

УДК 351/354

**«СЕРВИСНОЕ» ГОСУДАРСТВО В УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОЙ
И ПОЛИТИЧЕСКОЙ ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ**

Шаншашвили Н.С.

магистрант,

*Томский Государственный архитектурно-строительный университет, Томск,
Россия*

Аннотация

В статье анализируется концепция сервисного государства в современном государственном и муниципальном управлении. Автором рассматриваются проблемы формирования интерактивной бюрократии в контексте внедрения сервисных технологий в условиях социально-правовой и политической действительности современной России, исследуются идеи «сервисного» государств, формулируются основные характеристики концепции «сервисной» деятельности органов публичного управления. Актуальность данной темы обусловлена необходимостью изучения системы публичного управления на основе интеграции цифровых сервисов.

Ключевые слова: государственные услуги, электронное правительство, инновации публичного управления, сервисное государство.

**“SERVICE” STATE IN THE CONDITIONS OF SOCIAL-LEGAL AND
POLITICAL VALIDITY OF MODERN RUSSIA**

Shanshashvili N.S.

undergraduate

*Tomsk State University of Architecture and Buildings,
Tomsk, Russia*

Abstract

The article analyzes the concept of a service state in modern state and municipal government. The author considers the problems of forming an interactive bureaucracy in the context of introducing service technologies in the socio-legal and political reality of modern Russia, explores the ideas of “service” states, formulates the main characteristics of the concept of “service” activity of public administration bodies. The relevance of this topic is due to the need to study the public administration system based on the integration of digital services.

Keywords: public services, e-government, public administration innovations, service state.

Период индустриализации характеризуется капиталистическими отношениями в обществе, зависящем от товарно-денежных отношений, однако, благодаря научно-техническому прогрессу, который не стоял на месте, начали появляться совершенно новые, средства коммуникаций, благодаря которым распространяющаяся массово информация смогла повлиять на общественное сознание.

Структура общества с разным образом жизни и потребностями предопределила возникновение новых благ и услуг, не существовавших ранее. Общество индустриального периода определяется индустриально-массовым производством, что тесно переплетается с индустрией сервиса.

Таким образом, большим импульсом развития стало появление предпосылок нового сегмента, набирающего большие обороты и порождающего совершенно непривычные социокультурные потребности в развитии потребительского рынка.

Постиндустриальный период отмечается в истории не индустриально-массовым производством, а наукоемкими, компьютерными и информационными технологиями. Появление информационных систем позволило сфере услуг в социальном и культурном сегментах возрасти. Информация становится важным

средством в жизни общества из-за увеличивающегося процесса информатизации. Такое развитие интегрировало в себя все, что связано с социальными, культурными, экономическими и политическими процессами общественного развития. Так в экономике развитых стран сформировался сегмент сервисно-информационного производства, связанный с распространением информации.

В современных условиях реформирование системы государственного управления во многих государствах, в числе которых и Российская Федерация, привело к осуществлению построения «сервисного» государства.

В основе концепции «сервисного» государства лежит особая политическая форма организации публичной власти, основанная на патисипативности в принятии управленческих решений, то есть аппарат управления которой направлен на оказание публичных услуг населению и состоит из социально-правовых гарантий достойного жизнеобеспечения человека, его прав и свобод. Принцип такой модели управления состоит в том, что население является не объектом управления, а полноценным участником принятия важных для государства решений и определения и содержания услуг, оказываемых государством.

Механизмы сервисного управления в органах публичной власти отстраняют традиционные формы и технологии управления, заключающиеся в бюрократическом стиле управления, безапелляционном способе воздействия на общество, что приведет в итоге к мобильному взаимодействию государства с обществом. [5, 6].

Идея «сервисного» государства не может существовать без информационно-коммуникационных процессов в управленческих механизмах. Различными уровнями органов власти используются сетевые технологии для осуществления моментальной взаимосвязи между ведомствами и ведения делопроизводства. Вместе с тем, препятствием к быстрому межведомственному взаимодействию становится большой объем хранящихся данных, в связи с чем

направлением решения данной проблемы является обеспечение условий, позволяющих органам публичного управления беспрепятственно получать информацию и эффективно ее использовать в своих целях.

Осуществление услуг в электронном виде позволило органам власти обрабатывать и использовать больше разнородной информации в сети в рамках имеющихся полномочий. Также и общество получило возможность удовлетворять свои интересы и потребности благодаря возможностям получения электронных публично-правовых государственных и муниципальных услуг.

Концепция «сервисного» государства включает в себя три понятия:

1. Публичные услуги, включающие в себя государственные, муниципальные, общественные, социальные и бюджетные услуги. Субъектом концепции «сервисного» управления выступают не только органы исполнительной власти, но и представительной, поскольку осуществляют подготовку и принятие нормативно-правовой базы для государственных и муниципальных услуг. [11]. Примером служат многофункциональные центры по предоставлению государственных и муниципальных услуг, являющиеся службами, повышающими сервисное обслуживание в получении публичных услуг населением.

2. Качество услуг – это главный показатель эффективности государственного и муниципального управления, выражаемый в степени удовлетворенности обществом получаемых публичных услуг исходя из личных потребностей.

3. Удовлетворенность качеством услуги, которая достигается путем выявления и реализации интересов населения и является условием устойчивости и легитимности государственных институтов [9]. Критерии оценки государственных и муниципальных услуг складываются исходя из ожиданий населения при обращении за публичной услугой и фактического опыта, связанного с данным обращением, что является субъективной оценкой качества государственных и муниципальных услуг.

