

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет

Кафедра

«Экономика и управление»

«Государственное управление и
социология региона»

Направление подготовки

38.03.04

Государственное и муниципальное
управление

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему:

**«Социологические исследования в сфере государственного и
муниципального управления»**

Студент гр.13ЭГ-2

В.В. Меркулова

Руководитель

д.с.н., профессор

И.А. Юрасов

Нормоконтролер

к.с.н., доцент

И.А. Мурзина

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ №_____)

Заведующий кафедрой _____ С.И. Неделько

Работа защищена с оценкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ №_____)

Секретарь ГЭК _____ И.А. Мурзина

ПЕНЗА 2017

Содержание

Введение	3
1 Теоретико-методологические основы социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления	7
1.1 Сущность, цели и задачи социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления	7
1.2 Виды и методы социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления в Пензенской области	24
2 Система социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления в Пензенской области	27
2.1 Нормативно-правовое регулирование социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления в Пензенской области	27
2.2 Основные направления социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления в Пензенском регионе	36
2.3 Социологические исследования в сфере социальной защиты и управления культурой	44
3 Совершенствование системы социологических исследований в области государственного управления в Пензенской области	52
3.1 Проект формирования рейтинга организаций социального обслуживания в Пензенской области	52
3.2 Проект формирования рейтинга организаций культуры в Пензенской области	64
Заключение	76
Список использованных источников	79
Приложения	86

Введение

Актуальность темы данной работы обусловлена необходимостью окончательной институционализации социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления в Пензенском регионе. На протяжении 25 лет рыночных реформ, развития новой экономики, новых форм государственного и муниципального управления неоднократно заявлялось о необходимости повышения качества принятия государственных решений, о повышении научности государственного управления, обоснованности разработки тех или иных государственных программ. Повысить качество государственного управления в Российской Федерации и Пензенском регионе невозможно без проведения масштабных социологических исследований в нашей области. Без знаний общества, его специфики и настроений в конкретном субъекте федерации невозможно принимать грамотные решения в области государственного управления. Социологические исследования Пензенского общества помогут скорректировать региональную экономическую, социальную, культурную, демографическую политики в нашем регионе.

Степень разработанности проблемы. Социологические исследования, их виды, формы и методы неоднократно изучались в отечественной и зарубежной научной литературе. В основе теории социологических исследований лежат труды: В.С. Абрикова, Л.А. Бургановой, Ю.В. Ватолина, М.Б. Глотова, В.Г. Гречихина, И.Ф. Девятко, В.И. Добренькова, В.Н. Елисеевой, Е.А. Закоблущкой, А.Н. Камирова, А.И. Кравченко, Л.А. Кузнецова, Н.Г. Осипова, Т.Н. Юдиной, В.А. Ядова и др.

Кроме того, наряду с основополагающими трудами, определяющими теоретико-методологические основы социологических исследований в области государственного и муниципального управления, большое значение

имеют федеральные и региональные нормативно-правовые акты, регулирующие данную процедуру.

Вопросы развития теории и практики государственного управления нашли свое отражения в многочисленных трудах отечественных исследований, таких как: И.А. Василенко, А.Н. Камировой, А.И. Кравченко, Б.И. Литвак, А.И. Радченко, В.В. Яновский и многих других.

Однако до сих пор не предпринималось попыток связать теорию и практику социологических исследований со спецификой государственного и муниципального управления, институционализировать практику социологического анализа в системе принятия государственных решений. Именно этой проблеме посвящено настоявшее исследование.

Научная новизна связана с попыткой совместить теорию и практику социологического анализа с практикой государственного управления. Так же необходимо проанализировать нормативно-правовую документацию, регулиующую социологические исследования в Пензенском регионе, разработать предложения по совершенствованию социологического анализа в области государственного управления культурой и социального обеспечения Пензенского региона, предложить методику рейтингования государственных и муниципальных учреждений культуры и социального обеспечения с целью повышения эффективности их работы.

Теоретической и методологической основой исследования явились труды классиков социологии, труды современных социологических исследований государственных гражданских служащих, управления персоналом, а также соответствующие положения теории управления, нормативно-правовые акты и законодательство РФ.

Целью данной работы является проведение анализа теории и практики социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления, анализ нормативно-правой базы, регулирующей проведение социологических исследований в регионе, разработку системы рейтинга

учреждений культуры и социального обеспечения на основе данных социологических исследований.

Объектом исследования в данной дипломной работе является население Пензенской области, которое пользуется услугами, предоставляемыми организациями культуры и социальной защиты.

Предметом исследования являются социологические исследования качества работы организаций культуры и социальной защиты населения.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- рассмотреть теоретико-методологические основы проведения социологических исследований в области государственного и муниципального управления;
- проанализировать нормативно-правовую базу, регулирующую проведение социологических исследований в области государственного и муниципального управления в Пензенском регионе;
- разработать рекомендации по совершенствованию системы социологических исследований в области управления культурой и социальной защиты населения в Пензенской области;
- разработать рекомендации, направления проведения социологических исследований в области государственного и муниципального управления в Пензенском регионе;
- предложить систему рейтинга учреждений культуры и социальной защиты.

Исследования в работе основаны на обработке качественной и количественной информации с использованием **методов** сравнения и анализа полученных данных.

Структура работы. В первой главе дипломной работы рассматривается система государственного и муниципального управления Пензенской области, анализируется теория и практики проведения социологических исследований.

Вторая глава работы посвящена анализу практики проведения социологических исследований в области государственного и муниципального управления в Пензенской области.

Третья глава рассказывает об основных предложениях в области совершенствования социологических исследований в Пензенском регионе.

В конечном результате необходимо выяснить по каким принципам стоит проводить рейтингование учреждений социальной защиты населения и культуры.

Эмпирической базой исследования послужили нормативно-правовые документы в области социальной политики, учебная литература. Большая часть информации была взята из интернета, с официальных сайтов органов управления. Для анализа использовались данные, отражающие деятельность учреждений культуры и социальной защиты населения в Пензенской области.

1 Теоретико-методологические основы социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления

1.1 Сущность, цели и задачи социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления

Социологические исследования – это система логически последовательных, методологических, методических процедур получения знаний об обществе, его структуре, особенностях, о социальных группах [23; 26; 29; 30; 56; 57].

Социологические исследования можно классифицировать по следующим признакам: по цели, по продолжительности, по глубине анализа, по объектам исследования.

В зависимости от цели различаются: фундаментальные и прикладные. Фундаментальные социологические исследования направлены на установление и анализ глубинных социальных тенденций, закономерностей развития социума, социальных групп и связаны с решением сложных проблем общества. Прикладные исследования имеют цели изучение конкретных объектов, решение определенных социальных проблем [23; 30; 57].

По продолжительности выделяют: долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные и экспресс-исследования. Долгосрочные социологические исследования могут проходить от года и более. Среднесрочные – от полугода до трех лет, краткосрочные – от двух месяцев до полугода, экспресс-исследования от нескольких недель до одного, двух месяцев [30].

В зависимости от глубины анализа различают: поисковые, описательные, аналитические.

Поисковые исследования являются самыми простыми, они решают элементарные по содержанию задачи. Применяют их тогда, когда проблема, объект или предмет исследования относится к малоизученным или вообще не изученным. Охватывают небольшие совокупности, имеют упрощенные программу и инструментарий. Чаще всего используются как предварительный этап более глубокого масштабного исследования, ориентируя их на сбор информации по объекту и предмету исследования, уточнения гипотез и т. д.

Описательные исследования имеют задачу создания относительно целостных представлений об исследуемых явлениях, процессах. Проводят их в соответствии с полной программой, применяя четкий, детально проработанный инструментарий, в основном тогда, когда объектом анализа является относительно большая общность людей, с определенными социальными, профессиональными и демографическими характеристиками. По структуре, набором процедур значительно сложнее от поисковых исследований.

Аналитические социологические исследования заключаются не только в описании социальных явлений и их компонентов, но и в установлении причин их возникновения, механизмов функционирования, выделении факторов, обеспечивающих их. Подготовка аналитического социологического исследования требует значительных усилий, профессионального мастерства исследователя – аналитических способностей, умение интерпретировать и анализировать сложную социологическую информацию, делать взвешенные выводы [57].

В зависимости от объекта исследования различают первичные и вторичные социологические исследования. Первичные являются авторскими социологическими исследованиями, создающими новое знание. Вторичные представляют собой анализ уже сделанных кем-либо исследований для изучения степени разработанности научной проблемы [29].

В социологическом исследовании выделяют три основных этапа:

1. Разработка программы и приемов исследования.
2. Проведение эмпирического исследования.
3. Обработка и анализ данных, формирование выводов, составление отчета.

Программа социологического исследования – это один из самых важных этапов и социологических документов, в которых содержатся методологические, методические и процедурные основы исследования социального объекта. Программу социологического исследования можно рассматривать как теорию и методологию конкретного исследования отдельного эмпирического объекта или явления, которое представляет собой теоретико-методологическую основу процедур всех этапов исследования, сбора, обработки и анализа информации.

Она выполняет три функции: методологическую, методическую и организационную.

Методологическая функция программы позволяет четко определить изучаемую проблематику, сформировать цели и задачи исследования, определить и провести предварительный анализ объекта и предмета исследования, установить отношение данного исследования к ранее выполненным или параллельно выполняемым по данной проблематике исследованиям.

Методическая функция программы позволяет разработать общий логический план исследования, на основе которого осуществляется цикл исследования: теория-факты-теория.

Организационная функция обеспечивает разработку четкой системы разделения обязанностей между членами исследовательского коллектива, позволяет обеспечить эффективную динамику исследовательского процесса.

Программа социологических исследований как научный документ должна отвечать ряду необходимых требований. В ней отражается определенная последовательность, поэтапность социологического исследования. Каждый этап – относительно самостоятельная часть

познавательного процесса – характеризуется специфическими задачами, решение которых связано общей целью исследования. Все составляющие части программы логически связаны, подчинены общему смыслу поиска. Принцип строгой поэтапности выдвигает особые требования к структуре и содержанию программы [29].

Программа социологического исследования состоит из основных частей: методологической и процедурной. В идеальном варианте программа содержит следующие разделы: постановка проблемы, цели и задачи исследования, объект и предмет исследования, интерпретация основных понятий, методы исследования, план исследования.

Соотношение проблемы и проблемной ситуации зависит от вида исследования, от масштабности и глубины социологии изучения объекта. В реально существующем объекте выделяется какое-либо свойство, определяющееся как ее сторона, которая обусловлена характером проблемы, тем самым обозначается предмет исследования. Предмет означает границы, в которых конкретный объект изучается в данном случае. Далее необходимо поставить цели и задачи исследования.

Цель ориентируется на конечный результат. Цели могут быть теоретическими и прикладными. Теоретическая – дать описание или объяснение социальной программы. Реализация теоретической цели ведет к приращению научного знания. Прикладные цели направлены на разработку практических рекомендаций для дальнейшего научного развития.

Задачи – отдельные части, шаги исследования, которые способствуют достижению цели. Постановка задач означает в некоторой степени план действий по достижению поставленной цели. Задачи формулируют вопросы, на которые должны быть получены ответы для реализации цели. Задачи могут быть основные и частные. Основные являются средством решения главных вопросов исследования. Частные – для проверки побочных гипотез, решения каких-то методических вопросов.

С целью использования единого понятийного аппарата в программе социологического исследования определяются основные понятия.

Весь процесс логического анализа сводится к переводу теоретических, абстрактных понятий к операционным, при помощи которых составляется инструментарий для сбора эмпирических данных.

Предварительный системный анализ объекта – это моделирование исследуемой проблемы, расчленение ее на элементы, детализация проблемной ситуации. Это позволяет более четко представить предмет исследования.

Важное место в разработке программы исследования занимает формулирование гипотез, которые конкретизируют собой его главный методологический инструмент.

Гипотеза – это вероятностное предположение о причинах явления, взаимосвязях между изучаемыми социальными явлениями, структуре изучаемой проблемы, возможных подходах к решению социальных проблем.

Гипотеза дает направление исследования, влияет на выбор методов исследования и формулировку вопросов.

Исследование должно подтвердить, отвергнуть или подкорректировать гипотезу [56].

Можно выделить несколько типов гипотез:

- а) основные и выводные;
- б) основные и неосновные;
- в) первичные и вторичные;

г) описательные (предположение о свойствах объектов, о характере связи между отдельными элементами) и объяснительные (предположение о степени тесноты связей и причинно-следственных зависимостях в изучаемых социальных процессах и явлениях).

Основные требования к формулировке гипотез заключаются в следующем: гипотеза не должна содержать научных понятий, категорий, которые не получили эмпирической интерпретации, иначе она

непроверяемая; она не должна противоречить ранее установленным научным фактам, должна быть проста. Кроме того, гипотеза должна быть проверяема при данном уровне теоретических знаний, методологической оснащенности и практических возможностей исследования.

Основная трудность формулирования гипотез заключается в необходимости соответствия их целям и задачам исследования, которые содержат ясные и точные понятия.

Процедурная часть программы социологического исследования включает методику и технику исследования, т. е. описание способа сбора, обработки и анализа информации социологического исследования.

В зависимости от специфики объекта осуществляется выбор методов сбора социологической информации. Описание методов сбора информации предполагает обоснование выбранных методов, фиксацию основных элементов инструментария и технических приемов работы с ними. Описание способов обработки информации предполагает указание, каким образом это будет производиться с использованием прикладных компьютерных программ.

Программа социологического исследования – это документ, который организует и направляет в определенной последовательности исследовательскую деятельность, намечая пути ее осуществления. Подготовка программы социологического исследования требует высокой квалификации и затрат времени. От качества программы во многом зависит успех эмпирического социологического исследования [27; 28].

Этап проведения собственного социологического исследования представляет собой анкетирование респондентов, массовый и экспертные опросы, фокус группы, количественные и качественные исследования, наблюдения, включенные наблюдения.

На заключительном этапе происходит обработка и анализ данных, формирование выводов, составление отчета. Для обработки данных в настоящее время используется компьютерная техника и специализированные

компьютерные программы, такие как, например, SPSS Statistics (аббревиатура англ. «Statistical Package for the Social Sciences» – «статистический пакет для социальных наук»). SPSS Statistics является компьютерной программой для статистической обработки данных, предназначенных для проведения прикладных исследований в социальных науках. Возможности этой программы охватывают: ввод и хранение данных; возможность использования переменных разных типов, частотность признаков, таблицы, графики, таблицы сопряженности, диаграммы; первичная описательная статистика; маркетинговые исследования; анализ данных маркетинговых исследований [56].

Важным этапом проведения социологических исследований является выбор метода. Он представляет собой способ сбора, обработки или анализа данных. К методу примыкает техника социологических исследований, которая является совокупностью специальных приемов для эффективного использования того или иного метода.

