

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социологии регионов

**Взаимодействие муниципальных служб с  
населением: проблемы и перспективы**

(автореферат бакалаврской работы)

**студентки 5 курса 521 группы**  
направления 38.03.04 - «Государственное и муниципальное управление»  
социологического факультета

Барановой Алены Никитичны

Научный руководитель

доктор социологических наук, профессор \_\_\_\_\_ Я.А. Никифоров

подпись, дата

Зав. кафедрой

кандидат философских наук, профессор \_\_\_\_\_ И.А. Бегина

подпись, дата

**Саратов 2024**

**Актуальность темы исследования.** Муниципальные службы являются ключевым элементом нашего общества. Они играют важную роль в поддержании порядка и обеспечении благополучия нашего города. Муниципальные службы включают в себя различные отделы, агентства и другие организации, которые работают над решением разнообразных вопросов, связанных с жизненно важными аспектами нашей жизни.

Взаимодействие муниципальных служб с населением является важнейшим аспектом эффективного управления на местном уровне. От качества этого взаимодействия зависит уровень доверия граждан к власти, эффективность реализации муниципальных программ и услуг, а также социальное благополучие сообщества.

В настоящее время тема взаимодействия муниципальных служб с населением приобретает особую актуальность в связи со следующими факторами:

- **Растущие ожидания граждан к качеству государственных услуг:** Граждане ожидают, что муниципальные службы будут реагировать на их потребности оперативно, эффективно и доступно. Несоответствие этим ожиданиям может привести к недовольству и снижению доверия к власти.

- **Развитие технологий и цифровизация:** Цифровые технологии предоставляют новые возможности для взаимодействия с населением, однако они также создают определенные проблемы, такие как цифровой разрыв и вопросы конфиденциальности. Муниципальным службам необходимо адаптироваться к этим изменениям и использовать цифровые инструменты для улучшения взаимодействия с населением.

- **Изменение демографической структуры:** Современные муниципалитеты сталкиваются с растущим разнообразием населения в плане возраста, культуры, языка и социально-экономического статуса. Муниципальным службам необходимо учитывать эти различия и адаптировать свои методы взаимодействия с населением.

- **Необходимость повышения эффективности и прозрачности:** Граждане требуют большей прозрачности и эффективности в работе муниципальных служб. Муниципалитеты должны находить способы повысить эффективность своих операций и сделать свои действия более понятными для населения.

Исследование взаимодействия муниципальных служб с населением, проблем и перспектив позволит определить существующие проблемы, выявить наиболее эффективные практики и разработать рекомендации по улучшению этого взаимодействия. Это, в свою очередь, будет способствовать повышению уровня доверия населения к местным органам власти, повышению эффективности муниципальных услуг и созданию более благоприятной среды для жизни и деятельности граждан.

**Степень научной разработанности проблемы.** Тема взаимодействия муниципальных служб с населением является широко исследованной и имеет значительную степень научной разработанности.

Теоретическую основу исследования составляют научные труды отечественных ученых из сферы государственного и муниципального управления.

Таковыми учеными в настоящее время являются: Т.Н. Бабич, Л.Е. Басовский, Т.Л. Безрукова, Н.А. Василенко, А.И. Гаврилов, Е.Г. Егоров, Е.А. Истомина и другие.

Исследования в области взаимодействия муниципальных служб с населением начали активно развиваться в последние десятилетия. Это связано с растущей потребностью в улучшении качества предоставляемых услуг и повышении уровня доверия к государственным учреждениям.

Характеристика эмпирической базы исследования. В качестве эмпирической базы исследования выступили материалы, размещенные на официальном сайте Правительства Саратовской области. Исследование проводилось на базе официальных данных, статистических данных, ежегодных докладов. Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечены непротиворечивостью полученных данных, а также

соответствием теоретическим положениям и выводам; использованием методов исследования, адекватных поставленным целям и задачам.

Результаты научных исследований были использованы для разработки и внедрения передовых методов взаимодействия муниципальных служб с населением, таких как:

- Центры обслуживания граждан: Интегрированные центры, предоставляющие широкий спектр муниципальных услуг в удобном месте.
- Онлайн-платформы: Веб-сайты и мобильные приложения, позволяющие гражданам взаимодействовать с муниципальными службами удаленно.
- Программы участия сообщества: Инициативы, направленные на привлечение граждан в процесс принятия решений и предоставления услуг.

Взаимодействие муниципальных служб с населением является хорошо изученной областью, в которой ученые внесли значительный вклад в разработку и применение передовых методов. Теоретические основы, методы исследования и основные направления исследований позволили муниципальным службам повысить качество предоставляемых ими услуг и укрепить их отношения с жителями.

**Задачами** исследования являются:

- рассмотреть теоретические основы взаимодействия муниципальных служб с населением;
- проанализировать практику взаимодействия муниципальных служб с населением в Саратовской области;
- разработать направления совершенствования взаимодействия муниципальных служб с населением в Саратовской области.

