

Иванова Наталья Владимировна, студент магистратуры, ФГБОУ ВО

«МГТУ им. Г. И. Носова», г. Магнитогорск, РФ

Мартынова Наталья Владимировна, к. п. н., доцент кафедры социальной

работы и психолого-педагогического образования

ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г. И. Носова», г. Магнитогорск, РФ

УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

Аннотация: Актуальность повышения качества обслуживания граждан в учреждениях социальной защиты населения обусловлена высоким уровнем социальной напряженности в российском обществе вследствие нестабильного социально-экономического развития. В ходе проведенного исследования процесса урегулирования конфликтов в учреждении социальной защиты населения было выявлено, что низкая степень эффективности организации процесса предоставления государственных услуг рассматривается как один из основных факторов, повышающих уровень конфликтности. Определены пути повышения качества обслуживания граждан в учреждениях социальной защиты через совершенствование механизма предоставления мер социальной поддержки на примере субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Ключевые слова: конфликт, качество обслуживания, регулирование конфликтов, интегративный подход, межведомственное информационное взаимодействие.

Annotation: The urgency of improving the quality of service for citizens in institutions of social protection of the population is due to the high level of social

tension in Russian society due to unstable socio-economic development. In the course of the conducted research of the process of conflict management in the institutions of social protection of the population, it was revealed that the low degree of efficiency of the organization of the process of providing public services is considered as one of the main factors increasing the level of conflict potential. The ways to improve the quality of services provided to citizens in social protection institutions through the improvement of the mechanism for the provision of social support measures have been identified by the example of a subsidy for housing and utilities.

Keywords: conflict, quality of service, conflict management, integrative approach, interagency information interaction.

В сложившейся российской системе социальной защиты населения в последнее время становится все более актуальной задача повышения качества обслуживания граждан. Наряду с этим в деятельности учреждений указанной сферы имеет место наличие факторов, препятствующих решению обозначенной задачи. В частности, одним из таких факторов являются конфликты [1, с. 6], определяющиеся как трудноразрешимые противоречия, возникающие в результате противоборства интересов между сотрудниками учреждений и получателями государственных мер социальной поддержки и сопровождающиеся острыми эмоциональными переживаниями преимущественно последних [2].

С целью получения оценки процесса управления конфликтами в учреждениях социальной защиты населения в городе Магнитогорске было проведено исследование на базе МАУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» среди 71 получателя субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг. Основными категориями респондентов являлись граждане пожилого возраста (49,3 %), одинокие матери с одним и более несовершеннолетними детьми (22,5 %), инвалиды (18,3 %) и многодетные семьи (9,9 %), то есть главным образом те категории получателей, которые непосредственно взаимодействуют со

специалистами указанного учреждения в процессе оформления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Исходя из того, что основным показателем высокого уровня конфликтности в учреждениях социальной защиты выступает низкая степень удовлетворенности клиентов [4, с.71], участникам опроса была предложена анкета, содержащая вопросы, касающиеся степени удовлетворенности качеством и доступностью государственной услуги по предоставлению субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

По показателю «качество организации процесса предоставления государственной услуги» была выявлена значительная часть получателей, негативно оценивающих данный показатель (69,1 %). Также были выявлены и причины неудовлетворительной оценки качества организации процесса предоставления государственной услуги, к числу наиболее значимых из которых были отнесены следующие: неудовлетворительное качество работы сотрудников отдела (73,2 %), сроки предоставления государственной услуги (67,6 %), низкая степень предоставленной информации сотрудниками отдела (56,3 %), длительное ожидание в очереди для подачи документов (54,9 %), режим работы отдела (46,5 %), в том числе прием только по предварительной записи (35,2 %).

По показателю «взаимодействие со специалистами» приоритетными причинами неудовлетворенности были определены необоснованные действия сотрудников в ходе предоставления государственной услуги – 52,1 %, неудовлетворительные условия приема – 52,1 %, недостаточный уровень профессиональной компетентности сотрудников – 46,4 %, требование избыточного пакета документов – 40,8 %, грубость – 35,2 %, длительное отсутствие на рабочем месте – 19,7 % и длительное время приема документов – 18,3 %. При этом по результатам опроса было выявлено, что из всего числа неудовлетворенных граждан, с жалобой в вышестоящие органы обращались не более половины и только треть обратившихся были удовлетворены сроками и результатами рассмотрения обращений.

В целом проведенное исследование выявило низкую степень эффективности организации процесса предоставления государственной услуги, которую следует рассматривать как один из основных факторов, повышающих уровень конфликтности в указанном учреждении. В частности, выявленные недостатки в деятельности сотрудников способствуют возникновению ситуаций, характеризующихся повышенной напряженностью во взаимоотношениях с клиентами, что в последующем приводит к развитию различных конфликтов, сопровождающихся подачей жалоб в вышестоящие исполнительные органы, преимущественно в Министерство социальных отношений и Прокуратуру Челябинской области, а также приемную Президента РФ. Помимо этого массовое оформление данной государственной услуги как одной из эффективных мер социальной поддержки малообеспеченной части населения способствует возникновению большого скопления граждан в анализируемом учреждении, что обуславливает ряд проблем, связанных с отсутствием возможности оперативного приема всех граждан и повышением нагрузки специалистов по приему населения, что в свою очередь также способствует развитию конфликтов.

