КАЧЕСТВО И ДОСТУПНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО ОПЛАТЕ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НА МЕСТНОМ УРОВНЕ

Васильева Е.И.

кандидат социологических наук, доцент кафедры регионального и муниципального управления
Уральского института управления – филиала, Российская академия народного хозяйства
и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия),
620990, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 66, к. 522, elena.vasilyeva@uapa.ru

Зерчанинова Т.Е.

кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры регионального и муниципального управления
Уральского института управления – филиала, Российская академия народного хозяйства
и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия),
620990, Россия, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 66, (343) 2517-881, Tatiana_Z@uapa.ru

Пещерский А.И.

главный специалист Комитета социальной политики, Администрация города Екатеринбурга (Россия),
620014, Россия, г. Екатеринбург, ул. Чернышевского, д.8, fridrz@bk.ru

УДК 364.442(470.54-25)
ББК 60.561.7(2Рос-4Све)

Предмет: качество и доступность предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в муниципальном образовании «город Екатеринбург».

Цель: оценить качество и доступность предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в городе Екатеринбурге и разработать предложения по их повышению.

Методология и методы: методология исследования основана на принципах деятельностного подхода к исследованию мер социальной поддержки. В процессе исследования были использованы такие методы как описание, анализ, синтез, анализ документов, социологический анкетный опрос.

Результаты: проведена оценка качества и доступности предоставления мер социальной поддержки (на примере компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг) в городе Екатеринбурге, в результате которой изучен опыт предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в городе Екатеринбурге; проведен анализ результатов независимого социологического исследования качества и доступности предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в городе Екатеринбурге; выявлены недостатки в процессе предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг; предложены рекомендации по совершенствованию предоставления указанной компенсации в Екатеринбурге.

Область применения результатов: результаты исследования могут быть использованы в деятельности органов местного самоуправления, предоставляющих указанную компенсацию, а также в деятельности органов государственной власти, участвующих в разработке порядка предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Научная новизна: разработаны критерии оценки доступности качества предоставления мер социальной поддержки (на примере компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг); выявлены проблемы предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг; предложены оригинальные суждения по организации предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в городе Екатеринбурге.

Ключевые слова: социальная поддержка, качество и доступность предоставления услуг

© Васильева Е.И., Зерчанинова Т.Е., Пещерский А.И., 2014

Васильева Е.И., Зерчанинова Т.Е., Пещерский А.И.

QUALITY AND ACCESSIBILITY OF MEASURES OF SOCIAL SUPPORT PROVISION ON THE PAYMENT OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES AT LOCAL LEVEL

Vasilyeva E.I.
Candidate of Science (Sociology), Assistant Professor of Regional and Municipal Management Department of the Ural Institute of Management-branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russia), 522-66 8 marta St., Yekaterinburg, Russia, 620990, elena.vasilyeva@uapa.ru

Zerchaninova T.E.
Candidate of Science (Sociology), Associate Professor, Assistant Professor of Regional and Municipal Management Department of the Ural Institute of Management-branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russia), 522-66 8 marta St., Yekaterinburg, Russia, 620990, Tatiana_Z@uapa.ru

Pesherskiy A.I.
Chief Specialist of the Committee for Social Policy, Administration of Ekaterinburg (Russia), 8 Chernyshevskogo st., Yekaterinburg, Russia, 620014, fridrz@bk.ru

Subject: quality and availability of social support on payment for housing and communal services in the municipality "City of Ekaterinburg."

Purpose: to assess the quality and availability of social support to pay for housing and communal services in the city of Yekaterinburg and develop proposals to improve their.

Methodology and Methods: the research methodology is based on the principles of the activity approach to the study of social support. The study used methods such as description, analysis, synthesis, analysis of documents, sociological questionnaire.

Results: assessed the quality and availability of social support measures (for example, reimbursement of expenses to pay for housing and utilities) in the city of Yekaterinburg, which resulted in the study of the experience of reimbursement of expenses to pay for housing and communal services in the city of Yekaterinburg; analyzed the results of independent research of the quality and availability of reimbursement of expenses to pay for housing and communal services in the city of Yekaterinburg; identified gaps in the provision of compensation for the payment of housing and communal services; recommendations on improvement of the said compensation in Yekaterinburg are given.

Field of application results: results of the study can be used in the activity of local governments that provide specified compensation, as well as activities of public authorities involved in the development of the order of reimbursement of expenses to pay for housing and communal services.