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ДНЕВНИК НАУКИ»

Анализируя вышеизложенное, выделим основные характеристики концепции «сервисной» деятельности органов публичного управления:

1. Направленность в сторону оказания услуг обществу.
2. Патисипативность является главным ориентиром при принятии управленческих решений.

3. Внедрение цифровых сервисов, позволяющих увеличивать оперативность предоставления услуг, эффективность и результативность при взаимодействии с обществом, тем самым повышая политическую активность населения и прозрачность услуг.

4. Удовлетворенность общества полученными услугами. Эффективность государственного и муниципального управления зависит от процесса оказания услуг и соответственно от удовлетворенности качества жизни общества.

Таким образом, очень важным критерием сознательного развития экономики государства является предоставление государственных и муниципальных услуг. Наиболее эффективные управленческие решения определяются, основываясь на применении информации, как важнейшем ресурсе современного общества.

Благодаря внедрению концепции «сервисного» государства при осуществлении политики органов публичного управления, государство получает конкурентные преимущества на мировом рынке, однако существующая практика внедрения «сервисной» модели публичного управления требует совершенствования.

Комплексная разработка подходов к разрешению технических, финансовых, организационно-правовых вопросов при формировании государственной политики позволит государству выйти на качественно новый технический и профессиональный уровень.

Библиографический список:

1. Бачило И.Л. Государство социальное или сервисное? (информационно-правовой аспект) // Право. Журнал Высшей школы экономики. 2010. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/gosudarstvo-sotsialnoe-ili-servisnoe-informatsionno-pravovoy-aspekt> (дата обращения: 24.06.2020).
2. Большакова Ю.М. От государственных услуг к государственному сервису: к социологии современного государственного управления // Власть. 2018. №6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ot-gosudarstvennyh-uslug-k-gosudarstvennomu-servisu-k-sotsiologii-sovremennogo-gosudarstvennogo-upravleniya> (дата обращения: 14.06.2020).
3. Восколович Н.А., Василькевич Т.Ю. Особенности развития электронных услуг в цифровом обществе // Государственное управление. Электронный вестник. 2018. №68. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-razvitiya-elektronnyh-uslug-v-tsifrovom-obschestve> (дата обращения: 12.06.2020).
4. Кандрина Н.А. Государственные услуги как разновидность публичных услуг: теоретико-правовые основы, классификация // Известия АлтГУ. 2018. №6 (104). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/gosudarstvennyye-uslugi-kak-raznovidnost-publichnyh-uslug-teoretiko-pravovye-osnovy-klassifikatsiya> (дата обращения: 24.06.2020).
5. Коженко Я.В. Особенности модернизации государственного управления в России: на примере концепций «Сильного» и «Сервисного» государства [Электронный ресурс] // Вестник Таганрогского института имени А.П. Чехова. 2012. №1с. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-modernizatsii-gosudarstvennogo-upravleniya-v-rossii-na-primere-kontseptsiy-silnogo-i-servisnogo-gosudarstva> (дата обращения: 15.05.2020).
6. Коженко Я.В., Мамычев А.Ю. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации [Электронный ресурс] / Власть. 2010. №3. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/servisnoe-gosudarstvo-problemy-teorii-i-praktiki-realizatsii> (дата обращения: 15.05.2020).

7. Кравченко А.Г. Сервисное государство: проблема формирования интерактивной бюрократии [Электронный ресурс] // Территория новых возможностей. 2013. №5 (23). – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/servisnoe-gosudarstvo-problema-formirovaniya-interaktivnoy-byurokratii> (дата обращения: 16.05.2020).
8. Мартынова С.Э. «Сервисная» модель государства на муниципальном уровне: вопрос терминологии [Электронный ресурс] // Russian Journal of Education and Psychology. 2011. №2. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/servisnaya-model-gosudarstva-na-munitsipalnom-urovne-vopros-terminologii-2> (дата обращения: 11.06.2020).
9. Мурзина И.А. Качество государственных и муниципальных услуг и механизмы его совершенствования [Электронный ресурс] // НиКа. 2017. №. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kachestvo-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug-i-mehanizmy-ego-sovershenstvovaniya> (дата обращения: 10.06.2020).
10. Осикова А. А., Крюков А. Ф. Проблемы становления сервисного государства в России // Вестник КрасГАУ. 2014. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-stanovleniya-servisnogo-gosudarstva-v-rossii> (дата обращения: 15.06.2020).
11. Реброва Н.П., Степанова А.М. К вопросу о совершенствовании предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] // Вестник СИБИТа. 2014. №2 (10). – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-sovershenstvovanii-predostavleniya-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uslug> (дата обращения: 11.06.2020).
12. Романовская О.В. Политико-правовое учение М. Ротбарда и основы сервисного государства в России // Наука. Общество. Государство. 2018. №1 (21). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/politiko-pravovoe-uchenie-m-rotbarda-i-osnovy-servisnogo-gosudarstva-v-rossii> (дата обращения: 20.06.2020).

13. Шаншашвили Н.С. «Сервисная» ориентация органов муниципального управления в решении вопросов градостроительной деятельности: магистерская диссертация. - Национальный исследовательский Томский Государственный университет, Томск, 2019.
14. Фалина А.С. Сервисное государство: истоки теории, элементы практики // Социология власти. 2012. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/servisnoe-gosudarstvo-istoki-teorii-elementy-praktiki> (дата обращения: 24.06.2020).
15. Фокина О.А. СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА: ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ // Евразийский Союз Ученых. 2019. №7-4 (64). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/servisnaya-politika-osnovnye-podhody-k-opredeleniyu> (дата обращения: 24.06.2020).

Оригинальность 75%