

Направления повышения качества государственных и муниципальных услуг

Цынгueva И. Ц., irenet@rambler.ru

Аспирант Санкт-Петербургского института гуманитарного образования

В статье дан анализ существующих проблем оказания государственных и муниципальных услуг. Для повышения их качества предложен переход к электронному формату их предоставления. Описаны проблемы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, качество, электронное правительство

Increase of quality of state and municipal services

Tsyngueva I. Ts., irenet@rambler.ru

Ph.D. Student, St. Petersburg Institute of Education in Humanities

The paper contains an analysis of problems of state and municipal services. Transition towards e-government is recommended as a way to increase the quality of these services. A description of main problems of electronic state and municipal services is given.

Key words: state and municipal services, quality, e-government

Качество оказания государственных и муниципальных услуг (под которыми мы понимаем конкретный результат, полученный физическим или юридическим лицом вследствие взаимодействия с определенным органом власти или местного самоуправления и представляющий собой реализацию соответствующим органом власти или местного самоуправления своих функций [4]) вызывает у населения и у представителей бизнеса обоснованные нарекания:

- Государственные и муниципальные учреждения работают по неудобному графику, совпадающему с обычным временем работы других организаций. По этой причине для посещения государственного учреждения людям приходится отпрашиваться (при этом работодатель не всегда может и считает нужным отпустить сотрудника). Время отсутствия работника на рабочем месте не оплачивается, а работодатель вправе потребовать от сотрудника либо отработать это время, либо вычесть соответствующую сумму из его заработной платы;

- В ряде случаев для получения определенной государственной услуги необходимо посетить несколько государственных учреждений, график приема посетителей в которых никак не согласован, а находиться они могут в совершенно разных местах. Это увеличивает затраты гражданина на посещение учреждений и, как следствие, удлиняет продолжительность его отсутствия на рабочем месте;

- В большинстве государственных учреждений число приемных дней ограничено, кроме того, даже в эти дни прием граждан обычно ведется не весь день. Из-за этого возникают большие очереди, нередко люди попадают к чиновнику не с первого раза, что вызывает вполне закономерное недовольство;

- К сожалению, несмотря на все декларации о построении сервисного государства, госслужащие относятся к посетителям не как к полноправным потребителям государственных услуг, а как к досадной помехе, отвлекающей их от основной деятельности. Это выражается в недоброжелательном отношении к посетителям и пренебрежении их интересами.

В данной статье мы попытаемся проанализировать основные направления решения перечисленных выше проблем.

Очевидно, что из всего вышесказанного следует необходимость принятия следующих мер:

- Организация более удобного графика приема граждан (в частности, после рабочего дня и в выходные дни), и введение большего количества приемных дней;

- Организация «единого окна», благодаря чему гражданин, заинтересованный в получении какой-либо государственной услуги, требующей посещения нескольких учреждений, мог бы принести свое заявление и необходимый пакет документов в одну из этих организаций (или в специально созданный для таких целей государственный орган), а прохождение документов по инстанциям обеспечили бы сами сотрудники государственных органов;

- Создание у госслужащих мотивации к вежливому и доброжелательному взаимодействию с населением и к эффективному и быстрому удовлетворению их запросов.

К сожалению, проведение этих мероприятий в рамках действующей модели оказания государственных услуг сталкивается с рядом проблем.

Введение более удобного графика приема потребует выделения дополнительных сотрудников для взаимодействия с населением, иначе говоря, будет необходим набор госслужащих, и, как следствие, увеличение бюджетных затрат на содержание государственного аппарата. Компенсировать же эти затраты будет проблематично, поскольку тарифы на оказание государственных услуг являются фиксированными.

Организация «единого окна» также потребует существенных издержек – на сей раз для изменения алгоритма оказания государственных услуг и для выделения специальных сотрудников, которые будут осуществлять взаимодействие между различными учреждениями, участвующими в процессе оказания одной госуслуги. Альтернативой могла бы стать жесткая привязка

всего комплекса действий (в частности, оформления всех документов) в рамках одной госуслуги к одному госучреждению, однако это потребует перераспределения компетенций между органами государственной власти, и, к тому же, не всегда возможно технически.

Наконец, изменение отношения госслужащих к населению требует значительных институциональных изменений, по сути дела – смены социальной идентификации как граждан, так и представителей органов власти. Эти изменения вряд ли могут быть реализованы в короткий срок, особенно с учетом того, что для их проведения недостаточно одной директивы руководства – изменение менталитета должно идти изнутри.

Это означает, что наиболее эффективным вариантом устранения этих проблем могло бы стать введение посредника между госаппаратом и населением, который бы координировал взаимодействие государственных органов и граждан для их обоюдного удобства.

В качестве таких посредников в настоящее время выступают многофункциональные центры по оказанию государственных услуг (МФЦ). В них внедрен принцип «единого окна», они работают по удобному для населения графику, а сотрудники настроены на эффективную для граждан работу. Фактически, с организационной точки зрения, эти МФЦ выступают в качестве ядер виртуальных организаций, создаваемых под каждый конкретный запрос.

Однако такой подход тоже не свободен от недостатков. Он требует значительных затрат (хотя бы на оплату помещения и труда работников МФЦ), а также личного присутствия гражданина. Кроме того, по нашему мнению, он представляет собой определенную социальную опасность: использование аутсорсинга в процессе оказания государственных услуг (а такие посредники выступают в качестве аутсорсеров) может создать у населения мнение, что государственные органы самостоятельно выполнять свои функции не в состоянии. С учетом того, что, как было сказано выше, у граждан есть довольно много претензий к государственным учреждениям, формирование такого мнения приведет к усилению недоверия населения к государству со всеми вытекающими из этого негативными последствиями (тогда как очевидно, что необходимо прилагать усилия к формированию доверия между государством, населением и участниками рыночной деятельности [1]).