В качестве основных методов, используемых в социальных эмпирических исследованиях, можно выделить следующие: наблюдение, эксперимент, анализ документов, интервью, анкетные опросы.

Наблюдение – целенаправленное восприятие явлений объективной действительности, в процессе которого исследователь получает знания относительно внешних сторон, состояний и отношений объектов, которые изучаются. Формы и приемы фиксации данных наблюдения могут быть различными: бланк или дневник наблюдения, фото-, кино- или телеаппарат и другие технические средства. Особенность наблюдения как метода сбора информации – возможность анализировать разносторонние впечатления об исследуемом объекте.

Существует возможность фиксации характера поведения, мимики, жестов, выражения эмоций. Выделяют два основных типа наблюдения: включенное и невключенное.

Если поведение людей изучается социологом как участником группы, то он проводит включенное наблюдение. Если социолог изучает поведение со стороны, то он проводит невключенное наблюдение.

Главным объектом наблюдения выступает как поведение отдельных людей и социальных групп, так и условия их деятельности.

Эксперимент – это метод, цель которого состоит в проверке тех или иных мыслей, гипотез, результаты которых имеют прямой выход на практику.

Особенность его проведения состоит в том, чтобы при помощи выбора некоторой экспериментальной группы (групп) и помещения ее в необычную экспериментальную ситуацию (под воздействием определенного фактора) проследить направление, величину и устойчивость изменений интересующих исследователя характеристик [31].

Различают эксперименты полевые и лабораторные, линейные и параллельные. При отборе участников эксперимента применяют методы попарного отбора или структурной идентификации, а также случайного отбора.

Планирование и логика эксперимента включают следующие процедуры:

- а) выбор объекта, используемого в качестве экспериментальной и контрольной групп;
- б) выбор контрольных, факторных и нейтральных признаков;
- в) определение условий эксперимента и создание экспериментальной ситуации;
- г) формулирование гипотез и определение задач;
- д) выбор индикаторов и способа контроля протекания эксперимента.

Анализ документов – один из широко применяемых и эффективных методов сбора первичной информации.

Источником социологической информации выступают не текстовые сообщения, содержащиеся в протоколах, докладах, резолюциях, решениях, публикациях, письмах и т. п.

Особую роль выполняет социальная статистическая информация, которая в большинстве случаев используется для характеристик и конкретно-исторического развития изучаемого явления или процесса.

Отбор источников информации зависит от программы исследования, при этом могут применяться методы конкретного или случайного отбора.

Различают:

а) внешний анализ документов, при котором изучаются обстоятельства возникновения документов; их исторический и социальный контекст;

б) внутренний анализ, в ходе которого изучается содержание документа, всего того, о чем свидетельствует текст источника, и тех объективных процессов и явлений, о которых сообщает документ.

Опрос – это метод сбора социологической информации, который предусматривает:

а) устное или письменное обращение исследователя к определенной совокупности людей (респондентов) с вопросами, содержание которых представляет изучаемую проблему на уровне эмпирических индикаторов;

б) регистрацию и статистическую обработку полученных ответов, их теоретическую интерпретацию [32].

В каждом случае опрос предполагает обращение непосредственно к участнику и нацелен на те стороны процесса, которые мало поддаются или не поддаются вообще прямому наблюдению. Данный метод социологического исследования является наиболее востребованным и распространенным.

Основными видами опроса в зависимости от письменной или устной формы общения с респондентами являются анкетирование и интервью. В их основе лежит совокупность вопросов, которые предлагаются респондентам и ответы на которые составляют массив первичных данных. Вопросы респондентам задаются посредством анкеты или опросного листа.

Интервью – целенаправленная беседа, цель которой – получить ответы на вопросы, предусмотренные программой исследования. Преимущества интервью перед анкетным опросом: возможность учесть уровень культуры опрашиваемого, его отношение к теме опроса и отдельным проблемам, выражаемое интонационно, гибко менять формулировки вопросов с учетом личности опрашиваемого и содержания предшествующих ответов, ставить необходимые дополнительные вопросы [45].

Несмотря на некоторую гибкость, интервью проводится в соответствии с определенной программой и планом исследования, в которых фиксируются все основные вопросы и варианты дополнительных вопросов.

Можно выделить следующие типы интервью:

- а) по содержанию (документальное, интервью мнений);
- б) по технике проведения (свободное и стандартизированное);
- в) по процедуре проведения (интенсивное, фокусированное).

Анкетные опросы различаются по содержанию и конструкции задаваемых вопросов. Различают открытые вопросы, когда респонденты высказываются в свободной форме. В закрытом опросном листе все варианты ответов заранее предусмотрены. Полузакрытые анкеты комбинируют обе процедуры.

При подготовке и проведении социологического опроса выделяют три основных этапа.

На первом этапе определяются теоретические предпосылки опроса: цели и задачи; проблемы; объект и предмет; операционное определение исходных теоретических понятий, нахождение эмпирических индикаторов.

В ходе второго этапа обосновывается выборка, определяется:

- а) генеральная совокупность (те слои и группы населения, на которые предполагается распространить полученные результаты опроса);
- б) правила поиска и отбора респондентов на последней ступени выборки.

На третьем этапе обосновывается опросный лист (вопросник):

а) содержательная репрезентация проблемы исследования в формулировке вопросов, предназначенных респондентам;

б) обоснование вопросника относительно возможностей опрашиваемой совокупности как источника искомой информации;

в) стандартизация требований и инструкций для анкетеров и интервьюеров по организации и ведению опроса, установлению контакта с респондентом, регистрации ответов;

г) обеспечение предварительных условий для обработки результатов на компьютерной технике;

д) обеспечение организационных требований к опросу.

В зависимости от источника (носителя) первичной информации различаются опросы массовые и специализированные. В массовом опросе основным источником информации выступают представители различных социальных групп, деятельность которых непосредственно связана с предметом анализа. Участников массовых опросов принято называть респондентами [23].

В специализированных опросах главный источник информации – компетентные лица, чьи профессиональные или теоретические знания, жизненный опыт позволяют делать авторитетные заключения.

Участниками таких опросов являются эксперты, способные дать взвешенную оценку по интересующим исследователя вопросам.

Отсюда еще одно широко распространенное в социологии название таких опросов – метод экспертных оценок.

В последнее время в сфере социологических опросов в государственном и муниципальном управлении особенно при проведении качественных исследований зарекомендовал себя контент анализ [31]. Суть метода заключается в трансформации текстовой или графической информации в количественные показатели.

Объектом контент анализа выступают самые разные носители информации. Исходя из этого, можно выделить такие виды контент анализа

как: контент анализ печатных СМИ, контент анализ документов, контент анализ радио и телеканала, контент анализ рекламы, анализ контента сайта и т.д.

Выделяют следующие этапы контент анализа:

- а) определение смысловых единиц контент анализа;
- б) проведение контент анализа и сбор информации.

На первом этапе выбираются смысловые единицы анализа, к которым могут относиться: определенные слова и словосочетания; части тестов по определенной теме; события, или факты, отраженные в тесте, фамилии тех или иных политических деятелей.

На втором этапе после определения смысловых единицы исследователь подсчитывает их количество в изучаемом тексте, их процентное соотношение ко всему объему текста и определяет тем самым, характер и силу присутствия изучаемого им явления в тексте или другом носителе информации. Например, политологи, социологи, государственные служащие, изучая предвыборное обращение кандидата в президенты к избирателям, хотят понять, какие именно слои населения данный кандидат пытается привлечь на свою сторону. Политологи определяют, что слова и выражения «пенсия», «дотации», «забота о пенсионерах», «материальная помощь» – будут означать, что кандидат нацелен на пенсионеров и класс малоимущего населения страны, а такие слова и выражения как: «поддержка малого бизнеса», «привлечение инвестиций», «снижение ставок по кредитам» – будут означать, что кандидат в президенты видит в числе своих основных избирателей людей среднего и высшего класса, предпринимателей. Далее, исследователям остается лишь подсчитать количество тех и других слов и выражений и сделать выводы.

Для обработки данных контент анализа применяются различные методы, такие как составление специальных таблиц, в которые вписываются значения каждой смысловой единицы исследования, специальные компьютерные программы для контент анализа и т.д.

Контент анализ документов используется также при обработке открытых вопросов, данных фокус-групп или неструктурированных интервью.

При анализе больших текстовых массивов контент анализ предоставляет возможности: выявлять тенденции в изменении взглядов, позиций, сопоставляя тексты различных авторов и написанных в разное время; выявлять различия, характеризующие содержания текстов, принадлежащих разным авторам.

Различают количественный и качественный контент анализ.

Количественный контент-анализ (также именуется содержательным) основывается на исследовании слов, тем и сообщений, сосредоточивая внимание исследователя на содержании сообщения. Если исследователь собирается подвергнуть анализу выбранные элементы, то он должен уметь предвидеть их смысл и определять каждый возможный результат наблюдения в соответствии с ожиданиями [26; 41]. В качестве первого шага при проведении контент анализа этого типа исследователь должен создать своего рода словарь, в котором каждое наблюдение получит определение и будет отнесено к соответствующему классу[41].

Проблема состоит в том, что исследователь должен предвидеть не только упоминания, которые могут встретиться, но и элементы их контекстуального употребления, а для этого должна быть разработана детальная система правил оценки каждого случая употребления. Эта задача обычно решается посредством пилотажа подлежащей анализу совокупности сообщений (то есть с помощью выявления на материале небольшой выборки сообщений тех типов ключевых упоминаний, которые с наибольшей вероятностью могут встретиться в последующем, более полном анализе) в сочетании с арбитражными оценками контекстов и способов употребления терминов. Предпочтительнее иметь дело с наблюдениями не одного, а нескольких исследователей [50].

Более трудной является задача, заключающаяся в необходимости приписывания ключевым упоминаниям конкретных оценок, – когда мы должны решить, приводится ли данное упоминание в позитивном или негативном смысле, «за» или «против» интересующего нас объекта и т.д., а также когда нам надо ранжировать ряд упоминаний соответственно силе их оценок (т.е. в соответствии с тем, какое из них самое положительное, какое следующее за ним по положительности и т.д.). При этом исследователь нуждается в показателях достаточно тонких, которыми можно было бы измерять не только настроения политических субъектов, но и силу этих настроений. Особенно трудным выполнение этой задачи является в исторических, историко-философских и психологических исследованиях, поскольку предполагает высокий уровень гуманитарной подготовки специалистов, использующих методику контент-анализа. Существует множество методов, облегчающих принятие такого решения. В некоторых случаях они опираются на суждения группы арбитров (экспертов) о значении или силе (интенсивности) некоторого термина. В качестве примера таких приемов можно привести метод Q-сортировки и шкалирование методом парного сравнения [23]. На рубеже XX-XXI вв. специалисты по применению математических методов в исторических исследованиях много внимания уделяли разработке специальных компьютерных экспертных систем (в рамках идеологии искусственного интеллекта).

Качественный контент анализ подразумевает, что помимо слов, тем и других элементов, обозначающих содержательную сторону сообщений, существуют и иные единицы, позволяющие проводить качественный или, как он ещё называется, структурный контент анализ. В этом случае исследователя интересует не столько что говорится, сколько, как и каким образом говорится [28].

Например, может ставиться задача выяснить, сколько времени или печатного пространства уделено интересующему предмету в том или ином

источнике или сколько слов или газетных столбцов было уделено каждому из кандидатов во время определенной избирательной кампании [23].

С другой стороны, могут браться в расчет и другие, возможно, более тонкие вопросы, относящиеся к форме сообщения: сопровождается ли конкретное газетное сообщение фотографией или какой-либо иллюстрацией, каковы размеры заголовка данного газетного сообщения, напечатано ли оно на первой полосе или же помещено среди многочисленных рекламных сообщений. При ответе на подобные вопросы внимание исследователя фокусируется не на тонкостях содержания, а на способе презентации сообщения. Основным вопросом здесь является факт наличия или отсутствия материала по теме, степень его выделенности, его размеры, а не нюансы его содержания. В результате такого анализа чаще получаются куда более надежные измерения, чем в случае исследования, ориентированного на содержание (поскольку формальным показателям в меньшей степени присуща неоднозначность), но зато, как следствие, и куда менее значимые [34].

Измерения в параметрах, исследуемых в ходе качественного контент анализа, поверхностно затрагивают само содержание каждого сообщения в отличие от детального и внимательного обследования, необходимого при количественном анализе. В результате качественный контент анализ обычно более прост в разработке и проведении, а потому и более дешев и надежен, чем содержательный контент анализ. И хотя его результаты, возможно, удовлетворяют в меньшей степени, ибо они дают скорее набросок, чем законченную картину сообщения, но при ответе на конкретный исследовательский вопрос они могут зачастую оказаться вполне адекватными [40].

Социологические исследования в сфере государственного и муниципального управления проводились не регулярно еще во времена СССР. В начале 90-х годов XX века не было достаточно финансовых средств для проведения глубоких аналитических исследований. С начала XXI века в

Российской Федерации и Пензенской области стали регулярно проводится социологические исследования, которые выявляли мониторинг качества принятия тех или иных государственных решений, степень популярности, тех или иных политиков, удовлетворенность населения результатами тех или иных реформ.

Начиная с 2013 года, когда в результате реорганизации ряда учреждений, подотчетных Министерству образования Пензенской области, было организовано Государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт регионального развития Пензенской области», началось регулярное проведение социологических исследований в рамках государственного задания.

Изначально это учреждение образовано в соответствии с приказом Пензенского областного отдела народного образования от 29 июля 1939 г. № 90 как Пензенский областной институт усовершенствования учителей. В соответствии с письмом Министерства образования Российской Федерации от 07 апреля 1992 г. № 157/15, распоряжением администрации Пензенской области от 09 апреля 1992 г. № 225-р, приказом областного департамента образования и науки от 30 июня 1992 г. № 114 Учреждение реорганизовано в Пензенский областной институт повышения квалификации и переподготовки работников образования. В соответствии с постановлением Правительства Пензенской области от 08 июня 2007 г. № 398-пП Учреждение переименовано в государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Пензенский институт развития образования». В соответствии с приказом Министерства образования и науки Пензенской области от 25 декабря 2008 г. № 608 Учреждение переименовано в Государственное бюджетное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Пензенский институт развития образования». На основании постановления Правительства Пензенской области от 6 декабря 2011 г. № 882-пП создано

Государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Пензенский институт развития образования» путём изменения типа существующего государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Пензенский институт развития образования».

На основании постановления Правительства Пензенской области от 16 августа 2013 г. № 587–пп Государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Пензенский институт развития образования» реорганизовано в форме присоединения к нему Государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования (повышения квалификации специалистов) «Учебный центр жилищно-коммунального хозяйства Пензенской области» и Государственного автономного учреждения Пензенской области «Пензенский региональный ресурсный центр Президентской программы подготовки управленческих кадров» и переименовано в Государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт регионального развития Пензенской области».