Scientific novelty: developed criteria for assessing the quality of the availability of social support (for example, reimbursement of expenses to pay for housing and utilities); identified the problem of providing reimbursement of expenses to pay for housing and communal services; proposed the original judgment on the provision of compensation for the payment of housing and communal services in the city of Yekaterinburg.

Key words: social support, quality and availability of services.

В годы реформ проводимая в России государственная политика в различных сферах негативно сказывалась на положении широких слоев населения. Снижение реальных доходов россиян, обострение социального неравенства происходило одновременно с задержкой или невыплатой заработной платы и пенсий, ростом безработицы и пр. В качестве реакции на указанные проблемы вводились различные дополнительные виды социальной поддержки населения на всех уровнях управления. Однако в современных условиях эти меры уже не являются эффективными.

На сегодняшний день можно выделить несколько проблем с предоставлением мер социальной поддержки населению:

- забюрократизированность процесса предоставления мер социальной поддержки населению;
- недоступность социальной поддержки для всех нуждающихся в ней;
- не информированность населения о возможности получения социальной поддержки;
- рост затрат на предоставление различных мер социальной поддержки;
- отсутствие критериев оценки эффективности предоставления мер социальной поддержки населению и др. [1].

Без эффективного решения проблем обеспечения широкой доступности и высокого качества социальной поддержки гражданам вряд ли возможен

переход от традиционного к социально сервисному государству, устанавливающему с обществом равноправное партнёрство. В настоящее время этот переход затруднён наличием множества административных барьеров, избыточной бюрократизацией деятельности органов государственной власти и муниципального управления, недостаточным развитием информационных технологий в практике предоставления государственных услуг населению. В связи с этим становится актуальной проблема качества и доступности услуг, предоставляемых населению [2].

Оценке качества государственных и муниципальных услуг посвящены работы российских авторов: С.И. Неделько, А.В. Осташкова, С.В. Матюкина, В.Н. Ретинской, И.А. Мурзиной И.Г. Кревского, А.В. Луканина, О.С. Кошевого, В.В. Маркина [3], В.Н. Южакова [4], Т.Е. Зерчаниновой, Ю.М. Шипицыной [5] и др. *Однако оценка качества и* доступности предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг на местном уровне не стала пока предметом исследования российских ученых.

Цель статьи – оценить качество и доступность предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в городе Екатеринбурге и разработать предложения по их повышению.

Для получения эмпирических данных был использован метод анализа официальных документов и социологический анкетный опрос граждан, обратившихся с заявлением о назначении компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (опрошено 50 человек).

Под социальной поддержкой мы понимаем целенаправленные действия перераспределительного характера, заключающиеся в передаче ресурсов в денежной и натуральной формах государственными и некоммерческими организациями (профессиональными, религиозными, благотворительными и т.п.) населению. Основными экономическими функциями социальной поддержки являются смягчение негативных внешних эффектов периода приспособления населения к условиям рынка; сокращение разрыва в уровне материального обеспечения работающих и неработающих членов общества, повышение жизненного уровня различных социальных групп населения.

Характерной чертой социальной поддержки на местном уровне является ее адресный характер [6, ст. 4]. Адресный подход подразумевает, что социальная помощь должна оказываться особо нуждающимся в ней категориям населения [7]. При этом, предоставление мер муниципальной социальной поддержки базируется на двух принципах: не дублировать меры государственной поддержки населения и работать в соответствии с запросом населения города.

В соответствии с действующим законодательством [8, ст. 19], органы местного самоуправления реализуют и государственные меры социальной поддержки. Например, Законом Свердловской области органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, наделены государственным полномочием Российской Федерации по предоставлению мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг [9].

Согласно Постановлению Правительства Свердловской области, компенсация расходов – это социальная выплата, которая является денежным эквивалентом мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, предоставляемых отдельным категориям граждан в соответствии с Законами Свердловской области [10]. Регламент предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг утвержден Постановлением Администрации города Екатеринбурга [11].

Для оценки качества и доступности данной услуги необходимо определить теоретические понятия и разработать систему показателей.

Качество государственной услуги «может быть представлено: 1) *качеством содержания её конечного результата;* 2) *качеством получения* услуги, связанного с комфортностью и доступностью» [3, с. 99]. Доступность государственной услуги «заключается в оценке простоты и рациональности процесса предоставления услуги, ясности и качества информации, объясняющей порядок и процедуры оказания услуг» [3, с. 106].

Оценку качества и доступности нельзя рассматривать исключительно как механизм контроля – это часть общей системы обеспечения качества, в рамках которой каждый сотрудник социальной службы, независимо от своего должностного статуса, стремится осмыслить процесс и результат своей работы, чтобы повысить результативность и эффективность своей работы [2].

