

УДК 316.334.3

DOI: 10.24044/sph.2017.3.13

**СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ  
КАК ИЗМЕРИТЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ ГОСУДАРСТВА**

**Р. Б. Салморбекова**

*Доктор социологических наук  
профессор  
Кыргызский национальный университет  
им. Ж. Баласагына  
г. Бишкек, Кыргызстан*

**SOCIAL QUALIMETRY AS A MEASURE OF THE EFFECTIVENESS  
OF SOCIAL POLICY OF THE STATE**

**R. B. Salmorbekova**

*Doctor of Sociological Sciences, professor  
Kyrgyz National University Zh. Balasagyn  
Bishkek, Kyrgyzstan*

**Abstract.** The article analyzes the determining indicators for the provision of services at the local level. On the basis of the pilot study, the main problems that hinder the modernization process in the Kyrgyz Republic have been identified. The level and quality of life of the population determines the social policy of the state, on this basis, social qualimetry is an instrument at the local level. The problem of assessing the effectiveness and effectiveness of socio-political, economic, cultural and other reforms carried out in modern Kyrgyzstan is still relevant. To solve it, a rigorous scientific approach is required, in particular, the development and implementation of qualimetric instruments.

**Keywords:** globalization; state; migration; society; process; risk; social transformation; societal process.

**Введение**

Повышение качества жизни населения в Кыргызстане является главной целью социальной политики страны. Средством достижения этой цели выступает совершенствование механизмов оценки качества деятельности местного самоуправления, используемых для обоснования решений, принимаемых при управлении распределении ресурсов. *Уровень и качество жизни*

населения характеризует развитие и степень удовлетворенности материальных, духовных и социальных потребностей людей. Иными словами, индикаторами условия и качества жизни населения являются потребности и их обеспечение соответствующими товарами и услугами. Население на местах получает различные виды услуг от государственных учреждений, органов местного самоуправления, обще-

ственных и общинных организаций, бизнес структур, а также частных лиц. Качество, доступность и надежность услуг во многом зависят от того, насколько между поставщиками услуг и их получателями создана конструктивная обратная связь. Пришло время, когда население может непосредственно влиять на процесс предоставления услуг органами местного самоуправления. Вместе с тем у граждан отсутствуют навыки и знания по механизмам воздействия на органы МСУ по улучшению этих услуг.

Актуальность исследования заключается в том, что необходимо разработать единые индикаторы для оценки качества, надежности, прозрачности услуг оказываемых органами местного самоуправления страны. Данное исследование в первую очередь проводится для совершенствования социальной политики страны. Разработанные индикаторы способствуют определению приоритетности направлений в проведении реформ по устранению недостатков и привлечению внимания к выявленным проблемам. В результате обратной связи, которая обеспечивает получение информации о качестве и адекватности обслуживания от реальных получателей услуг направленной на улучшение положения в сфере общественного обслуживания населения. Интегральные индикаторы оценки качества работы учреждений социального обслуживания включают в себя: оценку качества управления; оценку качества финансово-

хозяйственной деятельности; оценку качества работы персонала; оценку эффективности деятельности; оценку результативности деятельности в соответствии с целями его создания. С помощью этих индикаторов изучаются и прогнозируются уровень, динамика и структура доходов из различных источников.

Имеется научная необходимость в разработке и решении текущих и стратегических задач социальной политики, информации о состоянии, динамике, тенденциях уровня жизни, расчете их по регионам, по социально-демографическим группам населения, осуществлении международных сопоставлений. Чтобы оценивать качества оказываемых услуг на местах необходимо разработать единый индикатор соответствующий инновационным тенденциям государства.

**Методологической основой исследования** является информация, полученная на местах. В социальной квалиметрии употребляются такие термины как «измерение» и «оценка». Под количественной оценкой в квалиметрии понимается некоторая функция отношения (выраженная чаще всего в %) показателя качества рассматриваемой услуги к показателю качества услуги, принятой за эталон. Комплексная оценка качества складывается из оценки отдельных показателей. Качество в квалиметрии рассматривается как некоторая иерархическая совокупность свойств, которые представляют интерес для потребления дан-

ной услуги. В рамках данной исследовательской работы использованы методы социологического исследования. Исследование послужило инструментом для определения приоритетных проблем, отражение реального состояния, возможности и перспективы оказываемых услуг на местах. В данном исследовании было проведено пилотажное исследование на примере Таласской области Таласского района с охватом 165 респондентов методом случайной выборки и глубинное интервью с 18 представителями местного самоуправления.