**Объектом исследования** являются муниципальные службы Саратовской области.

**Предметом исследования** способы взаимодействия муниципальных служб Саратовской области с населением.

**Эмпирическую базу бакалаврской работы** составили материалы, размещенные на официальном сайте Правительства Саратовской области.

**Структура работы.** Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка используемых источников.

## Основное содержание работы

**Во введении** обоснована актуальность темы исследования, охарактеризована степень её разработанности, определены объект и предмет исследования, сформулированы цель и задачи исследования, а также нормативно-правовая, теоретическая и методологическая основы темы и установлена структура работы.

В первой главе **«Теоретические основы взаимодействия муниципальных служб с населением»** представлены теоретические представления о сущности и нормативно-правовом регулировании деятельности муниципальных служб.

Муниципальная служба определяется как профессиональная деятельность граждан на постоянной основе на должностях, замещаемых путем трудового договора. Она включает управление и организацию различных сфер жизни в муниципалитете: оказание услуг населению, поддержание порядка, развитие инфраструктуры, управление территорией. Муниципальные службы состоят из сотрудников, назначаемых или избираемых на местных выборах, и включают подразделения, такие как жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, социальная защита и другие.

Муниципальные службы взаимодействуют с жителями, предоставляя информацию и консультации, и сотрудничают с другими органами и организациями. Прозрачность и ответственность в их работе обеспечивают эффективное и справедливое управление.

Эффективное взаимодействие с населением является основой работы местного самоуправления. Оно включает:

- Информационную прозрачность: доступность и оперативность информации о деятельности органов местного самоуправления.
- Участие граждан в принятии решений: общественные слушания, консультации и опросы.

- Формальные и неформальные механизмы коммуникации: регулярные встречи, создание советов и поддержка общественных организаций.

Муниципальные службы взаимодействуют с населением через обращения граждан, предоставление информации и проведение консультаций.

Деятельность муниципальных служб регулируется Конституцией РФ, федеральными законами "О муниципальной службе в РФ" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ", а также другими нормативными правовыми актами. Эти законы устанавливают правовой статус, порядок формирования и назначения должностных лиц, принципы и процедуры работы муниципальных служб. Контроль и оценка их работы проводятся для обеспечения эффективности и качества работы.

Стратегическое планирование социально-экономического развития региона включает анализ текущей ситуации, разработку стратегического плана, его реализацию и оценку эффективности. Основным документом развития региона – стратегия социально-экономического развития, утверждаемая региональными органами исполнительной власти. Комплексный анализ показателей, таких как демография, уровень безработицы, доходы населения и инвестиционная привлекательность, позволяет разработать эффективные планы развития.

Привлечение населения к процессу управления и учета их интересов повышает эффективность местного самоуправления. Структурная организация органов муниципального управления должна постоянно оцениваться и корректироваться для достижения максимальной экономичности и результативности деятельности. Участие населения в оценке эффективности управления, например через общественные форумы и референдумы, также важно.

Стратегия развития региона должна соответствовать приоритетам федеральной политики и делать акцент на благосостоянии населения.

Активное участие жителей в процессе формирования городской стратегии способствует успешному развитию муниципального образования.

Во второй главе «**Анализ и оценка деятельности муниципальных служб**» приведена характеристика и оценка деятельности муниципальных служб в Саратовской области, определены актуальные проблемы взаимодействия муниципальных служб с населением.

Саратовская область существует с 5 декабря 1936 года и включает 4 городских округа и 37 муниципальных районов, 296 поселений (37 городских и 259 сельских) и 1848 населенных пунктов. Административный центр — город Саратов, разделенный на 7 городских районов.

Численность населения области на начало 2024 года составила 2 404 944 человека. Основные национальности: русские (85%), казахи (3%), украинцы (2%), татары (2%). За 2021-2023 годы население сократилось на 37 631 человек, что составляет 1,5% от общего населения области. Основные демографические показатели:

Показатель	2021	2022	2023
Родившиеся	15 421	13 726	15 843
Умершие	30 672	34 528	32 435

Высокая смертность в 2021-2022 годах вызвана COVID-19. Миграция и концентрация населения в крупных населенных пунктах также повлияли на сокращение численности населения.

Трудовые ресурсы и занятость:

Показатель	2021	2022	2023
Среднесписочная численность занятых	1116,5	1148,8	1151,3



Численность безработных	52,4	40,4	38,9
Уровень занятости (%)	54,7	56,9	57,1
Уровень безработицы (%)	5,6	4,5	3,4
Средняя заработная плата (руб.)	35 594	42 444	49 584

Анализ показывает рост численности занятых, снижение безработицы и повышение зарплаты.

Доходы бюджета:

Год	Доходы (млн руб.)
2021	144 902,7
2022	162 249,2
2023	173 429,4

Доходы бюджета увеличились за счет налоговых доходов и межбюджетных трансфертов.

Расходы бюджета:

Год	Расходы (млн руб.)
2021	147 454,9
2022	168 988,9
2023	185 093,1

Расходы бюджета увеличиваются, однако бюджет остается дефицитным. Основные расходы направлены на социальную сферу.