Система показателей для оценки качества и доступности предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг включает пять групп показателей:

1. Доступность услуги:
- количество действующих на данной территории отделений, предоставляемых услугу, осуществляющих прием граждан,
- загруженность учреждения,
- месторасположение (доступность),
- оснащенность учреждения социального обслуживания (пандусы, лифты),

- информационная доступность (информация в СМИ, реклама),
- наличие call – центра.

2. Качество предоставления услуги:
- скорость предоставления услуги
- отсутствие ошибок из-за «человеческого» фактора (правильное оформление документов)
- возможность обжалования решения уполномоченного органа

3. Удовлетворенность клиента при подаче заявления:
- отсутствия дублирования процедур
- доброжелательное отношение персонала к потребителю услуги
- плата за оказание услуги (включая сбор документов)

4. Уровень организации приема по обслуживанию заявителя:
- время ожидания в очереди на прием;
- длительность обслуживания;
- сроки предоставления государственной (муниципальной) услуги.

5. Комфортность ожидания услуги:
- комфортность графика работы
- комфортность мест ожидания,
- санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха).

Оценка качества и доступности предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг проводилась при помощи сплошного опроса граждан, обратившихся за помощью к специалисту Комитета социальной политики Ленинского района города Екатеринбурга в период с 1 марта по 29 марта 2013 года.

Необходимо отметить, что на прием к территориальным специалистам в Комитет социальной политики приходят граждане, если их не удовлетворяет работа подрядной организации ООО «ЕРЦ» или же возникают спорные вопросы после консультации, предоставленной специалистами ООО «ЕРЦ», при помощи которых происходит прием заявлений граждан по вопросам компенсации расходов, а так же расчет компенсации расходов на основании представленных сведений от организаций, осуществляющих начисление платы за жилое помещение и коммунальные услуги. Рассмотрим полученные результаты.

По доступности услуги были получены следующие данные (табл. 1):

На территории города Екатеринбурга действует 15 пунктов ООО «Единый Расчетный Центр» для обращения граждан. Граждане могут обращаться в любой пункт ООО «ЕРЦ», что было создано для удобства и доступности, но, к сожалению, иногда граждане считают, что обращаться в ООО «ЕРЦ» можно только по месту жительства.

По оценке загруженности отделений были получены следующие данные (табл. 2):

При анализе критерия «загруженность учреждения» граждане посчитали, что загруженность учреждения высокая. Это можно объяснить следующим образом: на территории Ленинского района находится 2 пункта ООО «ЕРЦ» достаточно отдаленных друг от друга. Один находится в районе «Академический», а другой на «Юго-западе».

Таким образом, большинство граждан, проживающих на территории Ленинского района, обращаются именно по адресу: г. Екатеринбург, ул. Чкалова, дом 124, что в результате повлияло на «высокую» за-

Таблица 1 – Как Вы оцениваете количество действующих на данной территории отделений, предоставляющих услугу, осуществляющих прием граждан?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Достаточно	14
2.	Скорее достаточно, чем не достаточно	58
3.	Скорее не достаточно, чем достаточно	18
4.	Не достаточно	10

Таблица 2 – Как Вы оцениваете загруженность отделений, предоставляющих услугу, осуществляющих прием граждан?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Высокая	64
2.	Скорее высокая, чем низкая	21
3.	Скорее низкая, чем высокая	7
4.	Низкая	6

груженность пункта приема граждан ООО «ЕРЦ». Если же рассматривать количество запросов от граждан в ООО «ЕРЦ», касающихся компенсации расходов, то они достигают порядка 900 заявлений в месяц.

Для оценки месторасположения (доступности) отделений, был задан следующий вопрос (табл. 3):

При анализе критерия «местоположение/доступность» граждане посчитали, что местоположение пунктов приема ООО «Единый Расчетный Центр» находятся больше в доступном месте, чем в недоступном. Это можно объяснить следующим образом – адреса подрядной организации предполагалось сделать так, чтобы они были в «шаговой» доступности для граждан.

В итоге получилось, что необходимо затратить примерно 40-50 минут, чтобы добраться до ООО «Единый Расчетный Центр», если не воспользоваться услугами транспорта.

Если пользоваться услугами общественного транспорта, то добраться до ООО «ЕРЦ» можно в течение 5 или 10 минут от остановки общественного транспорта.