В августе 2014 года приказом ректора Государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт регионального развития Пензенской области» был создан аналитический центр прикладных исследований, который начал проводить для нужд органов исполнительной власти социологические исследования. Одними из первых стали следующие исследования «Социальный портрет лиц без определенного места жительства» по заказу Министерства труда, социальной политики и демографии Пензенской области, «Социально-демографическая ситуация в Земетченском и Вадинском районах», «Готовность населения Пензенской области к переходу на электронные паспорта» и некоторые другие.

Как правило, все социологические исследования, выполненные по заявкам органов исполнительной власти, представляли собой количественные экспресс-исследования, основанные на массовых опросах жителей пензенской области.

1.2 Виды и методы социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления в Пензенской области

Начиная с 2014 года аналитический центр прикладных исследований Государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт регионального развития Пензенской области» начал регулярно проводить социологические исследования по заказу органов исполнительной власти Пензенской области.

Основными задачами аналитического центра прикладных исследований являются:

- а) выявление тенденций и проблем социально-экономического развития Пензенской области, разработка рекомендаций по устранению негативных сторон в развитии региона;
- б) проведение исследований, относящихся к приоритетным направлениям развития региона, актуальным проблемам современного общества в целом и социально-экономическим процессам в регионе;
- в) развитие новых форм связей между участниками развития региона;
- г) участие в разработке и реализации комплексной программы и планов научной и методической работы в Институте;
- д) распространение научных знаний и просветительская деятельность;

е) участие в научной жизни региона, в программах (грантах) российских и зарубежных научных организаций;

ж) развитие новых форм сотрудничества с социальными институтами внешней и внутренней среды, с различными научными организациями и государственными структурами с целью совместного решения важнейших научно-исследовательских задач и внедрения научных разработок в практику.

Деятельность центра предполагает научно-исследовательскую и научно-информационную деятельность. Научно-исследовательская деятельность заключается в:

а) организации разработки концепций, проектов, программ социально-экономического развития, по проведению их обсуждений с общественностью, экспертами;

б) организации социологических исследований по актуальным для региона проблемам и процессам, выработка предложений и рекомендаций;

в) организации разработки проектов, программ, методических рекомендаций, направленных на формирование семейных ценностей;

г) формировании банка данных лучших практик отечественного и международного опыта регионального развития.

Научно-информационная деятельность заключается в:

а) организации и проведении конференций, семинаров, в том числе с международным участием;

б) публикации результатов исследований выполненных в рамках бюджетного финансирования, грантов РФФИ, РГНФ и других организаций (сборников, монографий, и др. печатных работ).

Исследования, проведенные в 2015 году, представлены в приложении А.

По результатам наиболее важных социологических исследований были организованы круглые столы, пресс-конференции, выступления в СМИ. Наибольший общественный резонанс вызвали такие исследования как

«Социальный портрет лиц без определенного места жительства в Пензенской области», «Семейные ценности молодежи Пензенской области», «Социальная мобильность и трудовая миграция пензенской молодежи».

Исследования, проведенные в 2016 году, представлены в приложении Б.

На протяжении 2014-2016 годов регулярно проводится мониторинг отношения жителей Пензенской области к проблемам коррупции.

Как правило, основным методом проведения социологических исследований является массовый социологический опрос 350-2000 респондентов, в зависимости от цели, вида и назначения опроса.

Начиная с осени 2016 года, поступили заказы от Министерства труда, социальной защиты и демографии и от Управления культуры и архива Пензенской области на масштабные социологические исследования, результатом которых должны стать составление рейтингов учреждений, предоставляющих социальные и культурные услуги. Рейтинги стоились на основе краткосрочных социологических опросов потребителей социальных услуг и услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

2 Система социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления в Пензенской области

2.1 Нормативно-правовое регулирование социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления в Пензенской области

Нормативно-правовое регулирование проведения социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления охватывает, в первую очередь, услуги по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры, предоставляющими услуги на территории Пензенской области, формированию проектов оценки качества оказания услуг организациями культуры и рейтингов организаций культуры и по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Пензенской области, формированию проектов рейтингов организаций социального обслуживания.

Целями и задачами проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры, предоставляющими услуги на территории Пензенской области, по формированию проектов оценки качества оказания услуг организациями культуры и рейтингов организаций культуры являются:

- получение информации о качестве оказания услуг организациями культуры, предоставляющими услуги на территории Пензенской области (по каждой организации отдельно);

- формирование проектов оценки качества оказания услуг организациями культуры и рейтингов организаций культуры Пензенской области в соответствии с перечнями организаций.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры Пензенской области проводится во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» [3; 4].

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, предоставляющими услуги на территории Пензенской области, оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в соответствии с критериями и показателями, утвержденными приказом Минкультуры России от 05.10.2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», а также в соответствии с техническим заданием.

Приказ Министерства культуры России от 05.10.2015 г. № 2515 выделяет следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры[7]:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

1.1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.

1.2. Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры.

1.3. Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры.

1.4. Информирование о предстоящих представлениях и постановках.

1.5. Информирование о новых мероприятиях.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений).

2.2. Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.

2.3. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.

2.4. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид).

2.5. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу).

2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры.

2.7.Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения.

2.8.Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).

2.9.Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров).

3. Время ожидания предоставления услуги.

3.1.Удобство графика работы организации культуры.

3.2.Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.

3.3.Простота/удобство электронного каталога.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

4.1.Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.

4.2.Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

5.1.Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом.

5.2.Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.

5.3. Качество проведения экскурсий.

5.4. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам.

Методика и план-график оказания услуг разрабатывается исследователем самостоятельно в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.11.2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» и согласуется с Заказчиком. Заказчик обеспечивает исполнителя имеющейся информацией, необходимой для проведения исследования [4].

Целями и задачами социологического исследования и по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Пензенской области, формированию проектов рейтингов организаций социального обслуживания, по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Пензенской области, формированию проектов рейтингов организаций социального обслуживания являются:

- получение информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Пензенской области (по каждому учреждению отдельно);
- формирование проектов рейтингов организаций социального обслуживания в отношении каждой группы учреждений в соответствии с Перечнями организаций.

Оказание услуг осуществляется во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с требованиями статьи 23.1. Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Оказание услуг по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве

оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Пензенской области, оценка качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания проводится с учетом критериев и показателей, утвержденных приказом Минтруда России от 08.12.2014 г. № 995-н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», а также в соответствии с техническим заданием.

Согласно приказу Минтруда России от 08.12.2014 г. № 995-н выделяют следующие группы показателей оценки качества оказания социальных услуг:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

1.1 Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»)).

1.2 «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет».

1.3 соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

1.4 наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

2.1 Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.).

3. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

4. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.

5. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.

7. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

7.1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

7.2. Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для

маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

7.3. Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения.

7.4. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.

7.5. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.

7.6. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

7.7. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

8. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.

8.1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.

8.2. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).

9. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

9.1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

9.2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

9.4. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания.

10. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

10.1 Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.

10.2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением, оборудованием, мебелью.

10.3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.

10.4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года).

10.5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных [6].

Методика и план-график оказания услуг разрабатывается Исполнителем самостоятельно в соответствии с приказом Минтруда России от 30.08.2013 г. N 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» и согласуется с Заказчиком. Заказчик обеспечивает Исполнителя имеющейся информацией, необходимой для проведения исследования.

Таким образом, в настоящее время в сфере государственного и муниципального управления появляются социологические исследования, которые регулируются не только логикой и методологией проведения социологических исследований, но и нормативно-правовыми актами на уровне федерации и субъекта федераций, что, однозначно, знаменуют новый этап проведения социологических исследований.

2.2 Основные направления социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления в Пензенской области

За период с 2014 по 2017 гг. в Пензенском регионе сформировались основные направления социологических исследований, которые можно классифицировать по видам государственной политики:

- а) социологические исследования в области экономической политики;
- б) социологические исследования в области культурной политики;
- в) социологические исследования в области общественной безопасности;
- г) социологические исследования в области социальной политик;
- д) социологические исследования в области ЖКХ.

Социологические исследования в области экономической политики проводятся по поручению Председателя Правительства Пензенской области № 2721-НС от 15.06.2016 г. Тематика охватывает следующие направления: «Состояние и развитие конкурентной среды на рынках товаров, услуг через институты развития бизнеса», «Оценка качества Пензенских товаров населением Пензенской области», «Состояние и развитие конкурентной среды на рынках товаров, работ, услуг», «Доступность ресурсов и качественной инфраструктуры для малого и среднего предпринимательства», «Оценка предпринимательским сообществом уровня административных барьеров и упрощения регулярной среды», «Оценка предпринимательским сообществом общих условий ведения бизнеса в Пензенской области», «Оценка предпринимательским сообществом Пензенской области мер по обеспечению благоприятного инвестиционного климата в регионе», «Оценка предпринимательским сообществом эффективности мер по поддержке малого и среднего предпринимательства», «Оценка предпринимательским сообществом уровня конкуренции в регионе». Как видно из тематики исследований вектор экономической политики Пензенской области направлен на развитии конкуренции, развитие малого и среднего бизнеса в регионе, на преодоление административных барьеров при ведение предпринимательской деятельности.

Социологические исследования в области культурной политики охватывают следующие направления: «Рейтинг популярности СМИ в регионе», «Уровень удовлетворенности населения Пензенской области качеством услуг, предоставляемым государственными и муниципальными учреждениями культуры».

Социологически исследования в области социальной политики представлены следующей тематикой: «Социальное самочувствие жителей Пензенской области», «Оценка жителями Пензенской области деятельности социально ориентированных НКО», «Анализ качества и доступности предоставления социальных услуг населению Пензенской области в

учреждения социального обслуживания», «Репродуктивное поведение населения Пензенской области». Тематика исследований позволяет понять основные направления социальной политики в Пензенской области – решение проблем демографии, и повышение качества жизни населения.

Социологические исследования в области проблем жилищно-коммунального комплекса охватывают следующие исследования: «Удовлетворенность населением Пензенской области качеством услуг ЖКХ управляющих компаний и ТСЖ», «Удовлетворенность населением Пензенской области уровнем благоустройства территорий населенных пунктов Пензенской области».

Социологические исследования в области общественной безопасности представлены следующей тематикой: «Проблема межнациональных отношений в Пензенской области», «Оценка жителями Пензенской области уровня коррупции в регионе».

Согласно последним данным, межнациональные отношения в Пензенской области можно назвать спокойными и стабильными.

По мнению основной части опрошенных (51,5%) национальная принадлежность человека не является для них важным фактором в общении, еще 41,4% признались, что национальность человека «иногда является важной, иногда нет» (рисунок 1).



Рисунок 1 – Важность национальной принадлежности в межличностном общении для жителей Пензенской области [23]

Религиозная принадлежность человека для большинства респондентов (55,7%) также оказалась не важной, вместе с тем, примерно для трети опрошенных пензенцев (35%) религиозная принадлежность собеседника время от времени становится значимой (рисунок 2).

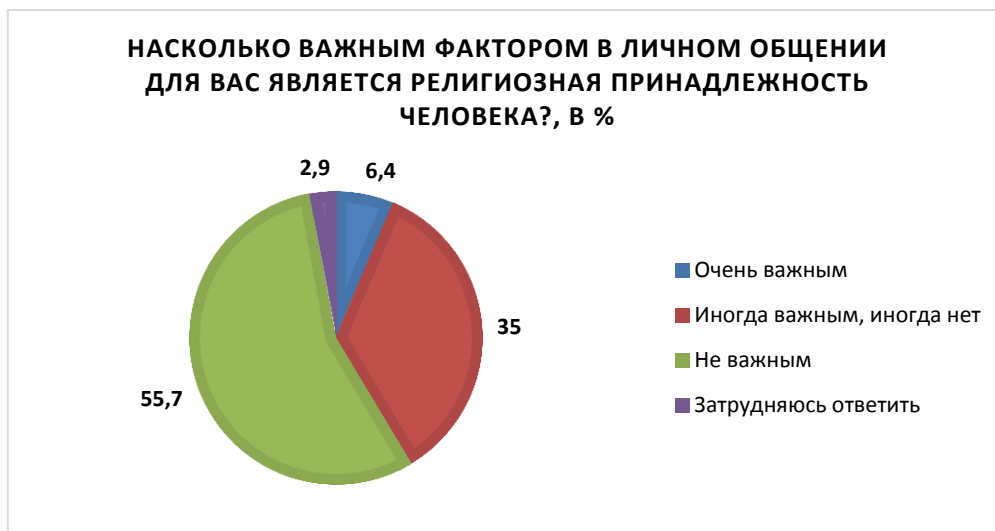


Рисунок 2 – Важность религиозной принадлежности для межличностного общения для жителей Пензенской области [23]

С точки зрения восприятия национальных отношений показательным стал вопрос о том, испытывают ли участники опроса неприязнь к представителям каких-либо национальностей, религий. По признанию респондентов, абсолютное большинство из них (69,3) не испытывают к людям неприязни на почве национальности, оставшая треть опрошенных постоянно или время от времени испытывает такое чувство (рисунок 3).

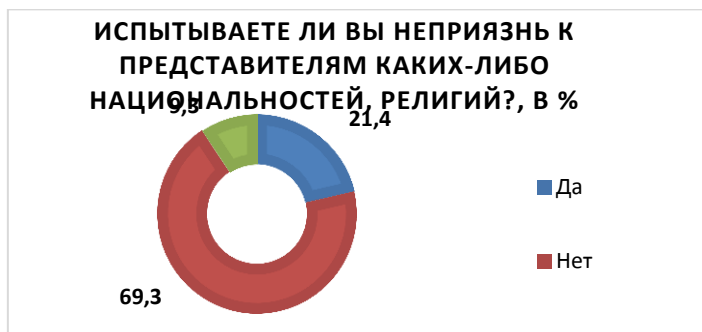


Рисунок 3 – Факторы национальной неприязни для жителей Пензенской области [23]

В качестве основных причин, приводящих к возникновению чувства национальной неприязни, наиболее актуальными оказались следующие: «Они способствуют развитию коррупции, стремятся решать все через своих родственников, земляков, друзей» (обобщенно полностью или частично с этим высказыванием согласны 36,5%), «они люди чужой мне религии» (обобщенно 27,1%), а также то, что «они не уважают наши обычаи и традиции» (обобщенно 24,3%) (таблица 1).