Проблемы низкого качества и доступности предоставления субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг нуждающимся категориям населения послужили поводом для разработки и реализации проекта «Интегративный подход в системе регулирования конфликтов в учреждениях социальной защиты» (в рамках предоставления государственной услуги «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»), направленного на совершенствование механизма предоставления гражданам жилищной субсидии.

Основная цель проекта достигается путем решения ряда задач:

- 1) проведение мониторинга качества и доступности предоставления государственной услуги «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»;
- 2) осуществление анализа специфики деятельности специалистов с

последующей разработкой требований к уровню их личностных и профессиональных качеств;

3) упорядочение административной процедуры предоставления субсидии путем сокращения срока отдельных этапов и количества предоставляемых заявителями документов;

4) обеспечение реализации мер по внедрению межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственной услуги, направленного на уменьшение количества обращений граждан в МАУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» для подачи заявления на жилищную субсидию, что позволит снизить нагрузку на специалистов и повысить качество предоставляемой государственной услуги.

Реализуемый проект предполагает новый порядок предоставления государственной услуги, а именно нововведения коснулись условий назначения субсидий, в частности, периода назначения, перечня необходимых документов и порядка взаимодействия структурных подразделений Управления социальной защиты населения и учреждений, предоставляющих данную услугу. Согласно новому порядку, справка с места регистрации граждан, подающих заявления на получение данной меры социальной поддержки, не требуется. Подобные справки в рамках межведомственного информационного взаимодействия запрашиваются Управлением социальной защиты населения, что соответственно снижает количество обращений граждан, поступающих в адрес Управления.

Мероприятия проекта реализуются в три этапа:

1) подготовительный (01.04.2019 – 31.07.2019), включающий:

– установку и подключение электронных систем: автоматизированной системы «Южный Урал», системы исполнения регламентов «СИР», защищенного канала связи «Дисковая почта» и «Доксвижен» с целью внедрения межведомственного электронного взаимодействия;

– заключение соглашений об обмене информацией с организациями, располагающими информацией, необходимой для предоставления государственной услуги, такими как ООО «МЭК», ООО «Новатэк», Региональный оператор капитального ремонта, МП «ЕРКЦ», Пенсионный Фонд РФ;

– формирование списка граждан с целью упрощения механизма переоформления субсидий малоимущим гражданам и дальнейшего формирования межведомственных запросов;

– проведение технического обучения сотрудников МАУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг», принимающих заявления на получение услуги от граждан, в соответствии с новым порядком ее предоставления;

– информационную поддержку проекта через подготовку и размещение информации о новом порядке предоставления государственной услуги в местных телекоммуникационных и печатных СМИ, а также на стендах в МАУ «МФЦ», Управлении социальной защиты населения, районных администрациях, ЕРКЦ и в виде объявлений на квитанциях за жилищно-коммунальные услуги;

2) основной (01.08.2019 – сентябрь 2019), в ходе которого предполагается осуществить централизованное переоформление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг малообеспеченным гражданам без предоставления справок формы 28-КХ и сведений на оплату жилищно-коммунальных услуг путем направления межведомственных запросов и запросов на предоставление информации на основании списка граждан в Росреестр, МП «ЕРКЦ», ООО «МЭК», ООО «НОВАТЭК», Пенсионный Фонд РФ, формирования справок о компенсационных выплатах за жилищно-коммунальные услуги инвалидам и компенсационных выплатах за капитальный ремонт гражданам пожилого возраста, достигших 70 лет, а также формирования личных дел граждан путем комплектации документов,

подготовленных в рамках межведомственного информационного взаимодействия, и ввода данных в программу «Назначение субсидий»;

3) заключительный (01.10.2019 – 27.11.2019), предусматривающий проведение мониторинга реализации мероприятий проекта двух предыдущих этапов с подготовкой отчетных документов, проверкой соответствия полученных результатов основной цели проекта и внесением корректировок в случае выявления несоответствий. Также на данном этапе предполагается размещение информации о результатах проделанной работы по оформлению государственной услуги «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» через публикации итоговых статей в «Магнитогорский рабочий» и «Магнитогорский металл», и выступления на телеканалах «ТВ-ИН Магнитогорск», «ГНТ Магнитогорск».

Ожидаемыми результатами реализации всех трех этапов проекта должно стать: создание условий для эффективного взаимодействия органов исполнительной власти, предоставляющих государственную услугу и граждан – заявителей; повышение профессионального уровня специалистов МАУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг», принимающих заявления на получение услуги от граждан; разработка требований к личностным и профессиональным качествам специалистов; оптимизация процесса предоставления государственной услуги через сокращение временного интервала ожидания в очереди граждан для подачи документов и минимизацию пакета документов; снижение нагрузки на специалистов, принимающих документы на получение услуги [3, с. 16]; повышение качества предоставления государственной услуги и качества обслуживания граждан в учреждении.

Библиографический список:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст]: учебное пособие. Схемы и комментарии / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2013. – 304 с.

2. Келлерман, Н. Управление межличностными конфликтами в групповой терапии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru-psiholog.livejournal.com/7121425.html> (дата обращения: 01.11.2018).

3. Коновалов, А. Ю. Методические рекомендации по созданию и поддержке школьных служб примирения [Текст] / А. Ю. Коновалов // Вестник восстановительной юстиции. – 2014. – №11. – С. 16-23.

4. Рыжов, Б. С. Проблемы межличностного конфликта в социальной психологии [Текст] / Б. С. Рыжов // Вестник Екатеринбургского института. – 2013. – №4(24). – С. 71-76.