Для оценки оснащенности отделений социальным обслуживанием (пандусы, лифты) был задан вопрос (табл. 4):

Переходя к анализу критерия «оснащенность учреждения социальным обслуживанием (пандусы, лифты)» стоит отметить, что как у любого учреждения, обслуживающего населения, имеются пандусы абсолютно во всех 15 пунктах ООО «ЕРЦ». Тем не менее, граждане не всегда отвечали о наличии пандусов – это может быть связано с невнимательностью самих граждан, поскольку на пандусы обращали внимание в большинстве случаев только граждане, имеющие инвалидность.

Для оценки информационной доступности, был задан вопрос (табл. 5):

Критерий «информационной доступности» показал, что граждане знают о данной услуге за счет информации на стендах в Комитете социальной политики, ООО «ЕРЦ», Управлении социальной политики, сайте государственных услуг. Другой рекламы граждане не знают, в результате чего граждане посчитали, что информационная доступность недостаточно высокая. В действительности другой рекламы данной услуги нет.

Для оценки доступности call-центра, был задан вопрос (табл. 6):

При анализе критерия «доступность call-центра» все граждане сказали, что call-центр есть, но

Таблица 3 – Как Вы оцениваете месторасположение (доступность) отделений, предоставляющих услугу, осуществляющих прием граждан?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Доступно	29
2.	Скорее доступно, чем не доступно	37
3.	Скорее не доступно, чем доступно	20
4.	Не доступно	14

Таблица 4 – Как Вы оцениваете оснащенность отделений, осуществляющих прием граждан, социальным обслуживанием (пандусами, лифтами)?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Оснащено	60
2.	Скорее оснащено, чем не оснащено	23
3.	Скорее не оснащено, чем доступно	11
4.	Не оснащено	6

Таблица 5 – Как Вы оцениваете информационную доступность услуги?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Высокая	9
2.	Скорее высокая, чем низкая	29
3.	Скорее низкая, чем высокая	47
4.	Низкая	15

он всегда недоступен. Это можно объяснить тем, что в месяц поступает порядка 9 тысяч обращений от граждан, как по вопросам начисления квартплаты, так и по вопросам компенсации расходов и по иным вопросам. Call-центр не разбит по районам города, существует один многоканальный телефон для консультации граждан по различным вопросам.

Таким образом, можно отметить, что загруженность call-центра достаточно высокая, что так же подтвердил опрос граждан.

Качество предоставления услуги:

Для оценки скорости предоставления услуги, был задан вопрос (табл. 7).

При анализе полученных данных стоит отметить, что скорость предоставления услуги в ООО «ЕРЦ» составляет 14 минут в среднем (прием заявлений с учетом копирования документов). Но граждане указали, что скорость предоставления услуги скорее низкая, чем высокая. Если учитывать показатель «загруженности» ООО «ЕРЦ», то можно отметить, что 14 минут для приема заявления достаточно длительное время.

Для оценки наличия ошибок из-за «человеческого» фактора, был задан вопрос (табл. 8).

В связи с тем, что обращений граждан, касающихся ошибок в электронных личных делах, заполненных подрядной организацией, мало, было отмечено, что ошибки встречаются, но достаточно редко.

В основном граждане обращаются не по поводу неправильного написания имени или фамилии в электронных личных делах. Основные ошибки идут из подрядной организации (ООО «ЕРЦ») при ручном занесении сведений в программный комплекс, касаются даты подачи заявлений, смены места жительства заявителя, льготной категории или же продления срока предоставления мер социальной поддержки заявителя.

При опросе граждан о возможности обжалования решения уполномоченного органа, все опрашиваемые ответили, что решение может быть обжаловано в суде при помощи, например, прокуратуры.

Также граждане сказали, что раньше об этом не знали и узнали о возможности обжаловать любые решения со стороны «власти» от СМИ и от соседей, следовательно, получились следующие результаты (табл. 9):

Стоит отметить, что есть граждане, которые действительно обращаются в прокуратуру или в Управление социальной политики, или Министерство

Таблица 6 – Как Вы оцениваете доступности call-центра отделений, предоставляющих услугу, осуществляющих прием граждан?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Высокая	7
2.	Скорее высокая, чем низкая	17
3.	Скорее низкая, чем высокая	50
4.	Низкая	26

Таблица 7 – Как Вы оцениваете скорость предоставления услуги в отделениях, предоставляющих услугу, осуществляющих прием граждан?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Высокая	15
2.	Скорее высокая, чем низкая	31
3.	Скорее низкая, чем высокая	44
4.	Низкая	10

Таблица 8 – Как Вы оцениваете наличие ошибок из-за «человеческого» фактора (правильное оформление документов) в отделениях, предоставляющих услугу, осуществляющих прием граждан?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Отсутствуют	90
2.	Скорее отсутствуют, чем присутствуют	4
3.	Скорее присутствуют, чем отсутствуют	3
4.	Присутствуют	3

социальной политики, или в Администрацию города Екатеринбурга, или в СМИ, или в суд, если их не устраивает принятое решение Уполномоченным органом. Так же результат в 100 процентов получился в числе граждан (в основном очень недовольных), пришедших в Комитет социальной политики на прием к специалисту.