Таблица 1 – Причины неприязни респондентов к представителям других национальностей [23]

Причины	Согласен, %	Скорее согласен, %	Скорее не согласен, %	Не согласен, %
Они живут по иному укладу жизни, говорят на непонятном языке	2,1	7,1	18,7	72,1
Они ведут себя оскорбительно по отношению к людям нашей национальности	4,9	5,7	20,1	69,3
Они не уважают наши обычаи и традиции	6,4	17,9	14,3	61,4
Ими совершается большинство преступлений	4,9	12,1	15	68
Они способствуют развитию коррупции, стремятся решать все через своих родственников, земляков, друзей	7,9	28,6	15,7	47,8
Они скупают недвижимость, предназначенную нашему населению	1,4	5	19,3	74,3
Они не чувствуют благодарности за то, что живут на нашей территории	3,6	14,3	12,8	69,3
Они люди чужой мне религии	9,3	17,8	7,9	65
Другое	0	0	0	0

Оценка респондентами межнациональных отношений в Пензенской области показывает, что почти для половины из них (43,6%) ситуация представляется «спокойной и мирной», и еще для 36,4% она является «спокойной, но ощущается некоторая напряженность» (рисунок 4).



Рисунок 4 – Оценка межнациональных отношений жителями Пензенской области [23]

Интересные данные были получены при изучении отношения жителей Пензенской области к проблемам коррупции.

Главной причиной распространения коррупции основная часть опрошенных считает «добровольные коррупционные действия рядовых граждан» (49,3), а также «нежелание граждан противостоять проявлениям коррупции» (42,9%), из чего можно заключить, что коррупция для участников исследования не является каким-то неизбежным, объективным явлением, а, напротив, респондентами осознается доля ответственности самих граждан, нередко иницилирующих и поддерживающих данную негативную социальную практику собственными действиями. В качестве собственных вариантов ответа были указаны: «Нежелание властей бороться с

коррупцией, низкий жизненный уровень населения», «низкий уровень культуры», «социальная (причина)» (рисунок 5).



Рисунок 5 – Основные причины коррупции по мнению жителей Пензенской области [23]

Вопрос о том, в каких сферах повседневной жизни респондентам приходилось решать свои проблемы путем дачи взяток или оказания различного рода услуг должностным лицам, позволил выявить наиболее проблемные, по мнению опрошенных, области социальных отношений. Ими оказались: здравоохранение (46,4%), решение проблем с ГИБДД (20,0%), поступление и обучение в колледже, техникуме, вузе (12,1%). Наименее «коррупционными» по данным исследования оказались: решение вопросов в прокуратуре (0,7%), оформление паспорта (0,7%), решение вопросов строительства и оформления права собственности (0,7%). При этом более трети респондентов (36,4%) заявили, что такого опыта не имеют (рисунок 6).

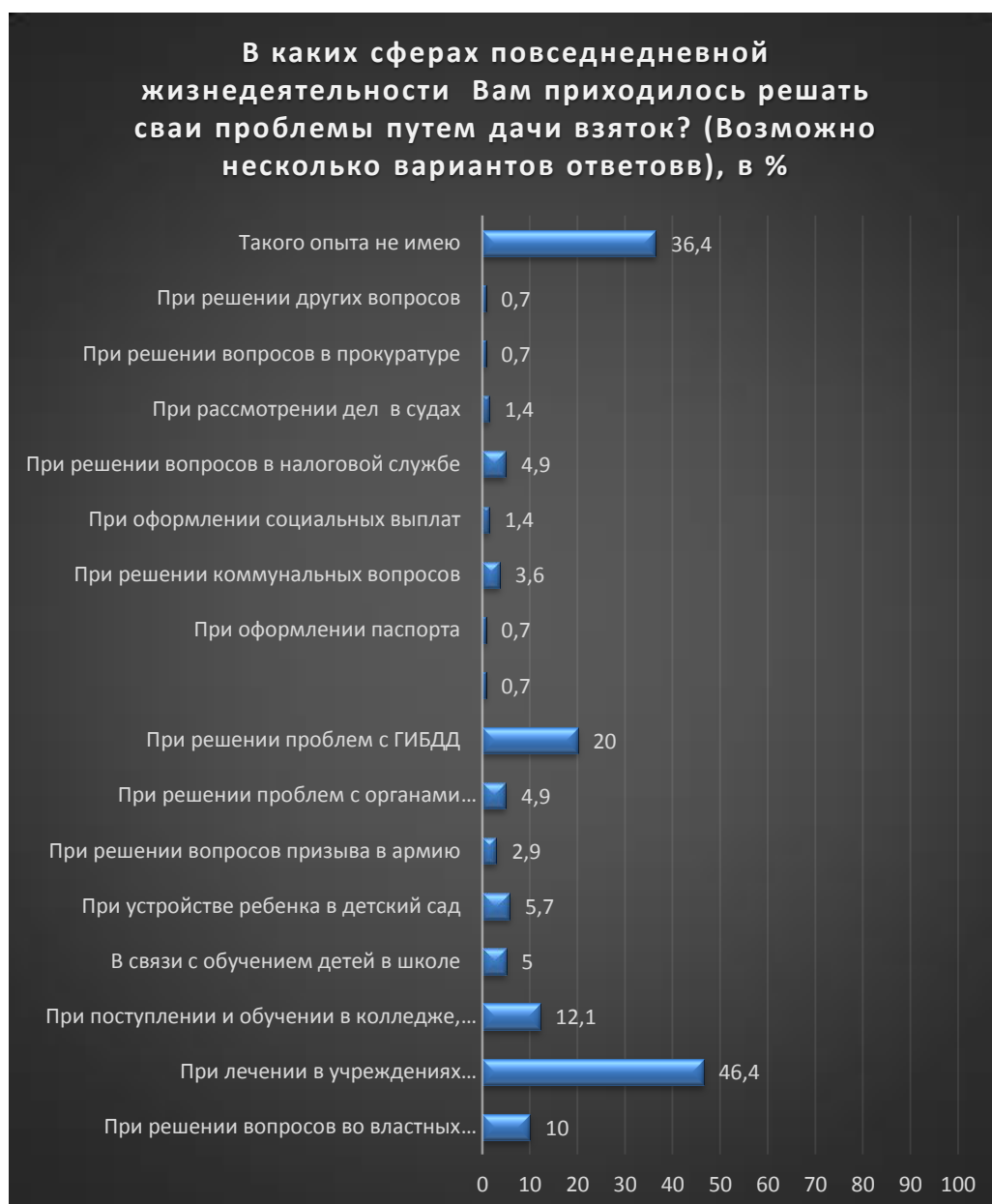


Рисунок 6 – Сферы распространения коррупции [23]

В качестве вывода по результатам проведенного социологического исследования можно заключить, что для большинства респондентов понятие «коррупция» неразрывно связано с такими явлениями, как использование должностного положения в личных, корыстных интересах, взяточничество, подношение подарков должностным лицам, а также использование благоприятных межличностных отношений для получения доступа к общественным ресурсам.

Исследование выявило противоречие в сознании части респондентов в отношении такого явления как коррупция. С одной стороны, коррупционные действия для них являются способом более эффективно решать повседневные проблемы, а с другой стороны опрошенными признается негативное влияние такой практики на социальную жизнь.

В качестве одного из первых шагов на пути к его разрешению можно рассматривать тот факт, что главной причиной распространения коррупции основная часть респондентов считает «добровольные коррупционные действия рядовых граждан», а также «нежелание граждан противостоять проявлениям коррупции». Таким образом, признается двусторонняя природа такого рода отношений и частичная ответственность за их распространение самих граждан.

2.3 Социологические исследования в сфере социальной защиты и управления культурой

Начиная с 2016 года, в пензенской области стали проводиться масштабные социологические исследования, посвященные оценке качества социального обслуживания и оценке качества оказания услуг учреждениями культуры.

Социологические исследования в области оценки качества работы учреждений культуры проводились во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и были посвящены проведению сбора, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры, предоставляющими услуги на территории Пензенской области,

формированию проектов оценки качества оказания услуг организациями культуры и рейтингов организаций культуры.

Исследование состояло из трех этапов.

Первый этап «организационно-подготовительный» охватывал 10 дней, и заключался в проведении следующих работ:

а) изучении нормативно-правовой базы о культуре, мнений экспертов, представителей получателей услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

б) разработке методики и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), формы для регистрации первичной информации (анкеты для анализа удовлетворенности качеством оказания услуг), методики подсчета интегрального показателя, в том числе применяемые при подсчете коэффициенты, обоснование и расчет выборки по каждой организации культуры, сроки проведения опроса в каждом учреждении; формы предоставления итоговой информации, формы рейтингов.

Второй этап «сбор первичной информации» – охватывал 60 дней и заключался в проведении следующих работ:

а) изучении нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций культуры, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

б) сборе и анализе информации о деятельности организаций культуры на их официальных сайтах;

в) анализе полноты информации, размещенной на сайтах организаций, и соответствие ее Приказу Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме

предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

г) анализе полноты информации, размещенной на сайте государственных и муниципальных учреждений – bus.gov.ru;

д) сборе и анализе информации о деятельности организаций на информационных стендах в помещениях организаций, а также в брошюрах, буклетах;

е) проведение исследований должно проводиться методами:

1) наблюдения;

2) опроса получателей услуг в форме интервьюирования (случайная выборка, не менее 30% получателей услуг в каждой организации, но не менее 30 человек в каждой организации);

3) сбора информации методом «тайного покупателя» (не менее 2-х посещений или 3-х телефонных звонков в каждой организации);

ж) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

з) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

Третий этап «анализ и оценка качества работы организаций культуры» охватывал 10 дней и состоял из следующих работ:

а) обработка и анализ первичного массива данных;

б) систематизация выявленных проблем деятельности организации культуры;

в) оценка территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций культуры;

г) расчет интегральной оценки качества работы организаций культуры;

д) формирование проектов рейтингов организаций культуры в отношении каждой группы учреждений в соответствии с Перечнями организаций;

е) разработка предложений по улучшению качества работы организаций культуры (по каждой организации отдельно);

ж) подготовка итогового аналитического отчета, отражающего результаты проведенной работы;

з) презентация предварительных материалов в согласованное с Заказчиком время по адресу Заказчика: г. Пенза, ул. Красная, 71;

и) доработка с учетом замечаний (при их наличии) и согласование с Заказчиком итогового отчета, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

В ходе исследования были изучены семь учреждений культуры г. Пензы: ГБУ «Пензенский областной театр «Кукольный дом», ГБУ «Центр театрального искусства «Дом Мейерхольда», ГБУ «Пензенский государственный краеведческий музей», Музейно-выставочный центр ГБУ «Пензенский областной Дом народного творчества», Музей В.О. Ключевского (структурное подразделение ГБУ «Пензенский государственный краеведческий музей»), ГБУ «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого», Музей одной картины им. Г.В. Мясникова (структурное подразделение филиал ГБУ «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»).

Социологические исследования учреждений социальной защиты проводились во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с требованиями статьи 23.1. Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», и согласно приказа Минтруда России от 08.12.2014 г. № 995-н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

Исследование так же проводилось в три этапа.

Первый этап – организационно-подготовительный» охватывал 10 дней, и состоял в проведении следующих работ:

а) изучении нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

б) разработке методики и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), формы для регистрации первичной информации (анкеты для анализа удовлетворенности качеством оказания социальных услуг), методики подсчета интегрального показателя, в том числе применяемые при подсчете коэффициенты, обоснование и расчет выборки по каждой организации социального обслуживания, сроки проведения опроса в каждом учреждении; формы предоставления итоговой информации, формы рейтингов.

Второй этап – «сбор первичной информации» охватывал 60 дней и состоял в проведении следующих работ:

а) изучении нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

б) сборе и анализе информации о деятельности учреждений социального обслуживания на их официальных сайтах;

в) анализе полноты информации, размещенной на сайтах организаций, и соответствие ее Приказу Минтруда России от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)»;

г) анализе полноты информации, размещенной на сайте государственных и муниципальных учреждений - bus.gov.ru, и соответствие ее Приказу Минфина России от 21.07.2011 №86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;

д) сборе и анализе информации о деятельности организаций на информационных стендах в помещениях организаций, а также в брошюрах, буклетах;

е) проведении исследований методами:

1) наблюдения;

2) опроса получателей социальных услуг в форме интервьюирования (случайная выборка, не менее 20% получателей социальных услуг в каждой организации, но не менее 10 человек в каждой организации);

3) сбор информации методом «тайного покупателя» (не менее 2-х посещений или 3-х телефонных звонков в каждой организации).

ж) независимом выборочном контроле исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

з) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

Третий этап – «анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания» охватывал 10 дней и состоял из следующих работ:

а) обработке и анализе первичного массива данных;

б) систематизации выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

в) оценке территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

г) расчете интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания;

д) формировании проектов рейтингов организаций социального обслуживания в отношении каждой группы учреждений в соответствии с Перечнями организаций;

е) разработке предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания (по каждой организации отдельно);

ж) подготовке итогового аналитического отчета, отражающего результаты проведенной работы;

з) презентации предварительных материалов в согласованное с Заказчиком время по адресу Заказчика: г. Пенза, ул. Некрасова, д. 24;

и) доработке с учетом замечаний (при их наличии) и согласовании с Заказчиком итогового отчета, сформированных рейтингов и предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

В ходе социологического исследования были проанализированы 19 стационарных учреждений социального обслуживания для пожилых людей и инвалидов, подлежащих независимой оценке качества предоставляемых социальных услуг, а именно:

- МБУ КЦСОН Шемышейского района;
- МУ КЦСОН Неверкинского района;
- МБУ КЦСОН Никольского района;
- МБУ КЦСОН Вадинского района;
- МБСУ СО «Поимский пансионат» Белинского района ПО;
- МБУ ЦСПСиД Железнодорожного района г. Пенза;
- ГАСУСО ПО «Сердобский дом ветеранов труда»;
- МБУ КЦСПСиД Тамалинского района;
- МБУ КЦСОН Лунинского района;
- ГАУ ПО «Дом ночного пребывания» г. Пенза;
- ГАСУСО ПО «Золотаревский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

- ГАСУСО ПО «Бековский пансионат ветеранов войны и труда»;
- ГАСУСО ПО «Сурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- МБУ КЦСОН г. Заречный;
- МБУ КЦСОН Пензенского района;
- МУ Сердобский районный КЦСОН;
- МУ Заметчинский КЦСОН;
- ГБСУСО ПО «Нижнеломовский детский дом-интернат для детей с физическими недостатками»;
- ГАСУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат».

В результате проведения социологических исследований был сформирован рейтинг учреждений культуры и рейтинг учреждений социального обслуживания и были даны предложения по совершенствованию качества работы (приложение В).

3 Совершенствование системы социологических исследований в области государственного и муниципального управления в Пензенской области

3.1 Проект формирования рейтинга организаций социального обслуживания в Пензенской области

Исходя из расчета рейтинга открытости и доступности информации учреждений социального обслуживания (независимо от формы обслуживания), высокий показатель наблюдается у ГБСУСО ПО "Нижнеломовский детский дом-интернат для детей с физическими недостатками" (13,2 балла) и ГАСУСО ПО "Мокшанский психоневрологический интернат» (13,2 балла), затем у МУ ПО «Земетчинский КЦСОН» (12,4 балла) и у МУ ПО «Сердобский районный КЦСОН» (12,1 балла). Наименьший показатель у МБУ «КЦСОН Шемышейского района» (9,2 балла) (рисунок 7).

