

Ильченко И.А., Дереза Ю.В.
ЧОУ ВО «Таганрогский институт управления и экономики»
г.Таганрог, ул.Петровская, 47
i.ilchenko@tmei.ru, dereza-yu1702@yandex.ru

Социологическое исследование проблем управления муниципальным имуществом г.Таганрога

Муниципальное имущество является одним из экономических ресурсов муниципального образования, поэтому изучение мнения населения о качестве услуг, предоставляемых комитетом по управлению имуществом, может быть использовано для принятия управленческих решений по эффективному управлению им. Объект исследования – деятельность по Комитета по управлению имуществом г.Таганрога (КУИ г. Таганрога), предмет исследования – удовлетворенность населения общим качеством услуг КУИ и отдельных показателей качества этих услуг.

Для изучения проблем деятельности КУИ г.Таганрога и учета мнения клиентов при разработке направлений совершенствования его работы было проведено социологическое исследование методом анкетирования. Для разработки анкеты, проведения опроса и обработки результатов анкетирования респондентов были использованы общепринятые методики. Социологическое исследование было проведено с 12 по 25 апреля 2018 г., в нем приняло участие 104 респондента. Анкета была предложена таганрожцам, которые хотя бы один раз в жизни обращались в КУИ г.Таганрога. Опрос респондентов проводился по анкете, в которой предлагалось указать, как часто респонденты обращались в данный орган, оценить качество предоставляемых социальных услуг. Характеристики выборки: по полу – мужчины (66 %), женщины (34%); по возрасту – лица в возрасте от 18 до 35 лет – 31,4%; 36-55 лет – 43,7%; 56-67 лет – 24,9 %; по уровню образования – начальное профессиональное – 14,4 %; среднее (полное) общее – 5,6%, среднее профессиональное – 16,7 %; незаконченное высшее профессионально – 9,1 %, высшее профессиональное – 54,2%; от 5 до 10 тыс. руб. в месяц на человека (3,2%); от 10 до 15 тыс. руб. в месяц на человека (34,5%); свыше 15 тыс. руб. в месяц на человека (63,3%).

По результатам анкетирования была выявлена частота обращений респондентов в КУИ г.Таганрога: 16,5% опрошенных обращаются ежеквартально, 43,6 % – один раз в год, 8,3 % – ежемесячно, 26,9 % – один раз в два года, 4,7 % – 2-3 раза в жизни.

Среди опрошенных востребованными оказались следующие услуги, предоставляемые КУИ г.Таганрога: 1) расторжение договора аренды муниципального имущества (за исключением земельных участков) – 21,3%; 2) передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности (приватизация муниципального жилого фонда) – 17,7 %; 3) заключение договоров аренды муниципального имущества (за исключением земельных участков) на новый срок – 18,2 %; 4) предоставление информации об объектах учета из реестра муниципального имущества – 13,6 %; 5) принятие решения об образовании земельных участков – 9,7 %; 6) предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, или земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, строения, сооружения – 6,3 %; 7) предоставление в аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, пользователю недр – 5,7 %; 8) передача в муниципальную собственность ранее приватизированных жилых помещений – 4,1%; 9) предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения в собственность по истечению трех лет с момента заключения договора аренды – 3,4 %.

Для того чтобы выявить проблемные услуги и степень удовлетворенности респондентов качеством предоставления государственных услуг, им было предложено оценить те услуги, которыми они пользовались или пользуются в настоящее время по 5-балльной шкале, где 5 баллов – это полная удовлетворенность, а 1 балл – полная неудовлетворенность качеством предоставленной услуги. Для получения обобщенного результата анкетирования респондентов

относительно их удовлетворенности качеством предоставления тех государственных услуг, которыми они когда-либо пользовались и качеством предоставленных услуг, был рассчитан комплексный показатель качества X как средневзвешенное арифметическое.

Уровень удовлетворенности клиентов качеством предоставления услуг оказался следующим: предоставление информации об объектах учета из реестра муниципального имущества – 4,4 балла; предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, или земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, строения, сооружения – 3,9; предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения в собственность по истечению трех лет с момента заключения договора аренды – 4,1; предоставление в аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, пользователю недр – 3,1; принятие решения об образовании земельных участков – 4,1; заключение договоров аренды муниципального имущества (за исключением земельных участков) на новый срок – 4,7; расторжение договора аренды муниципального имущества (за исключением земельных участков) – 4,0; передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности (приватизация муниципального жилого фонда) – 4,7 балла; передача в муниципальную собственность ранее приватизированных жилых помещений – 4,0 балла.

Средний балл уровня составляющих качества предоставляемых услуг КУИ г.Таганрога был рассчитан аналогично уровню удовлетворенности услугами и получил следующие оценки респондентов: время предоставления государственных услуг – 3,2 балла; время ожидания в очереди при получении государственных услуг – 4,0; вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг – 4,2; доступность информации о порядке предоставления услуг – 4,7; время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления услуги – 4,1; полнота информации о предоставляемой услуге – 3,2.

Степень удовлетворенности респондентами качеством предоставления услуг КУИ можно считать достаточной, т.к. средний балл составляет от 3,9 до 4,7, также достаточной можно считать степень качества предоставления государственных услуг там средний балл колеблется от 3,2 до 4,7.

Оказалось, что 60 % анкетированных считают удобным обращаться за предоставлением услуги в КУИ через интернет-портал и сделали выбор в пользу интернет-коммуникаций.

Таким образом, анализ результатов анкетирования показывает, что наивысший балл получило качество таких услуг, как передача в собственность граждан занимаемых ими жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности (приватизация муниципального жилого фонда) – 4,7 баллов; заключение договоров аренды муниципального имущества (за исключением земельных участков) на новый срок – 4,7 баллов; предоставление информации об объектах учета из реестра муниципального имущества – 4,4 баллов. Для совершенствования деятельности данного учреждения, необходимо разработать комплекс мероприятий для повышения качества характеристик услуг с величиной среднего балла менее 4,2 балла: время предоставления государственных услуг (3,2 балла); полнота информации о предоставляемой услуге (3,2 балла); время ожидания в очереди при получении государственных услуг (4,0 балла); время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления услуги (4,1 балла).

Для повышения уровня удовлетворенности жителей города работой КУИ г.Таганрога следует рекомендовать создание официального сайта этого учреждения, т.к. внедрение электронных форм документов при предоставлении услуг и повышение профессионализма работников, работа официального сайта являются наиболее важными факторами, которые будут способствовать улучшению качества предоставляемых услуг.