Удовлетворенность клиента при подаче заявления:

Для оценки наличия дублирования процедур, был задан вопрос (табл. 10).

Стоит отметить, что по данному вопросу граждане обращались о «дублирующей» процедуре, после получения ответа о данном критерии граждане единогласно ответили, что дублирующих процедур при получении данной услуги нет.

Для оценки отношения персонала к заявителю, был задан вопрос (табл. 11).

При анализе данного показателя было выявлено, что отношение персонала ООО «ЕРЦ» к заявителям скорее доброжелательное, чем недоброжелательное, что может говорить о хорошей работе подрядной организации в плане работы с заявителями, несмотря на большое количество жалоб, которое ежедневно высказывают специалистам ООО «ЕРЦ».

Для оценки стоимости платы за оказание услуги (включая сбор документов), был задан вопрос (табл. 12):

При изучении показателя платы за оказание услуги, включая сбор документов, большинство респон-

Таблица 9 – Присутствует ли возможность обжалования решения Уполномоченного органа?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Присутствует	100
2.	Скорее отсутствует, чем присутствуют	-
3.	Скорее присутствует, чем отсутствуют	-
4.	Отсутствует	-

Таблица 10 – Как Вы считаете, имеется ли в отделениях, предоставляющих услугу, осуществляющих прием граждан дублирующие процедуры?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Отсутствуют	100
2.	Скорее отсутствуют, чем присутствуют	-
3.	Скорее присутствуют, чем отсутствуют	-
4.	Присутствуют	-

Таблица 11 – Как Вы оцениваете, отношение персонала в отделениях, предоставляющих услугу, осуществляющих прием граждан?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Доброжелательное	40
2.	Скорее доброжелательное, чем недоброжелательное	52
3.	Скорее недоброжелательное, чем доброжелательное	5
4.	Недоброжелательное	3

Таблица 12 – Как Вы оцениваете стоимость платы за оказание услуги (включая сбор документов), в отделениях, предоставляющих услугу, осуществляющих прием граждан?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Высокая	4
2.	Скорее высокая, чем низкая	7
3.	Скорее низкая, чем высокая	17
4.	Отсутствует	72

дентов ответило, что плата отсутствует, но также часть респондентов отметила, что плата присутствует.

Для оценки времени ожидания в очереди на прием был задан вопрос (табл. 13):

При анализе полученных данных стоит отметить, что скорость предоставления услуги в ООО «ЕРЦ» составляет 14 минут в среднем, что уже было указано. Кроме того, в отделении ООО «ЕРЦ» работает порядка 5-8 окон для подачи заявлений.

Таким образом, граждане указали, что времени ожидания в очереди на прием затрачивается скорее мало, чем много.

Для оценки длительности обслуживания был задан вопрос (табл. 14):

С учетом 14 минут, необходимых для заполнения документов, а так же снятия копий, можно отметить, что процесс оформления документов достаточно долгий, о чем так же сказали респонденты.

Для оценки срока предоставления государственной (муниципальной) услуги, был задан вопрос (табл. 15):

Если у заявителя имеется весь необходимый пакет документов, включая наличие тех документов, которые запрашивает Комитет социальной политики при их отсутствии, решение о назначении или же отказе в назначении компенсации расходов выносится в течение 10 дней. Если же необходима процедура межведомственного запроса, то сроки назначения или же отказа в назначении компенсации расходов могут достигать порядка 2 месяцев. Таким образом, получились данные, говорящие о том, что сроки могут быть как достаточно быстрыми, так и медленными.

Далее рассмотрим комфортность ожидания услуги [3, с.102] в ООО «ЕРЦ». Для оценки комфортности графика работы был задан вопрос (табл. 16):

Стоит отметить, что отделения ООО «ЕРЦ» по указанным выше адресам работают с 9 и до 18 часов со вторника по субботу. Перерыв с 13 до 14 часов. В понедельник и воскресенье прием граждан не осуществляется. Таким образом, большинство граждан ответило, что график работы подрядной организации комфортный.