Рейтинг открытости и доступности информации учреждений социального обслуживания, в баллах

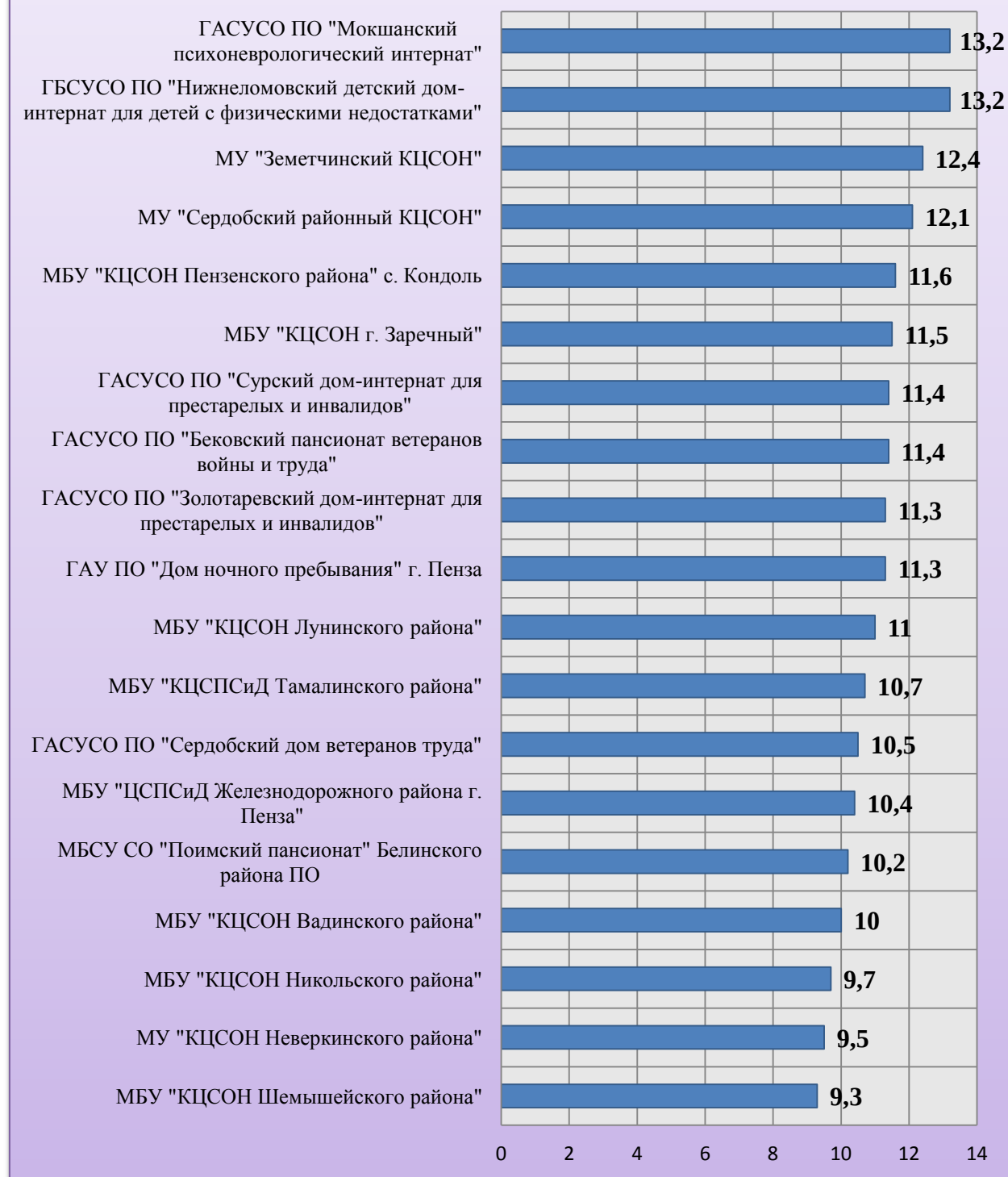


Рисунок 7 – Открытость и доступность информации [20]

Исходя из расчета рейтинга комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, среди учреждений со стационарной формой обслуживания высокий показатель наблюдается у

ГБСУСО ПО "Нижнеломовский детский дом-интернат для детей с физическими недостатками" (6,97 балла), затем у ГАСУСО ПО "Мокшанский психоневрологический интернат» (6,5 балла). Наименьший показатель у ГАУ ПО «Дом ночного пребывания» г. Пенза (5 баллов).

Среди учреждений с надомной формой обслуживания максимальный показатель (2 балла) наблюдается у 4-х организаций: МБУ «КЦСОН Шемышейского района», МУ «Сердобский районный КЦСОН», МБУ «КЦСОН Лунинского района» и МБУ «КЦПСИД Железнодорожного района г. Пенза».

Среди учреждений с двумя формами обслуживания высокий показатель наблюдается у 3-х организаций: МУ «КЦСОН Неверкинского района» (8,5 балла), МУ «Земетчинский КЦСОН» (8,5 балла) и МБУ «КЦСОН г. Заречный» (8,5 балла). Наименьший показатель у МБУ «КЦСОН Вадинского района» (7,46 балла) (рисунок 8).

Рейтинг комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, в баллах

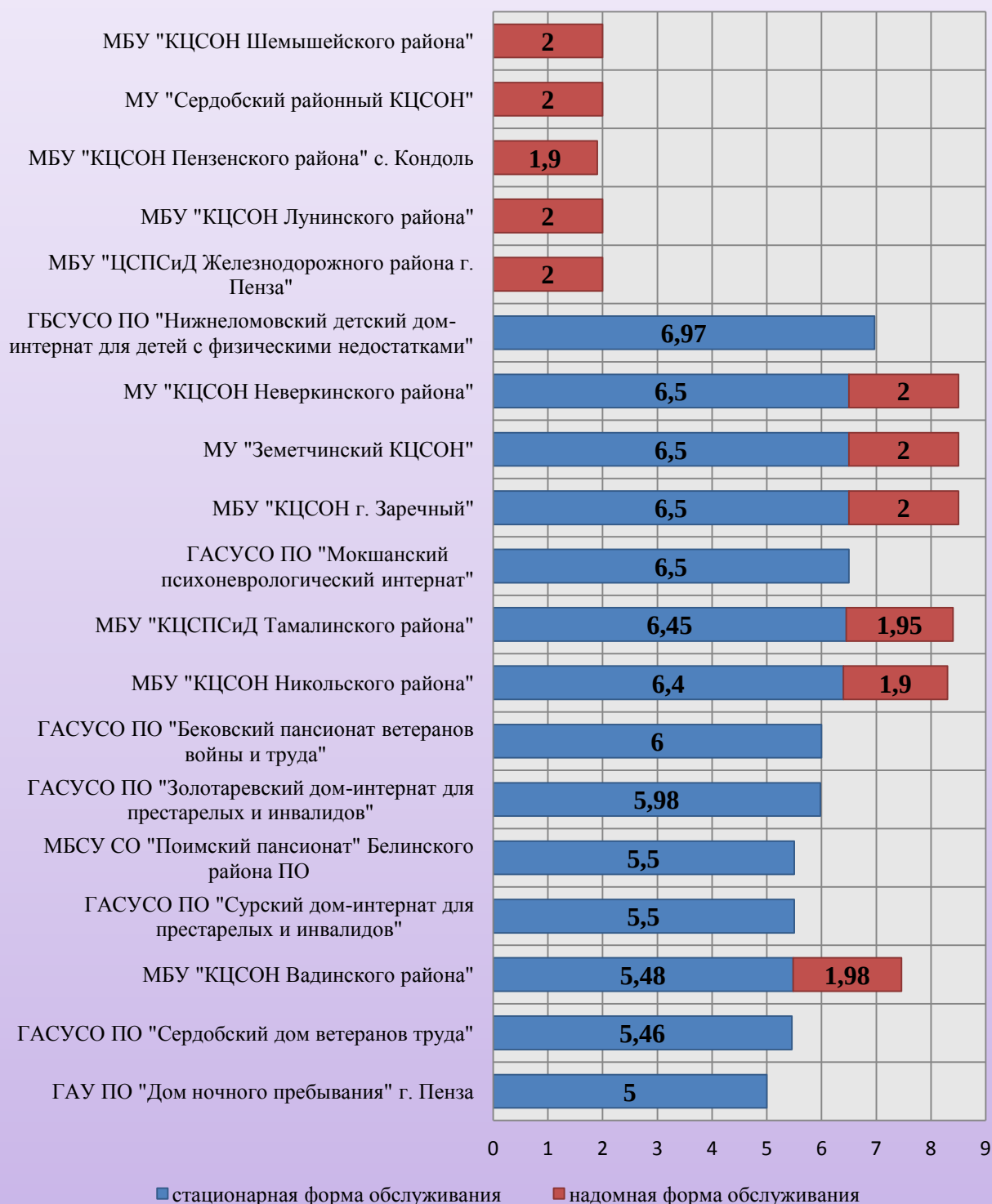


Рисунок 8 – Рейтинг комфортности [20]

Исходя из рейтинга времени ожидания предоставления социальных услуг организациями с надомной формой обслуживания, максимальный показатель (1 балл) наблюдается у всех учреждений (рисунок 9).

По данным, полученным в результате опроса, никто из получателей социальных услуг не ожидал предоставления услуги больше срока.



Рисунок 9 – Рейтинг времени ожидания социальной услуги [20]

Исходя из расчета рейтинга доброжелательности, вежливости, компетентности работников независимо от формы обслуживания, среди учреждений высокий (максимальный – 3 балла) показатель наблюдается у пяти организаций: МБСУ СО «Поимский пансионат» Белинского района ПО, МБУ «ЦСПСиД Железнодорожного района г. Пенза», ГАСУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат» и ГАСУСО ПО

«Сердобский дом ветеранов труда». Наименьший показатель у МБУ «КЦСОН г. Заречный» (2,1 балла) (рисунок 10).

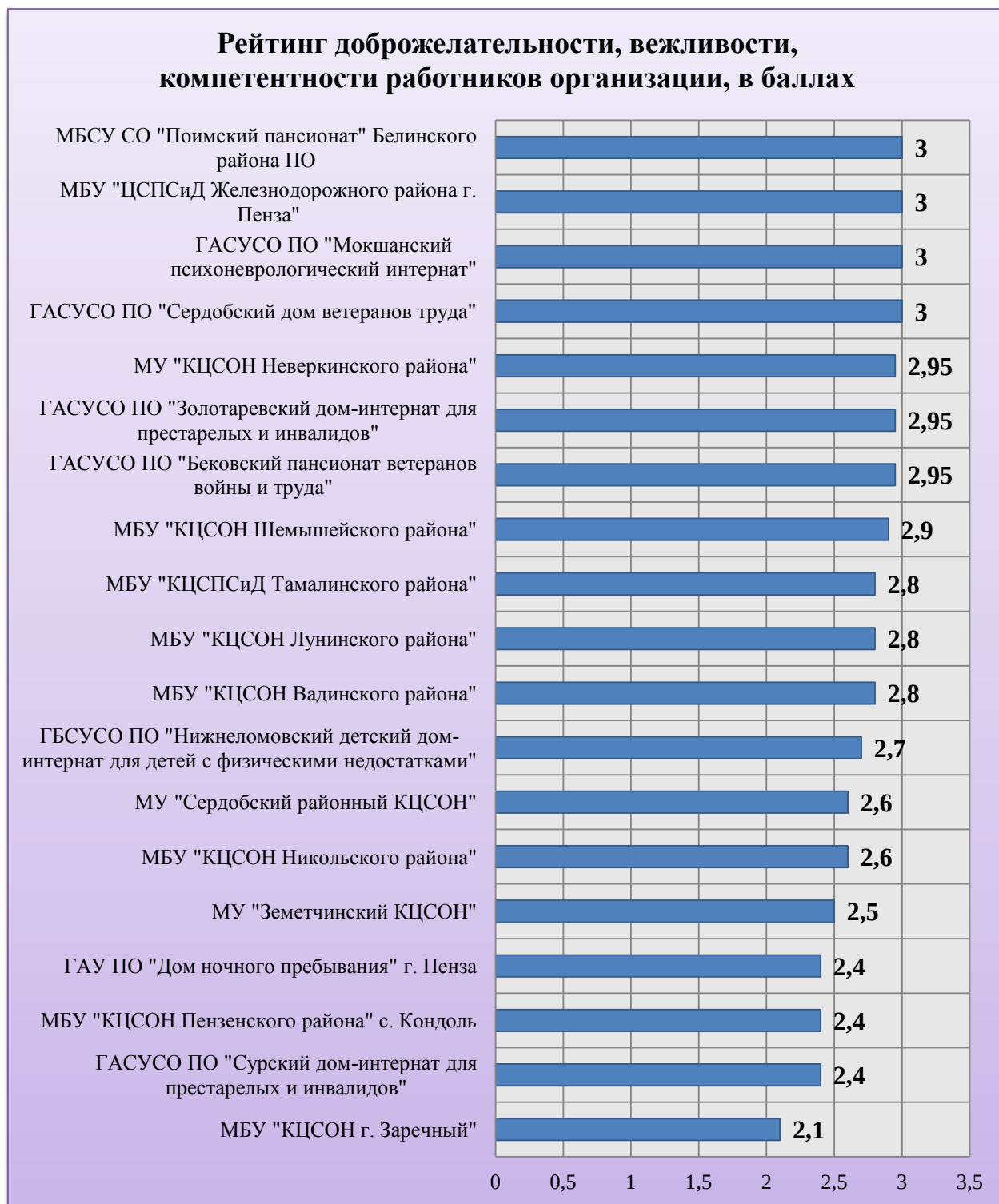


Рисунок 10 – Рейтинг доброжелательности, вежливости и компетентности [20]

Исходя из расчета рейтинга удовлетворенности качеством оказания услуг, среди организаций со стационарной формой обслуживания высокий (максимальный – 5 баллов) показатель наблюдается у 3-х учреждений: ГАСУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат», ГБУСО ПО «Нижнеломовский детский дом-интернат для детей с физическими недостатками» и ГАСУСО ПО «Золотаревский дом-интернат для престарелых и инвалидов. Наименьший показатель у ГАСУСО ПО «Сердобский дом ветеранов труда» (4,4 бала) и у ГАСУСО ПО «Бековский пансионат ветеранов войны и труда» (4,4 балла).