Мы полагаем, что гораздо более эффективным было бы применение технологий электронного взаимодействия власти и населения. Если несколько упростить ситуацию, оказание государственной или муниципальной услуги состоит в обработке и регистрации определенной информации. Таким образом, перевод оказания госуслуг в электронный формат является естественным направлением повышения качества их предоставления.

Пока потенциал таких технологий в значительной мере остается нереализованным. Как в силу законодательных ограничений, так и из-за российского менталитета, в электронный формат переводится только часть операций, тогда как полноценное оказание государственной услуги требует личного присутствия гражданина. Однако активное внедрение таких

технологий позволило бы добиться ряда важных экономических и социальных эффектов:

- Возможность сокращения числа государственных служащих благодаря отказу от личного взаимодействия с населением и переходу к автоматизированной обработке информации. Это позволит снизить издержки на содержание государственного аппарата и повысит его управляемость и качество работы;

- Населению не надо будет тратить время на присутствие в государственных учреждениях, так как заявки можно будет отправить в удобное время с любого компьютера;

- Возможность отслеживания прохождения заявки в режиме онлайн;

- Повысится прозрачность работы органов власти, в частности, снизится коррупция (поскольку ряд заявок будет обрабатываться автоматически, и их удовлетворение будет зависеть не от доброй воли чиновника, а от соответствия определенным, четко установленным требованиям). Кроме того, в электронном формате удобно хранить всю историю взаимодействия гражданина и органа власти, что может упростить урегулирование претензий и судебные разбирательства;

- Государство будет восприниматься как более открытое, более современное и более дружелюбное по отношению к населению, что исключительно важно в современных условиях). Для решения этой задачи, наряду с официальными сайтами, можно было бы рекомендовать государственным органам обеспечивать свое присутствие в социальных сетях (разумеется, не для оказания госуслуг, а для поддержания диалога с населением [3]).

Поскольку распространение Интернета за рубежом произошло раньше, чем в нашей стране, то и использование его возможностей в муниципальной сфере началось раньше. Этот означает, что России будет в известном смысле проще реализовывать программы электронного правительства и электронного муниципалитета (ЭПЭМ), так как у отечественных специалистов есть возможность опираться на опыт, полученный зарубежными странами.

Тем не менее, не следует думать, что внедрение интернет-технологий является не только необходимым, но и достаточным условием создания ЭПЭМ. Требуется изменения сам механизм взаимодействия населения и сотрудников муниципальных органов. Если этого изменения не произойдет, то велик риск того, что, например, запросы и заявки граждан, передаваемые по электронной почте, будут оставаться без рассмотрения или же ответы на них будут формальными, и для получения услуги все равно будет необходимо личное присутствие гражданина или представителя юридического лица (в зависимости от того, на кого ориентирована соответствующая услуга).

Нельзя забывать и о том, что часть населения в силу консерватизма не сможет воспользоваться преимуществами интернет-технологий. По этой причине ЭПЭМ призваны – по крайней мере, на первом этапе – не вытеснить традиционный формат оказания государственных и муниципальных услуг, а гармонично дополнить его. Это означает, что у граждан должна быть

возможность в полном объеме получить государственные услуги по своему выбору как в традиционном, так и электронном формате (в классификации форм электронного взаимодействия поставщика и потребителя такая модель относится к смешанному типу первого вида [2]). В настоящее же время преобладает либо чисто традиционная модель [2] (при которой все операции по оказанию государственной услуги требуют личного присутствия заявителя в государственном учреждении), либо квази-традиционная [2] (когда часть операций производится в электронном формате, но явка заявителя в госучреждение все равно обязательна).

Далее, специфика предоставляемой и обрабатываемой государственными органами информации состоит в том, что она является конфиденциальной и получения доступа к ней злоумышленниками чревато большими убытками и рисками. Кроме того, деятельность системы электронного правительства гораздо проще заблокировать. Это требует значительных инвестиций в обеспечение ее безопасности и надежности функционирования [5, 6] (без чего переход к электронному формату государственных и муниципальных услуг нецелесообразен).

Тем не менее, несмотря на эти факторы, переход к электронному формату оказания государственных услуг является насущной необходимостью, и государство должно принять меры по стимулированию как государственных служащих, так и населения к переходу к электронным технологиям взаимодействия.

Библиографический список:

1. Гусева А. В. Саморегулируемые организации как механизм повышения уровня доверия в государственно-частном партнерстве // Экономика и экологический менеджмент (электронный журнал). – 2012. – № 1. – Доступно онлайн по адресу: <http://economics.openmechanics.com/articles/442.pdf>. Проверено 30.05.2012.
2. Котляров И. Д. Формы ведения предпринимательской деятельности в виртуальном пространстве // Экономическая наука современной России. – 2011. - № 2. – С. 89-100.
3. Котляров И. Д. Методы создания веб-представительства // Интернет-маркетинг. – 2012. - № 2. – С. 108-114.
4. Котляров И. Д. Применение аутсорсинга в государственной деятельности в Российской Федерации // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2012. – № 2. – С. 112-120.
5. Стельмашенок Е. В. Организация информационной защиты бизнес-процессов // Прикладная информатика. – 2006. - № 2. – С. 42-57.
6. Тушавин В. А. Применение теории массового обслуживания для анализа времени разрешения инцидентов // Экономика и управление. – 2011. - № 7. – С. 104-108.