Для оценки комфортности мест ожидания был задан вопрос (табл. 17):

В пунктах приема граждан установлены кондиционеры, кресла, есть скамейки, но с учетом большого

Таблица 13 – Сколько времени Вы тратите на ожидание в очереди на прием в отделениях, предоставляющих услугу, осуществляющих прием граждан?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Много	16
2.	Скорее много, чем мало	18
3.	Скорее мало, чем много	38
4.	Мало	28

Таблица 14 – Как Вы оцениваете длительность обслуживания в отделениях, предоставляющих услугу, осуществляющих прием граждан?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Долго	21
2.	Скорее долго, чем быстро	38
3.	Скорее быстро, чем долго	18
4.	Быстро	23

Таблица 15 – Как Вы оцениваете сроки предоставления государственной (муниципальной) услуги?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Долго	13
2.	Скорее долго, чем быстро	39
3.	Скорее быстро, чем долго	41
4.	Быстро	7

количества граждан мест хватает не всем. Большинство граждан ответили, что места ожидания скорее комфортны, чем некомфортны, хотя так же можно отметить, что немалая часть респондентов ответила, что им было некомфортно ожидать приема в ООО «ЕРЦ».

Для оценки комфортности так же был задан вопрос о санитарно-гигиенических условиях помещения (табл. 18):

В пунктах ООО «ЕРЦ» есть кондиционеры, туалеты для посетителей, хорошая освещенность, просторные помещения для приема граждан, ежедневно производится влажная уборка помещений, оборудованы места ожидания, в зимние периоды помещение хорошо отапливается. Таким образом, граждане ответили, что санитарно-гигиенические условия помещения комфортны.

Основываясь на данных социологического опроса можно сделать следующие выводы.

В целом можно сделать вывод, что предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в муниципальном образовании «город Екатеринбург» находится на хорошем уровне.

Однако, в городе Екатеринбурге остаются не решенными следующие основные проблемы предоставления компенсации расходов по оплате за жилое помещение и коммунальных услуг:

1. Низкая доступность получения услуги, наличие очередей.
2. Низкая информированность населения по вопросам компенсации расходов.
3. Длительность процедуры назначения компенсации.

Для решения выявленных проблем нами предлагаются следующие практические рекомендации.

Для ***качественного улучшения условий для граждан, обращающихся за назначением компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг,*** прежде всего, необходимо увеличить количество отделений расчетного центра. Например, в Орджоникидзевском районе работает 3 отделения, что достаточно мало для весьма большого района города Екатеринбурга. Или, например, в Верх-Исетском районе открыто только 1 отделение для приема граждан. Другими словами, необходимо открывать дополнительные отделения для большего удобства граждан, а так же избегания «нарастания» очередей.

Кроме того, необходимо:

- доставлять информационный лист прямо в почтовый ящик гражданам о смене законодательства и новшествах, которые влияют на предоставление компенсации расходов,
- предоставлять максимально полную и понятную информацию в ЕРЦ для граждан, чтобы человек

Таблица 16 – Как Вы оцениваете комфортность графика работы ООО «ЕРЦ»?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Комфортно	63
2.	Скорее комфортно, чем некомфортно	24
3.	Скорее некомфортно, чем комфортно	9
4.	Некомфортно	4

Таблица 17 – Как Вы оцениваете комфортность места ожидания в ООО «ЕРЦ»?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Комфортно	11
2.	Скорее комфортно, чем некомфортно	44
3.	Скорее некомфортно, чем комфортно	29
4.	Некомфортно	16

Таблица 18 – Как Вы оцениваете санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха) в ООО «ЕРЦ»?

№	Варианты ответа	% от числа ответивших
1.	Комфортно	54
2.	Скорее комфортно, чем некомфортно	27
3.	Скорее некомфортно, чем комфортно	12
4.	Некомфортно	7

не стоял целую очередь из-за того, что ему не понятен вид документа, где его получить и т.д.,
- разработать для специалистов ЕРЦ методическое пособие по приему документов для сокращения времени и избавления от ошибок специалистов

Для сокращения очередей возможно:

1. Проводить большую информационную работу с гражданами, сообщать об изменениях в законодательстве.
2. Постараться большее количество документов проводить через электронный документооборот, использовать систему «одного» окна.
3. Увеличить количество действующих отделений ЕРЦ
4. Увеличить штат сотрудников для того, чтобы:

- было больше специалистов, которые могут принимать заявления у граждан
- специалисты так же могут находиться в зале (при большой загруженности ЕРЦ) и осуществлять консультацию, например, по заполнению бланков или же недостающих документов, чтобы сократить время приема документов
- увеличить время работы подрядной организации для приема граждан, поскольку в настоящее время ООО «ЕРЦ» работает до 17.00

5. Модернизация техники. Если закупить новое оборудование, которое может быстрее сканировать, копировать документы и т.д., то это уже может сократить время на технические аспекты работы специалистов.
6. Повышение квалификации сотрудников за счет обучения, проведения семинаров и прочее.
7. Оптимальное увеличение рабочих мест по районам города.
8. Просмотреть работу специалистов и убрать «ненужные» элементы из работы.
9. Создать единую электронную базу граждан. Например, создать центр, где сидят различные специалисты из социальной политики, сферы ЖКХ, ЗАГСов, паспортной службы и т.д.