Среди организаций с надомной формой обслуживания высокий (максимальный – 4 балла) показатель наблюдается у 4-х учреждений. Наименьший показатель у МБУ «ЦСПСиД Железнодорожного района г. Пенза» (3,6 балла).

Среди организаций с двумя формами обслуживания высокий (максимальный – 9 баллов) показатель наблюдается у пяти учреждений. Наименьший показатель у МБУ «КЦСОН г. Заречный» (8,1 балла) (рисунок 11).

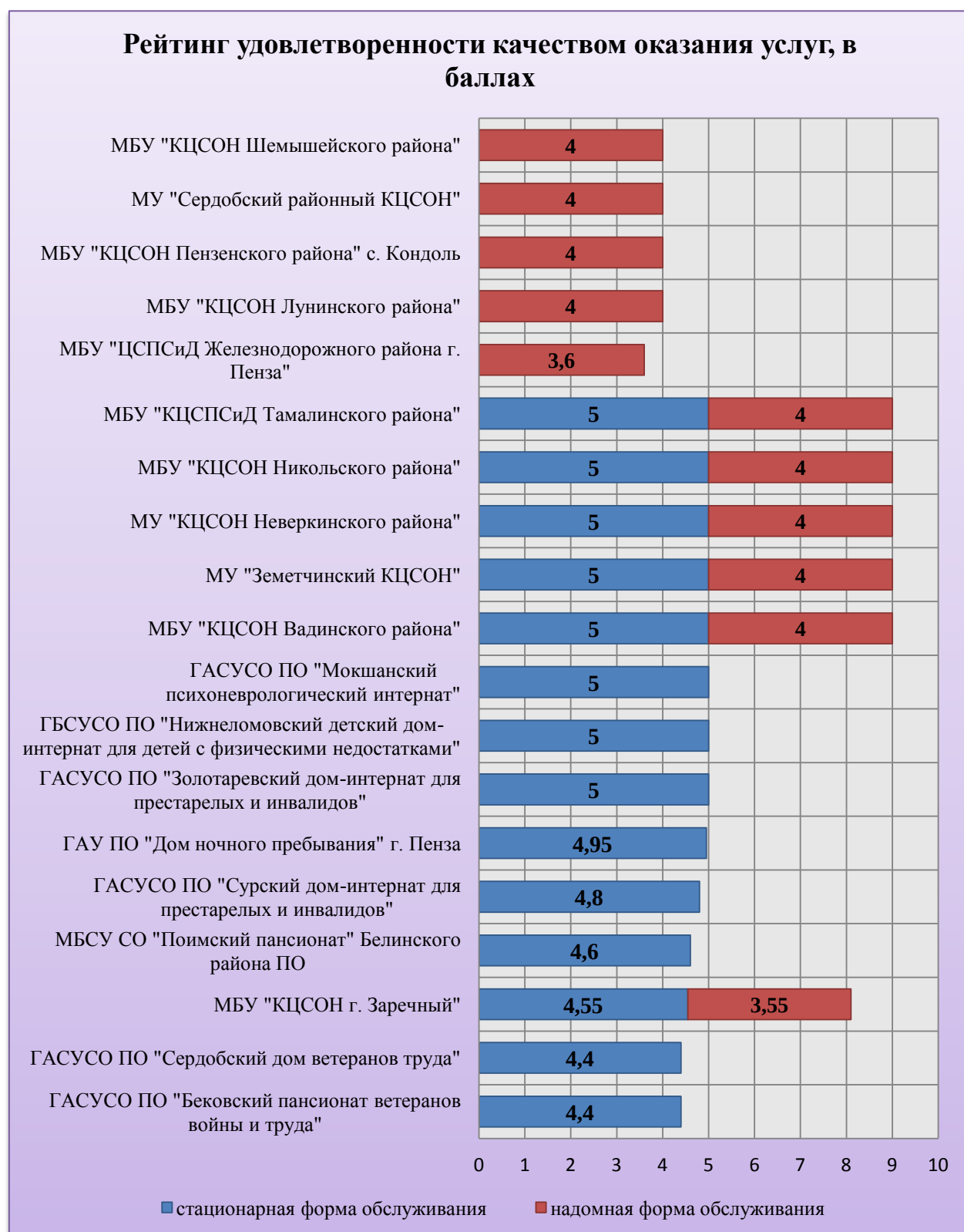


Рисунок 11 – Рейтинг удовлетворенности качеством услуг [20]

Исходя из расчета итогового рейтинга качества оказания социальных услуг среди учреждений со стационарной формой обслуживания высокий

показатель наблюдается у ГБСУСО ПО «Нижнеломовский детский дом-интернат для детей с физическими недостатками» (27,87 балла), затем у ГАСУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат» (27,7 балла). Наименьший показатель у МБСУ СО «Поимский пансионат» Белинского района ПО (23,3 балла) (рисунок 12).



Рисунок 12 – Общий рейтинг со стационарным обслуживанием [20]

Исходя из расчета итогового рейтинга качества оказания социальных услуг среди учреждений с надомной формой обслуживания высокий показатель наблюдается у МУ ПО «Сердобский районный КЦСОН» (21,7 балла). Наименьший показатель у МБУ «КЦСОН Шемышейского района» (19,2 балла) (рисунок 13).

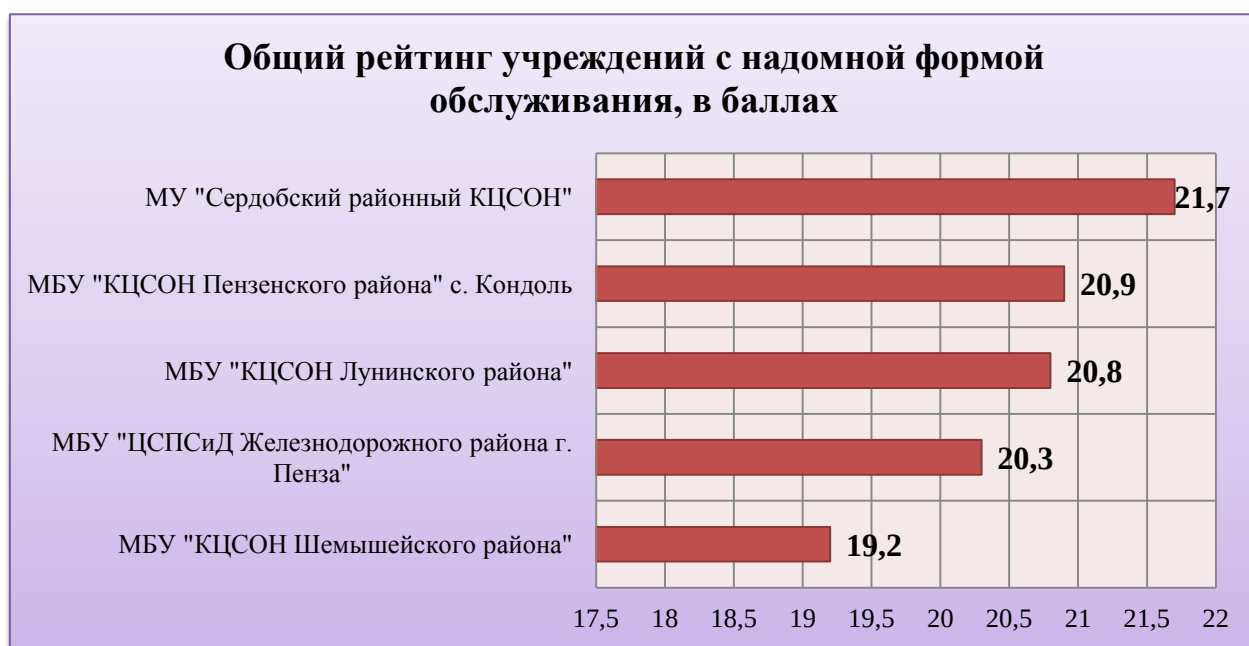


Рисунок 13 – Общий рейтинг учреждений с надомной формой обслуживания [20]

Исходя из расчета итогового рейтинга качества оказания социальных услуг среди учреждений с двумя формами обслуживания высокий показатель наблюдается у Исходя из расчета итогового рейтинга качества оказания социальных услуг среди учреждений со стационарной формой обслуживания высокий показатель наблюдается у МУ «Земетчинский КЦСОН» (27,4 балла). Наименьший показатель у МБУ «КЦСОН Вадинского района» (23,27 балла) (рисунок 14).

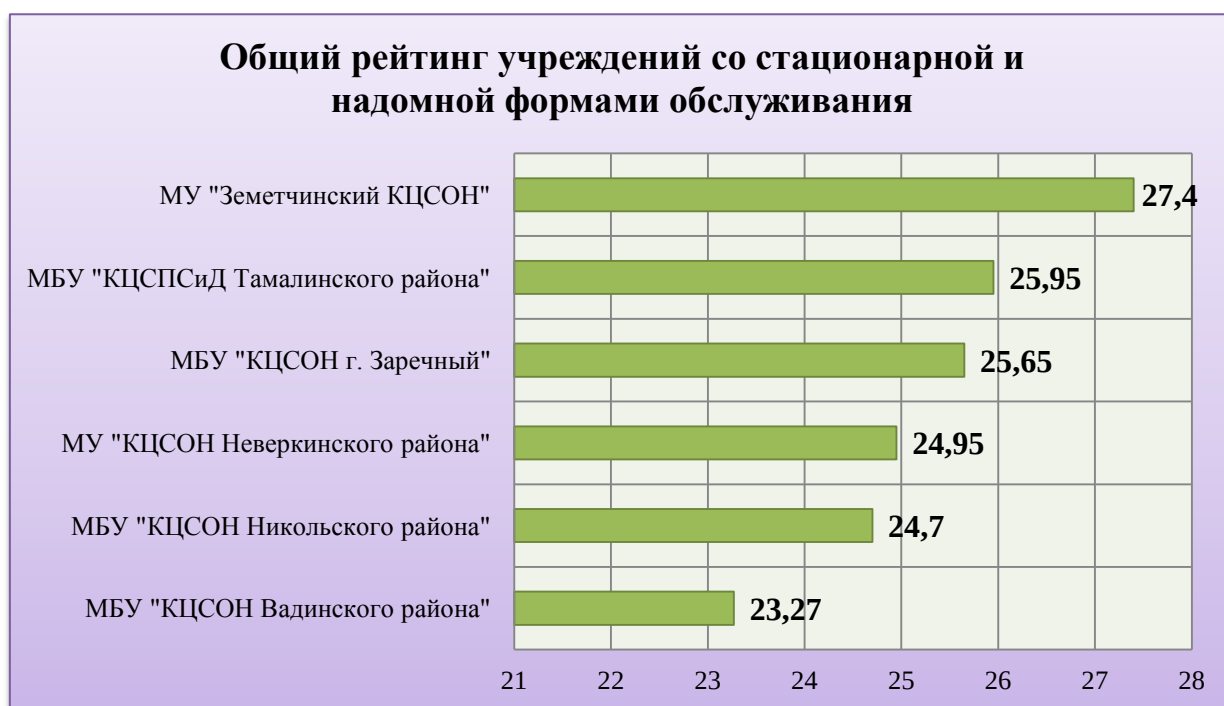


Рисунок 14 – Общий рейтинг учреждений со стационарной и надомной формой обслуживания [20]

Рекомендации по результатам анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания населения:

1. Отображать информацию о государственных и муниципальных учреждениях на официальном сайте www.bus.gov.ru в сети «Интернет» (МБУ «КЦСОН Шемышейского района»).
2. Во всех учреждениях стационарного обслуживания отсутствуют видео , аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения (устройства дублирования текстовых сообщений голосовыми сообщениями).
3. Во всех учреждениях при ответе на телефонные звонки сотрудникам необходимо называть наименование Учреждения и представляться.
4. Проработать вопрос разработки альтернативной версии официального сайта Учреждения для инвалидов по зрению.

5. Доработать официальный сайт, т.к. очень много рекламы, которая мешает просматривать интересующую информацию (МБУ «КЦСОН Лунинского района», МБУ «КЦСОН Шемышейского района»).

6. Всем учреждениям структурировать информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, изложить в доступной форме для получателей социальных услуг, разместить на информационном стенде и на официальном сайте.

7. Во всех учреждениях разместить на информационных стендах, на официальном сайте номера телефонов («горячей линии») уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, по которым гражданам можно обратиться с заявлениями, отзывами и предложениями о качестве оказания социальных услуг.

8. Рассмотреть возможность создания на официальном сайте Учреждения электронной формы направления жалоб, предложений или отзывов о качестве оказания социальных услуг, либо во вкладке, где указан адрес электронной почты, разместить информацию о возможности направления на данный адрес заявления (жалобы), отзыва о качестве работы (МБУ «КЦСОН Шемышейского района», МБСУ СО «Поимский пансионат» Белинского района ПО, ГАСУСО ПО «Сердобский дом ветеранов труда, МУ «Сердобский районный КЦСОН», МБУ «КЦСО Вадинского района», МБУ «КЦСОН Никольского района», МУ «КЦСОН Неверкинского района»).

9. Для комфортного подъема в учреждении рассмотреть возможность оборудования лестниц подъемниками (ГАСУСО ПО «Бековский пансионат ветеранов войны и труда», ГАСУСО ПО «Золотаревский дом-интернат для престарелых и инвалидов», МУ «Земетчинский КЦСОН»).

10. Оборудовать входную зону кнопкой вызова (МБУ «ЦСПСиД Железнодорожного района г. Пенза», МБУ «КЦСОН Пензенского района» с. Кондоль).

11. Провести разъяснительную беседу с персоналом учреждения о соблюдении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания (МБУ «КЦСОН Шемышейского района»).

3.2 Проект формирования рейтинга организаций культуры в Пензенской области

На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу, т.е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Таблица 2 – Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки открытости и доступности информации [19]

Место в рейтинге учреждений культуры	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы
1	2	3
1 группа (максимально 17 баллов)		
1	ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»	11,7
2	МВЦ ГБУК «Пензенский областной Дом народного творчества»	10

Продолжение табл. 2		
Место в рейтинге учреждений культуры	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы
1	2	3
3	ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда»	8,2
4	Музей В.О. Ключевского (СП ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»)	7,2
5	ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»	6,5
6	Музей одной картины им. Г.В. Мясникова (СП филиал ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»)	4,7
2 группа (максимально 19 баллов)		
1	ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда»	12,9
2	ГБУК «Пензенский областной театр "Кукольный дом»	10,3

Данные таблицы 2 свидетельствуют о том, что по 1-й группе учреждений культуры лидирующее место занимает ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей» – 11,7 балла, наименьшее количество баллов у музея одной картины им. Г.В. Мясникова (СП филиал ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого») – 4,7 балла.

По 2-й группе учреждений культуры лидирующее место занимает ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда» – 12,9 балла, у ГБУК «Пензенский областной театр «Кукольный дом» – 10,3 балла.

