведено данное социологическое исследование. Однако, суммарная отрицательная оценка данного параметра критична в Арзгире, Невинномыске и Ставрополе. Пятая часть респондентов села Арзгира дали низкую оценку доступности медицинских услуг. Десятая часть респондентов, проживающих в Невинномыске, также низко оценили доступность данного вида медицинских услуг.

Наибольшее недовольство услугами скорой медицинской помощи населению существует в селе Арзгир, Невинномыске и Ставрополе.

Основными причинами недовольства данной услугой являются долгое время ожидания скорой помощи, трудности с «дозвоном» до станции скорой помощи, а также отсутствие специалистов необходимой квалификации в бригадах скорой помощи.

Среднее время ожидания приезда бригады скорой медицинской помощи в Ставропольском крае составляет 29 минут. Наиболее часто респонденты указывали значение времени ожидания, равное 15 минутам. В городе Новоалександровске респонденты ожидают приезда бригады скорой медицинской помощи в среднем 14 минут, что является лучшим показателем по выборке в целом.

Наиболее высоко доступность данного вида услуг оценивают респонденты, проживающие в Новоалександровске, Григорополиской и Родниковском. Невысоко доступность услуги скорой медицинской помощи населению оценили респонденты из Невинномыска, Ставрополя и Арзгира.

В целом, обобщая данные проведенного социологического исследования, можно сделать вывод о том, что своевременность и качество государственных бюджетных услуг являются важнейшими критериями, влияющими на качество жизни населения.

#### *Литература*

1. Социологические методы изучения образа жизни. М.: Наука, 1985.
2. Хасбулатова О. А., Егорова Л. С. Социальное самочувствие женщин и мужчин в средних городах России // Социс. 2002. № 11.