Для улучшения информационной доступности предоставления социальной услуги необходимо:

- сделать небольшую памятку для граждан, в которой описать конкретные примеры, касающиеся получения компенсации расходов на стендах в социальных учреждениях, например, в школах, больницах, детских садиках, чтобы человек мог прочесть о данной услуге и чтобы он знал, куда и к кому обратиться. Так же данную информацию необходимо разместить на стендах в Администрации города и районов, в Министерстве социальной политики, Управлении социальной политики. Самое главное в данном случае – это не переписывание законодательства, а больший упор на примерах;
- необходима рекламная кампания, поскольку данная услуга носит исключительно заявительный характер, бывали случаи, когда человек мог уже несколько лет получать компенсацию, но из-за «незнания» о данной услуге, человек ее не получал. Следовательно, для размещения рекламы необходимо использовать:
- газеты (заметки в конкретных газетах для целевой аудитории),
- радио (небольшая реклама о компенсации расходов в пределах города),
- интернет (реклама на сайтах государственных учреждений, на информационных сайтах города),
- растяжки,
- письменно уведомлять человека о возможность получать данную услугу, если он является льготником, но не оформил заявление,
- телевидение (приглашать компетентных руководителей или специалистов на интервью для просвещения населения),
- профсоюзы (памятки о компенсации).
- издать памятку о компенсации расходов на обратной стороне квитанции
- проводить работу с организациями, начисляющими плату за жилое помещение и коммунальные услуги для просвещения граждан, пользующихся льготами, с советами домов
- Проведение семинаров.

В настоящее время актуально развивать call-центр:

- Необходимо увеличить количество сотрудников call-центра
- Необходимо модернизировать технику, чтобы улучшить скорость обработки информации, поскольку очень много информации специалисты берут именно из программного комплекса. Следовательно, чем современнее будет «машина», тем быстрее будет открываться программное обеспечение, выполняться поиск информации, вноситься изменения.
- Необходимо доработать программное обеспечение. Доработка может быть как для адаптации программы (по скорости работы), так и по информативности данных.
- Поскольку call-центр является единым, как для вопросов по начислению квартплаты, так и по вопросам компенсации расходов, возможно, необходимо разделить номера телефонов для консультации либо по вопросам компенсации расходов либо по вопросам начисления квартплаты.
- Обучение и повышение квалификации персонала, поскольку, чем более опытен специалист, тем

меньше времени ему необходимо для качественной консультации позвонившего.
- Создание «операторов - роботов», которые могут помочь с решением наиболее частых и простых вопросов, например, таких как у сотовых компаний.

Примерный перечень вопросов, на которые «роботы» могут дать ответы:
- узнать дату перечисления компенсации расходов
- как оформить компенсацию расходов и список документов
- что делать при перемене места жительства или смерти льготника
- узнать время работы ООО «ЕРЦ» и адреса организации
- куда обратиться в случае оформления субсидий.

Данные «роботы» будут ускорять работу операторов, поскольку оператор сможет узнать вопрос человека и предложить прослушать ответ от «робота», если вопрос касается, например, списка документов и начать беседу с другим человеком, который находится в очереди.

Для ***ускорения срока предоставления услуги «предоставление компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»*** возможно:
- ускорение самой процедуры возможно при повышении штата сотрудников, как в ООО «ЕРЦ», так и в Комитете социальной политики Администрации города Екатеринбурга
- создание системы одного «окна». В таком случае будут известны все сведения о заявителе, и не нужно будет тратить много времени на сбор документов.
- модернизация оборудования, при помощи которой будет более быстрый обмен данных, занесение «электронных» дел в электронный архив.
- переход от «бумажных» документов к «электронным», что позволит ускорить процедуру, а так же сократит время на обработку (копирование) документов.

Обобщая предложенные направления, можно отметить следующие первоочередные меры повышения эффективности предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг:
- переход к системе только электронного документооборота, система «одного» окна, а так же электронные межведомственные запросы;
- доработка программного комплекса, при помощи которого вся необходимая информация для назначения компенсации расходов будет предоставлена специалистам в кратчайшие сроки;
- Передача функций в многофункциональный центр, чтобы заявитель мог собрать все документы в одном месте;
- Единообразие формы заявлений для всех категорий граждан на законодательном уровне;
- Создание единого ведомства, которое обладает правом подтверждать и устанавливать право на получение мер социальной поддержки, поскольку в настоящее время есть ведомства, которые могут только подтверждать и только устанавливать право на меры социальной поддержки.