Таблица 3 – Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки комфортности условий и доступности получения услуг [19]

Место в рейтинге учреждений культуры	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы
1 группа (максимально 38 баллов)		
1	ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»	24,4
2	ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда»	21,8
3	Музей В.О. Ключевского (СП ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»)	18,5
4	МВЦ ГБУК «Пензенский областной Дом народного творчества»	18,1
5	ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»	18,1
6	Музей одной картины им. Г.В. Мясникова (СП филиал ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»)	15,7
2 группа (максимально 47 баллов)		
1	ГБУК «Пензенский областной театр «Кукольный дом»	28,8
2	ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда»	28,5

Данные таблицы 3 свидетельствуют о том, что по 1-й группе учреждений культуры лидирующее место занимает ГБУК «Пензенский

государственный краеведческий музей» – 24,4 балла, наименьшее количество баллов у музея одной картины им. Г.В. Мясникова (СП филиал ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого») – 15,7 балла.

По 2-й группе учреждений культуры лидирующее место занимает ГБУК «Пензенский областной театр «Кукольный дом» – 28,8 балла, у ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда» – 28,5 балла.

Таблица 4 – Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки времени ожидания предоставления услуги [19]

Место в рейтинге учреждений культуры	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы
1	2	3
1 группа (максимально 14 баллов)		
1	Музей В.О. Ключевского (СП ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»)	12,3
2	ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»	11,8
3	Музей одной картины им. Г.В. Мясникова (СП филиал ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»)	11,6
4	ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»	11,4
5	ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда»	11,3
6	МВЦ ГБУК «Пензенский областной Дом	11,3

	народного творчества»	
Продолжение табл. 4		
Место в рейтинге учреждений культуры	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы
1	2	3
2 группа (максимально 14 баллов)		
1	ГБУК «Пензенский областной театр «Кукольный дом»	14
2	ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда»	12,7

Данные таблицы 4 свидетельствуют о том, что по 1-й группе учреждений культуры лидирующее место занимает музей В.О. Ключевского (СП ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей») – 12,3 балла, наименьшее количество баллов у МВЦ ГБУК «Пензенский областной Дом народного творчества» – 11,3 балла.

По 2-й группе учреждений культуры лидирующее место занимает ГБУК «Пензенский областной театр «Кукольный дом» – 14 баллов, у ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда» – 12,7 балла.

Таблица 5 - Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций культуры [19]

Место в рейтинге учреждений культуры	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы
1 группа (максимально 14 баллов)		
1	ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»	14
2	Музей В.О. Ключевского (СП ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»)	13
3	МВЦ ГБУК «Пензенский областной Дом народного творчества»	12,7
4	ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда»	10,5
5	Музей одной картины им. Г.В. Мясникова (СП филиал ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»)	9,5
6	ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»	9,2
2 группа (максимально 14 баллов)		
1	ГБУК «Пензенский областной театр «Кукольный дом»	11,1
2	ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда»	10,2

Данные таблицы 5 свидетельствуют о том, что по 1-й группе учреждений культуры лидирующее место занимает ГБУК «Пензенский

государственный краеведческий музей» – 14 баллов, наименьшее количество баллов у ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого» – 9,2 балла.

По 2-й группе учреждений культуры лидирующее место занимает ГБУК «Пензенский областной театр «Кукольный дом» – 11,1 балла, у ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда» – 10,2 балла.

Таблица 6 – Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг [19]

Место в рейтинге учреждений культуры	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы
1 группа (максимально 17 баллов)		
1	ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда»	10,5
2	Музей одной картины им. Г.В. Мясникова (СП филиал ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»)	10,3
3	ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»	9,9
4	Музей В.О. Ключевского	9,6
5	МВЦ ГБУК «Пензенский областной Дом народного творчества»	9,5
6	ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»	8,5

Данные таблицы 6 свидетельствуют о том, что по 1-й группе учреждений культуры лидирующее место занимает ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда» – 10,5 балла, наименьшее количество баллов у ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого» – 8,5 балла.

Таблица 7 – Итоговый рейтинг по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры г. Пенза [19]

Место в рейтинге учреждений культуры	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы
1	2	3
1 группа (максимально 100 баллов)		
1	ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»	71,4
2	ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда» (музей)	62,3
3	МВЦ ГБУК «Пензенский областной Дом народного творчества»	61,6
4	Музей В.О. Ключевского (СП ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей»)	60,6
5	ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»	54,1
6	Музей одной картины им. Г.В. Мясникова (СП филиал ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого»)	51,8

Продолжение табл. 7		
Место в рейтинге учреждений культуры	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы
1	2	3
2 группа (максимально 100 баллов)		
1	ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда»	64,3
2	ГБУК «Пензенский областной театр «Кукольный дом»	64,2

Данные таблицы 7 свидетельствуют о том, что по 1-й группе учреждений культуры лидирующее место занимает ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей» – 71,4 балла, наименьшее количество баллов у музея одной картины им. Г.В. Мясникова (СП филиал ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого») – 51,8 балла.

По 2-й группе учреждений культуры лидирующее место занимает ГБУК «ЦТИ «Дом Мейерхольда» – 64,3 балла, у ГБУК «Пензенский областной театр «Кукольный дом» – 64,2 балла.

Из настоящего исследования можно сделать следующие выводы:

1. Общий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в учреждениях культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

2. ГБУК «Пензенская областная картинная галерея им. К.А. Савицкого» и музей одной картины им. Г.В. Мясникова имеют невысокие баллы в рейтинге из-за низкого уровня открытости и доступности информации на их Официальных сайтах.

3. В ГБУК «Пензенский областной театр «Кукольный дом» и в МВЦ ГБУК «Пензенский областной Дом народного творчества» при ответе на телефонные звонки необходимо называть наименование учреждения и представляться.

4. Условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам во всех учреждениях культуры для инвалидов и других маломобильных групп населения частично доступны, за исключением ГБУК «Пензенский государственный краеведческий музей» (условия не доступны). Входные зоны учреждений оборудованы пандусами, но необходимо решить вопрос с подъемом на второй этаж в организациях с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- а) недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- б) низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;
- в) недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;
- г) уровень открытости и доступности информации на сайтах организаций культуры не полностью соответствуют современным требованиям и требованиям нормативно-законодательной базы.

Респонденты высказали пожелания относительно дополнительных услуг, которые могли бы быть предложены учреждениями культуры.

Предпочтения по дополнительным услугам театров:

1. Возможность покупки билетов через интернет-сайт театров.
2. Налаженная система скидок, понятная и доведенная до всех категорий потребителей.

3. Наличие буклетов, с помощью которых можно познакомиться с историей постановки, спектакля, с артистами.

4. Наличие модернизированной «Книги предложений», роль бы которой не была столь формальной. Например, наличие специального (интерактивного) стенда для «обратной связи» с потребителем, где посетители оставляли бы свои мнения и впечатления о постановках, высказывали свои предложения и пожелания, благодарности для понравившихся актеров. Возможно также и наличие стенда с виртуальным «продолжением», обсуждением финала, или вообще сюжета, героев спектакля.

5. Наличие хорошего, постоянно обновляемого, красочного сайта (новости о спектаклях, репертуар, планы, артисты, форумы и т.д.).

6. Наличие интересных, обновленных, мультимедийных и основанных на компьютерной графике декораций.

7. Необходимость современного технического обеспечения театра, что должно быть частью целостной модернизации театра.

8. Обновление кресел.

Предпочтения по дополнительным услугам музеев:

1. Создание в помещениях музея особой зоны отдыха для посетителей.

2. Наличие специализированного киоска для возможности приобретения книг с соответствующей тематикой, брошюр о музее и его экспонатах, сувениры или памятные покупки и т.д.

3. Наличие кафе или буфета с напитками и элементарными продуктами питания (шоколад, кондитерские изделия и т.д.), либо автоматы с подобным содержанием.

4. Создание возможности для посещения музеев людей с ограниченными возможностями.

5. Показ виртуальных выставок: обзоры существующих на данный момент, архив прошедших и анонс будущих.

6. Создание в специальных рамках некоторой информации, чтобы подробнее познакомиться с экспонатом (включая имена, факты, историю).

7. Наличие более интенсивной информации во всех СМИ, поскольку отмечается незнание о выставках и мероприятиях в стенах музеев.

8. Наличие аудиогидов.

Рекомендации организациям культуры по повышению качества предоставления услуг:

1. Расширять информирование населения о своей культурной деятельности, о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях, а также о льготах и скидках на билеты для всех категорий населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

2. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры в соответствии с современными требованиями и требованиями законодательства Российской Федерации. Продумывать и создавать хорошие и «работающие», обновляющиеся интернет-сайты, роль которых бы сводилась к следующим функциям: своевременная информация о мероприятиях, возможность обмена впечатлениями и мнениями о мероприятиях, формирование на платформе сайта форумов, дискуссионных групп, социальной сети любителей конкретных культурных услуг (театральных, музейных и т.д.), привлечение прочих информационных ресурсов для формирования динамичного, «живого» коммуникативного пространства сферы культуры (кинотеатра, музея, библиотеки и т.д.).

3. Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов организаций культуры, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.

4. Повышать уровень организации мероприятий в учреждениях культуры, расширять спектр дополнительных услуг, информационного обеспечения, модернизации, автоматизации процесса реализации услуги, сопровождающейся широким использованием электронных средств связи.

5. Ориентироваться на запросы потребителей и динамичное развитие учреждений культуры в духе со временем, введение своевременных инноваций для того, чтобы иметь возможность конкурировать с прочими учреждениями в культурно-досуговой сфере.

6. Разработать, внедрить и сделать информационно доступной четкую систему льготного обслуживания социально незащищенных слоев населения во всех учреждениях культуры (пенсионеров, студентов, школьников и т.д.).

Практически все участники социологического исследования отметили необходимость в модернизации, современном техническом оснащении и информатизации всей работы учреждений культуры, налаживании способов «обратной связи» с потребителем (в частности, в виде покупки билетов через интернет).

Заключение

Проведенные исследования позволили сделать следующие выводы. Социологические исследования в области государственной и муниципальной службы переживают в пензенском регионе особый этап. Начиная с 2014 года, стал заметен все возрастающий интерес органов исполнительной власти к изучению Пензенского социума. Органы исполнительной власти стали принимать все более взвешенные решения, основываясь на данных социологических исследований. Некоторые исследования предполагается проводить ежегодно, сопоставлять динамику изменения социологической информации. К таким исследованиям относятся: оценка населением Пензенской области уровня коррупции, оценка межнациональных отношений.

С 2016 года прошли некоторые изменения в области методологии и методики проведения социологических исследований. Наряду с социологической теорией и методикой исследования стали руководиться и нормативно-правовыми актами федерации и субъектов федерации. К ним относятся социологические исследования по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Пензенской области, формированию проектов рейтингов организаций социального обслуживания и исследования по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры, предоставляющими услуги на территории Пензенской области, формированию проектов оценки качества оказания услуг организациями культуры и рейтингов организаций культуры.

Данные этих социологических исследований становятся важной государственной информацией, на основе которой принимаются решения по стимулированию и премированию работников. На их основе строится

рейтинг организаций, предложения, полученные в ходе исследования, будут внедряться в практическую работу учреждений культуры и организаций социальной защиты.

В результате исследования можно сделать выводы:

1. Необходимо продолжать практику социологических исследований по заказу органов исполнительной власти в Пензенском регионе.

2. Необходимо расширить тематику социологических исследований за счет анализа жизненных установок пожилых жителей Пензенского региона, так как старение населения приводит к увеличению доли пожилого населения в области. Оно становится важным электоральным объектом в регионе.

3. Необходимо рекомендовать органам законодательной, судебной власти ввести в практику работы социологические исследования и принимать решения на основе их данных.

4. Рекомендовать расширить процесс построения рейтинга на другие организации, например, средние школы, колледжи и т.п.

5. Рекомендовать Департаменту информационной политики и средств массовой информации регулярно проводить пресс-конференции, брифинги и круглые столы по данным социологических исследований.

Список использованных источников

1. Конституция РФ от 12 декабря 1993 г. [Электронный ресурс] Дата обновления: 21.07.2014. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс». – 2017.
2. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ. [Электронный ресурс] Дата обновления: 21.07.2014. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс». – 2017.
3. Основы законодательства Российской Федерации о культуре: закон Российской Федерации от 9.10.1992 г. № 3612–1. [Электронный ресурс] Дата обновления: 28.11.2015. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс». – 2017.
4. О мерах по реализации государственной социальной политики: указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597. [Электронный ресурс] Дата обновления: 21.07.2014. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс». – 2017.
5. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013-2020 годы: распоряжение Правительства Российской Федерации от 27.12.2012 г. № 2567-р. [Электронный ресурс] Дата обновления: 16.05.2016. Доступ из Справочной правовой системы «Консультант Плюс». – 2017.
6. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания: приказ Минтруда России от 08.12.2014 г. № 995-н. [Электронный ресурс] Дата обновления: 20.10.2016. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/423909964> (дата обращения 21.04.2017).
7. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры: приказ

Минкультуры России от 05.10.2015 г. № 2515. [Электронный ресурс] Дата обновления: 20.10.2016. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/423909964> (дата обращения 21.04.2017).

8. Устав города Пензы: решение Пензенской городской Думы от 30.06.2005 г. № 130-12/4. [Электронный ресурс] Дата обновления: 24.06.2016. Доступ из системы Консультант Плюс.

9. О социальном обслуживании граждан Пензенской области: закон Пензенской области от 26.11.2014 г. № 2645-ЗПО. [Электронный ресурс] Дата обновления: 25.12.2015. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/428599031> (дата обращения 13.04.2017).

10. Об утверждении концепции развития культуры в Пензенской области на период до 2020 года: распоряжение Правительства Пензенской области от 3.06.2012 г. № 358-рП. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/949116689> (дата обращения 08.04.2017).

11. Об утверждении государственной программы Пензенской области «Социальная поддержка граждан Пензенской области на 2014-2020 годы»: постановление Правительства Пензенской области от 30.10.2013 г. №805-пП. [Электронный ресурс] Дата обновления: 20.10.2016. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/423909964> (дата обращения 21.04.2017).

12. О внесении изменений в распоряжение Правительства Пензенской области от 28.02.2013 № 87-рП «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения Пензенской области (2013-2018 годы)»: распоряжение Правительства Пензенской области от 13.05.2014 г. №241-рП. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.pnzreg.ru/files/penza.ru/ukazi_pr_rf/dorojnaya_karta/ukaz_n_597/241-rp_izmeneniya.pdf (дата обращения 30.04.2017).

13. О реализации мероприятий подпрограммы «Старшее поколение Пензенской области» государственной программы Пензенской области «Социальная поддержка граждан в Пензенской области на 2014-2020 годы»:

распоряжение Правительства Пензенской области от 05.10.2015 г. №383-рП. [Электронный ресурс] Режим доступа: www.pnzreg.ru/files/penza.ru/zasedanie_pravitelstva/383-rp.docx (дата обращения 21.04.2017).