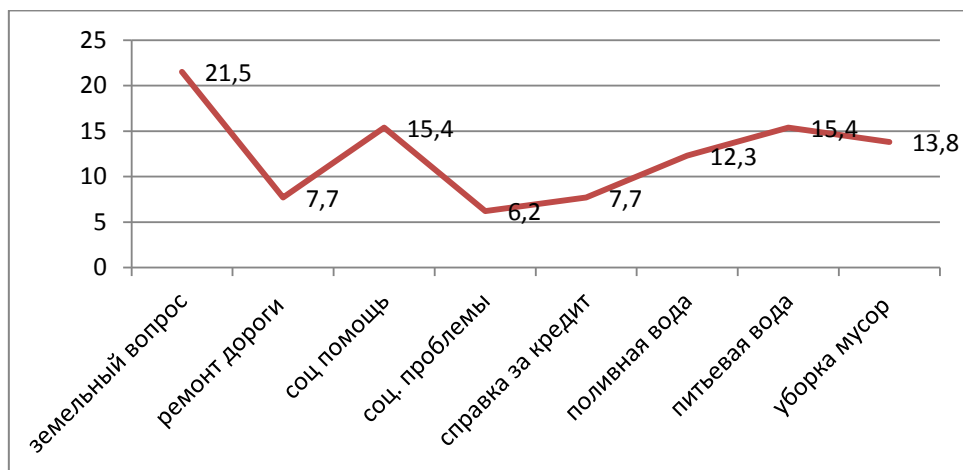
Ответы представителей оказывающих муниципальные услуги на вопрос «Как часто к Вам обращается население по тем или иным вопросам?», 7,7 % ответили, что об-

ращается «каждый день» и 92,3 % – «редко».

Граждане часто поднимают земельные вопросы – 21,5 %, «чистая, питьевая вода», «социальная помощь» – 15,4 %, 13,8 % – уборка мусора. Результаты исследования представителей МСУ на данный момент актуальны, граждане часто обращаются по проблемам земельных наделов и социальным вопросам. Респонденты отметили, что уборка мусора плохо организована. Летом особенно обостряется проблема поливной воды. В данном вопросе поднимали общие вопросы, которые в следующих исследованиях будем изучать более подробно, их надежность, качество, доступность и т. д. Данные представлены на рис. 1.



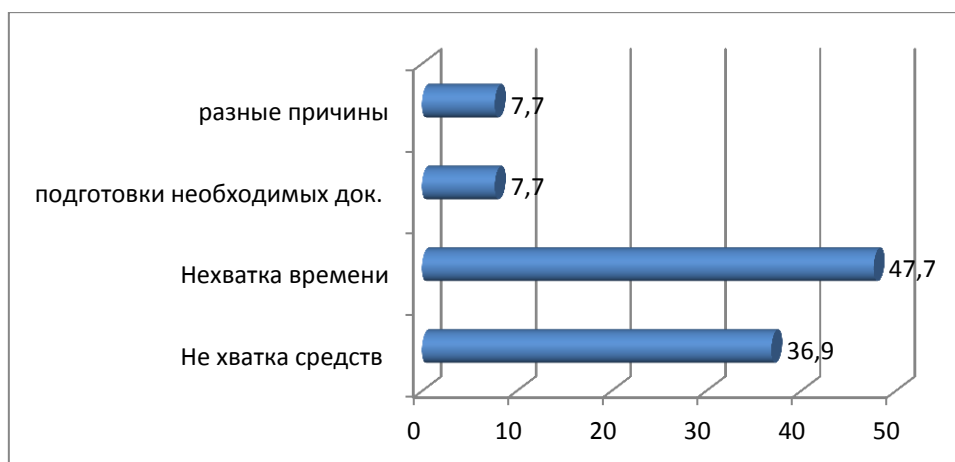
Рис. 1. Частота обращения населения по различным вопросам к МСУ



**Рис. 2. Виды муниципальных услуг, по поводу которых граждане часто обращаются к представителям МСУ**

Основные причины несвоевременного оказания муниципальных услуг населению глазами самих

представителей МСУ представлены в следующее диаграмме.



