

# ГРАЖДАНЕ ОЦЕНИВАЮТ МЕСТНОЕ САМОУПРАВЛЕНИЕ – 2005

## ЦИРКОН<sup>1</sup>

### 3. ПРАКТИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАСЕЛЕНИЯ С ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Характер восприятия гражданами органов *местного самоуправления* в значительной степени обусловлен не только качеством предоставляемых муниципальных услуг и удовлетворенностью населения этими услугами, но и эффективностью коммуникации с органами местного самоуправления. Причем большое значение в этой коммуникации имеет «человеческий» фактор – то, как сотрудниками соответствующих учреждений ведется прием населения и оказывается содействие решению тех проблем, с которыми граждане к ним обращаются.

Как и в первых двух турах исследования в инструментарий вновь был включен блок вопросов, касающийся практики взаимодействия населения со службами, к ведению которых относятся жилищно-коммунальные услуги.<sup>2</sup> Для определения эффективности данных взаимоотношений в ходе исследования использовались следующие параметры:

- факт обращения в соответствующие службы;
- характер обращения;
- результат обращения (была ли решена проблема, с которой обращались);
- оценка организации приема населения сотрудниками соответствующих служб.

#### 3.1. Количество обращений граждан в службы, ответственные за предоставление жилищно-коммунальных услуг

Очевидно, что службы, ответственные за предоставление жилищ-

но-коммунальных услуг, относятся к числу учреждений, в наибольшей степени востребованных со стороны граждан: в 12 из 18 городов не менее трети всех респондентов за прошедший год обращались в различные службы ЖКХ, а в целом по выборке эта доля составила 35%.

Чаще всего, как видно из табл. 3.1, в ЖЭУ, РЭУ, ДЭЗы и другие подобные учреждения в течение последнего года обращались жители Каменск-Уральского (55%), Кунгура (52%) и Магадана (46%), а реже всего – респонденты из Ядрины (24%) и Балаково (17%).

Следует отметить, что в сравнении с прошлогодним туром исследования доля респондентов, сообщивших о фактах своего обращения в службы, ответственные за предоставление жилищно-коммунальных услуг, в среднем по всем городам, в которых проводились опросы, не претерпела сколь-нибудь значимых изменений. По отдельным городам существенный рост количества обращений в данные организации отмечен в Цивильске (на 17%) и Кунгуре (на 14%), а заметное сокращение – в двух городах контрольной группы – Балаково (на 15%) и Волгограде (на 11%), а также в Надвоицах (на 11%).

#### 3.2. Характер обращения граждан в службы ЖКХ

Во всех городах, где проводились опросы, основными причинами обращения граждан в службы, ответственные за предоставление жилищно-коммунальных услуг, были в этом году, как и ранее, преимущественно какие-либо *просьбы* или *жалобы*. При этом в 13 городах из 18 респонденты чаще обращаются в указанные службы с просьбами, чем с жалобами, а в Энгельсе, Цивильске, Ядрине и Петропавловске – наоборот, с жалобами. В Каменск-

Тулля по Милану



Замок Сфорца

<sup>1</sup> Продолжение. Начало см. в №5, 6.

<sup>2</sup> Блок вопросов о практике обращения в службы, ответственные за социальную защиту населения, в третий тур исследования не включался.