14. Об утверждении плана мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Пензенской области на 2016-2020 годы: распоряжение Правительства Пензенской области от 9.10.2015 г. № 395-рП. [Электронный ресурс] Режим доступа: http://trud.pnzreg.ru/files/trud_pnzreg_ru/social/395-rp.pdf (дата обращения 02.04.2017).

15. О внесении изменений в Порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в Пензенской области: постановление Правительства Пензенской области от 26.01.2016 г. №42-пП. [Электронный ресурс] Режим доступа: <file:///C:/Users/User/Downloads/5800201601280007.pdf> (дата обращения 21.04.2017).

16. О состоянии и развитии сферы культуры Пензенской области: распоряжение Правительства Пензенской области от 30.09.2016 г. № 415-рП. [Электронный ресурс] Режим доступа: www.pnzreg.ru/files/penza.ru/zasedanie_pravitelstva/414-rp.docx (дата обращения 11.04.2017).

17. Об утверждении положения об Управлении культуры города Пензы: постановление Администрации города Пенза от 02.02.2007 г. № 99. [Электронный ресурс] Дата обновления: 17.07.2009. – Режим доступа: www.penza-gorod.ru/download/doc3_text_3_10942_polozhenie.docx (дата обращения 02.04.2017).

18. Об утверждении тарифов на социальные услуги, предоставляемые организациями социального обслуживания Пензенской области в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания: приказ Министерства труда, социальной

защиты и демографии Пензенской области от 28.04.2016 г. №138-ОС. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://cs.мбу-кцсон.рф/-/LPmP9c8vUt5vXaXfxQBCnw/sv/document/a5/cd/ac/355813/248/приказ%20138-ОС%20Тарифы.pdf?1474436164> (дата обращения 21.04.2017).

19. Аbruков В.С. Количественные и качественные методы: соединяем и властвуем! // Социологические исследования. – 2013. – № 1. – С. 142-145.

20. Анализ результатов исследования оценки качества предоставляемых услуг организациями культуры. – 2016. [Электронный ресурс] Режим доступа: doc30120162_438150128?hash=ade3eb6eb30a073863&dl=82bbae39d9dbb5a3c7 (дата обращения 12.04.2017).

21. Аналитический отчет за отчетный период 2 этапа (Приложение № 4, 5) // Сурская семья. [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://surafamily.ru/download/Analiticheskij%20otchet%20za%20otchetnyj%20period%202%20jetapa.%20\(Prilozhenie%20%E2%84%96%204,5\).pdf](http://surafamily.ru/download/Analiticheskij%20otchet%20za%20otchetnyj%20period%202%20jetapa.%20(Prilozhenie%20%E2%84%96%204,5).pdf) (дата обращения 28.04.2017).

22. Аналитический отчет по теме научно-исследовательского проекта «Анализ качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Пензенской области с целью формирования проекта рейтинга организаций социального обслуживания» // Аналитический центр прикладных исследований ГАОУ ДПО ИРР ПО. – Пенза, 2016.

23. Аналитический отчет по теме научно-исследовательского проекта «Межнациональные и межконфессиональные отношения в Пензенской области» // Аналитический центр прикладных исследований ГАОУ ДПО ИРР ПО. – Пенза, 2017.

24. Бурганова Л.А. Социология управления. – Казань: Изд.: КГУ, 2014. – 244 с.

25. Бурганова Л.А. Теория управления: учебн. Пособие. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 139 с.
26. Ватолина Ю.В. Метод наблюдения в социологии. – СПб.: Изд-во: СПб. ун-та, 2016. – 141 с.
27. Глотов М.Б. Общая социология. – М.: Академия, 2014. – 393 с.
28. Гречихин В.Г. Лекции по методике и технике социологических исследований. – М.: Изд-во: МГУ, 2012. – 232 с.
29. Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – М.: КДУ, 2010. – 295 с.
30. Добренков В.И., Кравченко А.И. Методы социологического исследования. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 767 с.
31. Добренков В.И., Кравченко А.И. Социология. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 623 с.
32. Елисеева Е.Н. Исследование социально-экономических и политических процессов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Челябинск: Изд-во: Челяб. гос. ун-т, 2013. – 135 с.
33. Закаблуцкая Е.А. Эффективное собеседование. – СПб.: Питер, 2014. – 234 с.
34. Зборовский Г.Е. Прикладная социология. – М.: Гардарики, 2016. – 175 с.
35. Ирхен И.И. Региональная культурная политика в параметрах современной динамики России // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. – 2014. – № 6. – С. 318–323.
36. Камирова А.Н. Формирование региональной модели управления сферой культуры как основы перспективного развития отрасли // Региональная экономика. – 2014. – № 5. [Электронный ресурс] Режим доступа:
http://www.uecs.ru/index.php?option=com_flexicontent&view=items&id=2909
(дата обращения 20.04.2017).

37. Кобилев А.Г., Кирнев А.Д., Рудой В.В. Муниципальное управление и социальное планирование в муниципальном хозяйстве. – М.: Феникс, 2014. – 496 с.
38. Концепция совершенствования региональной политики в Российской Федерации на период до 2020 года. – М., 2012. – 30 с.
39. Костина А.В., Гудина Т.М. Культурная политика современной России: Соотношение этнического и национального. – М.: Изд-во: ЛКИ, 2013. – 240 с.
40. Кравченко А.И. Основы социологии: учебное пособие. – М., 2014. – 307 с.
41. Кузнецова Л.А. Основы научных исследований. – Челябинск: Челяб. гос. ун-т, 2013. – 105 с.
42. Литвак Б.И. Государственное управление. Лучшие мировые практики. – М.: Синергия, 2014. – 224 с
43. Мирзоев Г.М. Основные направления современной региональной культурной политики // Молодой ученый. – 2016. – №1. – С. 848-853.
44. Мягков А.Ю., Журавлева С.Л. О достоверности ответов респондентов в телефонном интервью (экспериментальное тестирование ряда приемов) // Социологические исследования. – 2013. – № 10. – С. 81-92.
45. Осипова Н.Г. Профессия – социолог. – М.: КДУ, 2013. – 352 с.
46. Праскова С.В. Единая местная администрация для поселения и муниципального района: шаг вперед и два назад? // Муниципальное право. – 2014. – № 3 (55). – С. 6-19
47. Радченко А.И. Основы государственного и муниципального управления: системный подход: учебник для высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление». – Ростов н/Д: МарТ, 2015. – 605 с.
48. Юдина Т.Н. Методика и техника социологических исследований. – М.: Союз, 2012. – 79 с.

49. Юрасов И.А. Социальные технологии в государственной кадровой политике. – Пенза: Изд-во: ПГТА, 2009. – 185 с.
50. Юрасов И.А., Бондаренко В.В., Танина М.А., Юдина В.А. Преображающие инвестиции в территориальном общественном самоуправлении. – Пенза: Изд-во: ПГУ, 2015. – 223 с.
51. Юрасов И.А., Горячев И.Н. Мониторинг социальной эффективности управления муниципалитетом // Власть. – 2012. – № 5. – С. 102-105.
52. Юрасов И.А., Горячев И.Н. Человеческий капитал в городах субъектах ПФО. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.pareto-center.ru/> (дата обращения 28.04.2017).
53. Юрасов И.А., Попова Н.В., Кошевой О.С. Современные проблемы управления социально-экономическим развитием предприятий и регионов. – Пенза: Изд-во: ПензГТУ, 2015. – 214 с.
54. Юрасов И.А., Юрасова О.Н. Территориальное общественное самоуправление в регионах России: социальные основы // Проблемы теории и практики управления. – 2012. – № 2. - С. 28-35.
55. Юрасов И.А., Юрасова О.Н., Григорян Е.С. Развитие института территориально-общественного самоуправления как института гражданского общества. – Palmarium Academic Publishing ISBN-13: 978-3-8473-9418-1. Berlin, 2012. – 220 с.
56. Ядов В.А. Социологическое исследование: Методология, программа, методы. – Самара: Самарский ун-т, 2015. – 332 с.
57. Яновский В.В., Кирсанов С.А. Государственное и муниципальное управление. Введение в специальность. – Москва: КноРус, 2013. – 200 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Тематика социологических исследований АЦПИ на 2015 год

№ п\п	Тема	Срок исполнения	Заказчик
1	2	3	4
1.	Проведение социологического исследования по теме «Патриотизм глазами школьников»	январь-февраль 2015	Министерство образования Пензенской области
2.	Проведение социологического исследования по теме «Социальная мобильность и трудовая миграция пензенской молодежи»	февраль-март 2015	Министерство образования Пензенской области
3.	Проведения социологического исследования «Социологическое измерение социально- культурной активности молодежи (школьников, студентов)».	Март-апрель 2015	Департамент информационной политики и средств массовой коммуникации Пензенской области

4.	Проведения социологического исследования «Социологическое измерение социально- культурной активности население г. Пензы и Пензенской области».	Апрель 2015	Департамент информационной политики и средств массовой коммуникации Пензенской области
5.	Проведение социологического исследования «Оценка социально демографического состояния Земетчинского района Пензенской области»	Май 2015	Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области
6.	Проведение социологического исследования «Оценка социально- демографического состояния Вадинского района».	Май-июнь 2015	Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области
7.	Проведение социологического исследования «Семейные ценности Пензенской молодежи»	Февраль 2015	Министерство образования Пензенской области
8.	Проведение социологического	Март 2015	Управление по противодействию

	исследования «Оценка коррупции жителями Пензенской области»		коррупции и контролю Правительства Пензенской области
9.	Проведение социологического исследования «Проблемы Пензенских учителей средней школы»	Апрель-май 2015	Министерство образования Пензенской области
10.	Проведение социологического исследования «Оценка уровня конкуренции в своих отраслях субъектами малого и среднего бизнеса»	Июнь 2015	Министерство экономики Пензенской области
171	Проведение научного исследования «Оценка популярности региональных печатных и электронных СМИ»	Июль 2015	Департамент информационной политики и средств массовой коммуникации Пензенской области
12.	Проведение ежеквартальных научных исследований «Удовлетворенность граждан деятельностью мировых судей».	В течение года 2015	Управление по обеспечению деятельности губернатора
13.	Проведение	Сентябрь-	Министерство

	социологического исследования по теме «Готовность населения Пензенской области перейти на паспорт нового образца (электронный паспорт)».	октябрь 2015	промышленности, развития предпринимательства, инновационной политики и информатизации Пензенской области
14.	Проведение социологического исследования «Профессиональные предпочтения школьников старших классов».	Октябрь-ноябрь 2015	Министерство образования Пензенской области
15.	Проведение научного исследования «Удовлетворенность потребителей качеством пищевых продуктов, изготовленных производителями Пензенской области».	Ноябрь-декабрь 2015	Министерство экономики Пензенской области
16.	Проведение научного исследования «Оценка удовлетворенности жителей муниципальных районов деятельностью органов местного самоуправления Пензенской области».	Декабрь 2015	Департамент информационной политики и средств массовой информации Пензенской области

Приложение Б

Тематика социологических исследований АЦПИ на 2016 год

№ п\п	Тема	Срок исполнения	Заказчик
1.	Проведение социологического исследования по теме «Проблема межнациональных отношений в среде старшекласников образовательных организаций Пензенской области»	январь-февраль 2016	Управления общественной безопасности и обеспечению деятельности мировых судей в Пензенской области
2.	Проведение социологического исследования по теме «Оценка население Пензенской области мер по регулированию численности безнадзорных животных»	Февраль-март 2016	Управления ветеринарии Пензенской области
3.	Проведение социологического исследования по теме «Проблема межнациональных отношений в Пензенской области»	Март-апрель 2016	Управления общественной безопасности и обеспечению деятельности мировых судей в Пензенской области
4.	Проведения социологического	Май-июнь 2016	Министерство

	исследования «Здоровьесберегательное поведения населения Пензенской области».		здравоохранения Пензенской области
5.	Проведения социологического исследования «Анализ качества и доступности предоставления социальных услуг населению Пензенской области в учреждения социального обслуживания».	июнь-июль 2016	Министерство труда, социальной защиты и демографии Пензенской области
5.	Проведение социологического исследования «Состояние и развитие конкурентной среды на рынках товаров, услуг через институты развития бизнеса»	август 2016	Министерство экономики Пензенской области
10.	Проведение социологического исследования «Состояние и развитие конкурентной среды на рынках товаров, работ, услуг».	сентябрь 2016	Министерство экономики Пензенской области
12.	Проведение социологического исследования «Уровень удовлетворенности населения Пензенской области качеством услуг, предоставляемым государственными и муниципальными учреждениями культуры»	Октябрь-ноябрь 2016	Управление культуры и архива Пензенской области

14.	Проведение социологического исследования «Доступность ресурсов и качественной инфраструктуры для малого и среднего предпринимательства»	Октябрь-ноябрь 2016	Министерство экономики Пензенской области
16.	Проведение социологического исследования «Оценка предпринимательским сообществом уровня административных барьеров и упрощения регулярной среды»	Сентябрь-октябрь 2016	Министерство экономики Пензенской области
17.	Проведение социологического исследования «Оценка предпринимательским сообществом общих условий ведения бизнеса в Пензенской области»	Ноябрь-декабрь 2016	Министерство экономики Пензенской области
19.	Проведение социологического исследования «Оценка предпринимательским сообществом Пензенской области мер по обеспечению благоприятного инвестиционного климата в регионе»	Ноябрь-декабрь 2016	Министерство экономики Пензенской области
20.	Проведение социологического исследования «Оценка предпринимательским	декабрь 2016	Министерство экономики Пензенской

	сообществом эффективности мер по поддержке малого и среднего предпринимательства»		области
23.	Проведение социологического исследования «Оценка предпринимательским сообществом уровня конкуренции в регионе»	Декабрь 2016	Министерство экономики Пензенской области

Приложение В

Рейтинг учреждений социальной защиты

Наименование учреждения	Баллы	Место в рейтинге
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Пензенского района»	20,9	16
МУ «Сердобский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	21,7	15
МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям Тамалинского района»	25,95	5
МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Шемышейского района»	19,2	19
ГАУСО ПО «Мокшанский психоневрологический интернат»	27,7	2
ГАСУСОГПВИ ПО «Сурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	24,1	10
ГАСУСОГПВИ ПО «Золотаревский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	25,23	6
ГАУСО ПО «Бековский пансионат ветеранов войны и труда»	24,75	8
ГАСУСОССЗН ПО «Сердобский дом ветеранов труда»	23,36	12
ГБСУСО ПО «Нижнеломовский детский дом-интернат для детей с физическими недостатками»	27,87	1
ГАУ ПО «Дом ночного пребывания»	23,65	11