**Рис. 3. Основные причины несвоевременного оказания муниципальных услуг**

Предложения по улучшению муниципальных услуг со стороны представителей МСУ: В основном сделан акцент на снижении тарифов, так как, чтобы оказать качественные услуги населению необходимо сделать капитальный ремонт существующей системы.

15,4 % отметили, чтобы сделать капитальный ремонт требуется повышение тарифов.

Представители МСУ акцентировали внимание на новых видах услуг, которые необходимо удовлетворять. Самыми главными вопросами для Таласского района явля-

ются построение детского сада, ремонт внутренних дорог, привлечение инвестиций, обеспечение Интернет ресурсами и построение новых социальных объектов.

Респондентам пришлось обращаться в органах местного самоуправления за получением муниципальных услуг: «1 раз» – 31,3 %, «3 раза» – 20,3 %, «4 раза» – 18,8 % и 9,4 % вообще не обращались.

На вопрос: «Приходилось ли Вам для получения муниципальных услуг давать деньги лично сотрудникам органа местного самоуправления или их «посредникам»?» 89,1 % респондентов ответили, что «нет, давать деньги не приходилось», 10,9 % респондентам пришлось давать деньги сотрудникам органа МСУ или их посредникам.

70,3 % респондентов, чтобы решить проблемы, не ждали очереди, 29,7 % отметили, что им «пришлось ожидать приема в очереди разумный срок».

В ходе исследования респонденты должны были оценивать качество работы специалиста органа местного самоуправления при предоставлении муниципальной услуги по пятибалльной шкале: 39,1 % – оценили хорошо; 50,0 % – удовлетворительно; 10,9 % – неудовлетворительно.

На вопрос: «Какие коммунальные услуги оказываются?» респонденты отметили, что «нет таких услуг»: 22,4 % – озеленение улиц; 20,7 % – состояние коммунальных мостов; 18,8 – чистота (вызов мусора).

По сравнению с прошлым годом 22,4 % отметили, что лучше стали выводить мусор, 36,5 % считают, что стало хуже состояние внутренних дорог. 48,1 % отметили, что состояние коммунальных мостов такое же, как и раньше, 24,1 % считают, что «освещение улиц» и «озеленение улиц» стало хуже, чем раньше.

**Выводы:** Исходя из того, что местное самоуправление – это первичный уровень управления, наиболее близкий к человеку, можно ожидать пристального внимания к деятельности органов МСУ со стороны населения. Кроме того, немаловажным стимулом интереса к работе органов МСУ служит степень удовлетворенности или неудовлетворенности ею. Стоит ли говорить о том, что дальнейшая децентрализация и усиление местного самоуправления будут способствовать повышению качества всех перечисленных услуг и улучшать условия для человеческого развития.

#### Библиографический список

1. Национальная концепция развития местного самоуправления в Кыргызской Республике на 2002–2010 годы.
2. Салморбекова Р. Б. Антропосоциетальная трансформация Кыргызского общества: автореф...д-ра соц. наук: 22.00.04. – Бишкек, 2012. – 40 с.
3. Салморбекова Р. Б. Влияние процесс глобализации на изменение кыргызского общества. // Фундаментальные и прикладные исследования: проблемы и результаты. – Новосибирск : Издательство ЦРНС, 2015. – С. 113–119.

### Bibliograficheskij spisok

1. Nacional'naja koncepcija razvitija mestnogo samoupravlenija v Kyrgyzskoj Respublike na 2002–2010 gody.
2. Salmorbekova R. B. Antroposocietal'naja transformacija Kyrgyzskogo obshhestva: avtoref...d-ra soc. nauk: 22.00.04. – Bishkek, 2012. – 40 s.
3. Salmorbekova R. B. Vlijanie process globalizacii na izmenenie kyrgyzskogo obshhestva. // Fundamental'nye i prikladnye issledovanija: problemy i rezul'taty. – Novosibirsk : Izdatel'stvo CRNS, 2015. – S. 113–119.

© Салморбекова Р. Б., 2017.