

Інформативне забезпечення соціального моніторингу в системі управління якістю муніципальних послуг курортного міста

Одним з найбільш слабких місць у муніципальному управлінні є ефективний контроль за процесами та результатами діяльності, особливо застосування технологій зворотного зв'язку, які забезпечують достовірне відображення результатів управлінських дій з позицій споживачів послуг. Такі технології пов'язані з виміром, неперервним відстеженням, вивченням і порівнянням відповідності управлінської практики як нормативним вимогам, рішенням та моделям, так і потребам жителів територіальної громади, а у курортному місті – ще й потребам відпочиваючих.

Соціальний моніторинг і є однією з таких технологій управлінського контролю із забезпеченням зворотного зв'язку. Він передбачає комплекс наукових засобів оперативного спостереження та аналізу змін у стані об'єкта. На відміну від академічного дослідження, завдання моніторингу фокусується не в теоретичній, а в суто практичній площині. Тому важливо забезпечити регулярне відстеження основних результатів управлінської діяльності впродовж досить тривалого проміжку часу.

Власне, специфіка моніторингу якраз і полягає в його усталеності (спадковості), перманентності та технологічній автоматизації контрольних вимірювань. Усталеність забезпечується можливістю співставлення емпіричної інформації за допомогою стандартизації процедур та методичного інструментарію її отримання. Перманентність досягається забезпеченням хронологічної впорядкованості послідовності дискретних актів реєстрації та аналізу емпіричних даних. Рівень технологічної автоматизації контрольних вимірювань визначається складністю ієрархічної структури об'єкта (території міста) та тривалістю вимірювання.

У цьому плані цікавим видається інноваційна технологія у санаторно-курортній та туристичній сферах, яка полягає у створенні механізму

підвищення якості надання послуг на туристичному ринку міста чи регіону шляхом здійснення соціального моніторингу та аналізу його результатів. Виконком Бердянської міської Ради вперше в Україні впровадив систему управління якістю ISO 9001-2000 на муніципальні послуги, обов'язковим елементом якої є соціальний моніторинг.

Загальна процедура і механізм реалізації моніторингу задокументовані в Настанові з якості виконкому, в якій передбачається використання різних форм та методів досліджень: вивчення ментальності мешканців мікрорайонів та гостей міста шляхом проведення фокусованих групових інтерв'ю; діагностику проблем міста та встановлення міри задоволеності громадян діяльністю загальноміських організацій та комунальних підприємств шляхом проведення періодичних репрезентативних анкетних опитувань; моніторинг ефективності дій центральної та місцевої влади шляхом експрес-опитувань; типологію масових стереотипів, установок та очікувань мешканців громади та гостей міста шляхом контент-аналізу ЗМІ; оперативні телефонні опитування, інтерв'ювання громадян за їх зверненнями до органів міськвиконкому, експертні опитування спеціалістів та фахівців в різних напрямках муніципального господарювання для визначення пріоритетів розвитку мікрорайонів, розробки Стратегічного плану розвитку територіальної громади тощо.

Серед цих форм вирізняється репрезентативне анкетне опитування, яке застосовується для більш ґрунтовного вивчення громадської думки. Для ефективної організації соціального моніторингу якості надання курортно-туристичних послуг важливо залучити різноманітні структури – владні, комерційні, громадські та академічні. Так, в Бердянську такий моніторинг здійснюється спільно із відділами роботи зі зверненнями громадян та курортної сфери міськвиконкому, громадським Центром наукових досліджень "Північне Приазов'я", кафедрою управління та соціальних технологій Академії управління та інформаційних технологій АРІУ. Опитувальні листки та анкети

містять ряд запитань, мета яких – отримати інформацію про кількість відпочиваючих в місті, особливо тих, хто не вперше тут відпочиває, з якою метою приїхали (на відпочинок, лікування тощо), яке відношення до змін в місті, що найбільше приваблює, та навпаки, не подобається, як оцінюється робота соціальної інфраструктури, якість надання туристичних послуг, співвідношення ціни та якості наданих послуг, рівень очікуваної комфортності, оптимальна сума коштів тощо.

Реалізація широкого спектру соціального моніторингу муніципальних та курортно-туристичних послуг потребує і відповідної системи інформаційного забезпечення. У ній, на наш погляд, принципово важливими є три елементи:

- впровадження інформаційних порталів з системою управління змістом на базі локальної комп'ютерної мережі як у санаторно-курортних закладах, так і в загальноміських організаціях, комунальних підприємствах, місцевих владних структур;
- створення та накопичення загальноміського банку результатів соціологічних досліджень громадської думки мешканців територіальної громади та відпочиваючих стосовно різноманітних проблем життєдіяльності;
- підтримка ефективного діалогу „влада-громада” за допомогою засобів масової інформації.

Систематичне використання різноманітних форм соціального моніторингу дозволяє отримати необхідну кількісну та якісну інформацію про надання послуг санаторно-курортного та туристичного обслуговування відпочиваючим, зосередити увагу на невирішених проблемах, вчасно розв'язувати конфлікти інтересів влади, організацій та громади, впроваджувати ефективні інноваційні технології в муніципальному управлінні.