Литература:

1. Александрова А.Л. Управление программами социального обслуживания и социальной помощи. М., 2007. 346 с.
2. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под общ. ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007.
3. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / Под. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. М.: Экскилибрис Пресс, 2008. 321 с.
4. Южаков В.Н. Качество государственных и муниципальных услуг: усилия и результаты административной реформы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2014. № 1. С. 52-69.
5. Зерчанинова Т.Е., Шипицына Ю.М. Социальный аудит качества и доступности государственных услуг в Свердловской области // Вопросы управления. 2014. № 4. С. 45-52.
6. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [электронный ресурс]: Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ (в ред. от 21 июля 2014 г.). Документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
7. Коваленко Е.А., Строкова Е.Л., Феотистов О.А. Модели организации адресной помощи. М., 2009. 246 с.
8. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [электронный ресурс]: Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ (в ред. от 14 октября 2014 г.). Документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
9. О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на

территории Свердловской области, государственным полномочием Российской Федерации по предоставлению мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг» [электронный ресурс]: Закон Свердловской области от 9 октября 2009 года № 79-ОЗ (в ред. 28 апреля 2014 г.). Документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

10. О порядке назначения и выплаты компенсаций расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, оказание мер социальной поддержки которым относится к ведению Российской Федерации [электронный ресурс]: Постановление Правительства Свердловской области от 26 июня 2012 г. № 688-ПП (в ред. от 15 июля 2014 г.). Документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
11. Об утверждении Положения об организации работы по предоставлению компенсаций расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на территории муниципального образования «город Екатеринбург» [электронный ресурс]: Постановление Администрации города Екатеринбурга от 21 ноября 2014 г. № 3546. Документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

References:

1. Aleksandrova A.L. Programme management of social services and social assistance. M., 2007. 346 p.
2. Evaluation of the effectiveness of the institutions of social support / Edited by P.V. Romanov, E.R. Yarskaya-Smirnova. M.: Moscow Public Science Foundation; Center for Social Policy and Gender Studies, 2007.
3. Monitoring of state and municipal services in the region as a strategic tool to improve the quality of regional management: experience, problems and recommendations / Edited by V.V Markin, A.V. Ostashkov. M. Ekskilibris Press, 2008. 321 p. .
4. Yuzjakov V.N. The quality of public and municipal services: the efforts and results of the administrative reform // Voprosy gosudarstvennogo I munitsipalnogo upravleniya. 2014. № 1. P. 52-69.
5. Zerchaninova T.E., Shipitsyna Yu.M. Social audit of the quality and accessibility of public services in the Sverdlovsk region // Voprosy upraleniya. 2014. № 4. P. 45-52.
6. On the basis of social services to citizens in the Russian Federation [e-recourse]: Federal Law of 28 December 2013 № 442-FZ (as amended on July 21, 2014). The document has not been published. Access from the reference and legal system “ConsultantPlus”.
7. Kovalenko E.A., Ctrokova E.L., Fetisov O.A. Models of organization of targeted assistance. M., 2009. 246 p.
8. On general principles of organization of local government in the Russian Federation [e-resource]: Federal Law of October 6, 2003 № 131-FZ (as amended on October 14, 2014). The document has not been published. Access from the reference and legal system “ConsultantPlus”.
9. Empowerment of local governments of municipalities located in the Sverdlovsk region, state powers of the Russian Federation for the provision of social support to pay for housing and communal services [e-resource]: Law of Sverdlovsk region on October 9, 2009 № 79-OZ (as amended April 28, 2014). The document has not been published. Access from the reference and legal system “ConsultantPlus”.
10. On the order of appointment and compensation of expenses to pay for housing and communal services for certain categories of citizens, the provision of social support measures which are the responsibility of the Russian Federation [e-resource]: Resolution of the Government of Sverdlovsk region from June 26, 2012 № 688-PP (as amended on July 15, 2014). The document has not been published. Access from the reference and legal system “ConsultantPlus”.
11. On Approval of Regulations on the organization of the provision of compensation expenses to pay for housing and communal services in the territory of the municipality “City of Ekaterinburg [e-resource]: Resolution of the Administration of Yekaterinburg on November 21, 2014 № 3546. The document has not been published. Access from the reference and legal system “ConsultantPlus”.