Основные проблемы, выявленные на данном этапе:

1. Недостаточная доступность и уровень обслуживания муниципальных услуг.
2. Отсутствие прозрачности и открытости в работе муниципальных органов.
3. Проблемы с коррупцией и необоснованным увеличением оплаты за услуги.
4. Недостаточное участие населения в процессе принятия решений.
5. Недостаточная эффективность муниципальных служб и отсутствие мотивации у служащих.
6. Проблемы с коммуникацией и взаимодействием между различными муниципальными службами.

Для улучшения качества предоставляемых услуг необходимо внедрять современные технологии, оптимизировать процессы предоставления услуг и обеспечивать прозрачность деятельности муниципальных органов.

В третьей главе **«Направления совершенствования взаимодействия муниципальных служб с населением»** разработаны рекомендации по совершенствованию взаимодействия муниципальных служб с населением, рассчитана оценка эффективности предложенных мер.

Предложения по совершенствованию взаимодействия муниципальных служб с населением.

1. Введение QR-анкетирования:

Создать систему моментальной оценки качества услуг через QR-коды.

Анкеты заполняются гражданами при сканировании кода, что позволяет получать оперативную обратную связь.

2. Социологические исследования:

Проводить регулярные исследования для анализа удовлетворенности граждан качеством услуг.

Оценка достижений целевых значений показателей, установленных Указом Президента РФ № 601.

3. Информационно-аналитическая система "Ваш Контроль":

Разработка системы мониторинга качества государственных услуг.

Единая база данных для анализа и сопоставления данных о качестве предоставляемых услуг.

4. Оценка работы сотрудников:

Введение различных способов оценки, таких как бесплатные SMS-сообщения, электронные анкеты и портал «Ваш Контроль».

QR-коды на информационных стендах учреждений для оценки работы подразделений с мобильных устройств.

5. Диалог с жителями и публичные слушания:

Организация публичных слушаний по вопросам бюджетного планирования.

Вовлечение населения в процесс принятия решений по распределению бюджетных средств.

6. Создание единого информационного центра:

Центр, где население может получить всю необходимую информацию о деятельности муниципальных служб и услугах.

Упрощение и ускорение процесса получения информации.

7. Открытые приемные дни:

Введение дней, когда представители муниципальных служб доступны для личного общения с населением.

Жители смогут задавать вопросы, выражать замечания и получать помощь.

8. Регулярные встречи и общественные слушания:

Организация встреч с участием представителей муниципальных служб и гражданского общества.

Это поможет установить прямую связь с населением и выявить его потребности.

9. Внедрение электронных сервисов для обращений населения:

Создание портала или приложения для отправки вопросов, заявок и предложений.

Это ускорит и упростит обработку обращений муниципальными службами.

#### 10. Обучающие программы для сотрудников:

Проведение тренингов для повышения навыков коммуникации и эффективности работы с населением.

Это поможет сотрудникам лучше понимать потребности жителей и находить наиболее подходящие решения.

#### 11. Использование социальных сетей и современных коммуникационных средств:

Информирование населения о деятельности муниципальных служб, проводимых мероприятиях и новостях.

Это позволит достичь большей аудитории и улучшить обратную связь с жителями.

#### 12. Программа мониторинга и оценки удовлетворенности населения:

Оценка уровня удовлетворенности населения работой муниципальных служб.

Это поможет выявить проблемные моменты и найти пути их улучшения, а также обеспечить прозрачность и ответственность служб перед гражданами.

#### 13. Вовлечение населения в процесс принятия решений:

Проведение опросов и голосований по важным вопросам.

Это поможет учесть мнение и интересы жителей при разработке планов и программ деятельности муниципальных служб и повысит уровень доверия к ним.

Технологии, обеспечивающие открытость органов государственной власти, включают прямые линии, работу с обращениями граждан, взаимодействие со СМИ, свободный доступ к планам работы и выступлениям должностных лиц, отчетность, антикоррупционную экспертизу, общественный мониторинг, использование «открытых данных» и проведение «горячих линий».

Оценка эффективности предлагаемых мероприятий основывается на следующих показателях:

- Снижение числа обращений граждан.
- Повышение информационного обеспечения населения о деятельности муниципальных служб.
- Повышение эффективности делопроизводства Правительства Саратовской области и подведомственных учреждений.
- Повышение удовлетворенности населения взаимодействием с представителями муниципальных служб.
- Улучшение деятельности органа по взаимодействию с населением.

На сайте «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) можно размещать отзывы о качестве предоставления государственных услуг, которые не подлежат удалению или корректировке. Основные причины низких оценок включают отсутствие информации о ходе исполнения услуг и перечня необходимых документов. Анализ таких отзывов показывает необходимость перехода к новому формату организации предоставления всех государственных услуг.

Таким образом, внедрение предлагаемых мероприятий должно значительно повысить уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

**В заключении** подводятся итоги бакалаврского исследования, формулируются основные выводы и обосновывается практическая значимость работы.