

## СОПОСТАВИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ НЕКОТОРЫХ РЕГИОНАЛЬНЫХ И ОБЩЕРОССИЙСКИХ АСПЕКТОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСУДАРСТВА НАСЕЛЕНИЮ

Костюкова Т.С.<sup>1</sup>, Костюков А.И.<sup>1</sup>

*ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный университет», Тюмень, Россия, e-mail: [zhjckfdf.76@mail.ru](mailto:zhjckfdf.76@mail.ru)*

В данной статье население и государство рассматриваются как стороны общественного договора, как взаимоотношения принципала и агента соответственно. При этом предполагается, что человек выплачивая налоги, не определяет для себя, в бюджет какого уровня они поступают, а рассчитывает на получение всего спектра государственных услуг, включая услуги федеральных учреждений и органов региональной и муниципальной власти. Согласно данным авторского исследования активно взаимодействуют с государственными учреждениями чуть более четверти опрошенных (28%). При этом результативность контрактации (доля от числа опрошенных, решивших свою проблему, вопрос при обращении в госструктуры), замеренная на выходе из учреждения составила 65%. Выделены основные проблемы, с которыми сталкивается население при обращении в государственные учреждения. На основе сопоставительного анализа эмпирических результатов исследований на общероссийском и региональном полигонах выясняется вопрос о типичности региональной ситуации в сфере взаимодействия населения и государства как сторон общественного договора.

Ключевые слова: общественный договор, принципал-агент, результативность взаимодействия.

## COMPARATIVE ANALYSIS OF SOME REGIONAL AND NATIONAL ASPECTS OF THE PROVISION OF STATE SERVICES TO THE POPULATION

Kostyukova T.S.<sup>1</sup>, Kostyukov A.I.<sup>1</sup>

*Tyumen State University, Tyumen, Russia, e-mail: [zhjckfdf.76@mail.ru](mailto:zhjckfdf.76@mail.ru)*

In this article, the population and the State shall be considered as a social contract, as the relationship of principal and agent, respectively. It is assumed that the person paying the taxes, does not determine for themselves what level of the budget they do, and expects to receive the entire spectrum of public services, including federal agencies and bodies of the regional and municipal authorities. According to the author's research actively interact with government agencies just over a quarter of respondents (28%). In this performance contracting (the share of respondents who decided his problem, the question when applying to state agencies), measured at the output of the institution was 65%. The main problems faced by the population when applying to government agencies. Based on the comparative analysis of empirical research findings on the national and regional landfills turns the question of typical regional situation in the sphere of interaction of population and the state parties as a social contract.

Keywords: public agreement, the principal-agent, the effectiveness of the interaction.

### Введение

Сущность социального порядка, рассматриваемого в статье, заключается в следующем. Население делегирует государству полномочия как определяющему институту, от которого зависит эффективность государства для его граждан, заключающаяся в социальной справедливости, реализации естественных прав, рациональной экономической и социальной политики, уплачивает налоги и разнообразные обязательные платежи государству. Государство осуществляет широкий спектр видов деятельности по обеспечению функционирования национальной социально-экономической системы, в том числе оказывает населению услуги органов региональной, муниципальной власти, учреждений территориальных подразделений федеральных служб. То есть население и государство рассматриваются как стороны обще-

ственного договора, как взаимоотношения принципала и агента соответственно. Для агента налоговое поступление от принципала не привязано к статье расходов бюджета. Для принципала неважно то, как классифицирует, называет услугу, оказываемую ему, агент. Он не определяет для себя при уплате налогов, в бюджет какого уровня они поступают, как потом аккумулируются и расходуются. Принципал, выполняя налоговые обязательства, оплачивает весь спектр услуг агента. Поэтому в работе рассматриваются услуги федеральных учреждений и органов региональной и муниципальной власти, действующих на исследуемом полигоне, то есть услуги характерных госучреждений. А показатели определяются в среднем для всего их спектра, характеризуя тем самым взаимодействие сторон общественного договора в этой сфере.

Для сопоставительного анализа были использованы результаты авторского исследования (2010 год, N = 1200 полевой и N = 600 экспресс опрос) и результаты социологического исследования, проведенного в ноябре 2011 года специалистами Российской Академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в рамках НИР «Исследование общей удовлетворенности граждан качеством деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг» по схожим более – менее вопросам анкет. Исследование проводилось в 20 субъектах, представляющих все экономико-географические зоны РФ, в различных социально-демографических группах и слоях населения. Опрос проводился по месту жительства респондентов, при этом граждане, не получавшие государственные и/или муниципальные услуги, опросу не подлежали. Общий объем выборочной совокупности составил 4153 единицы. Поскольку вопросы получения гражданами государственных и муниципальных услуг занимают одно из приоритетных мест в политике российского правительства, в концепции административной реформы в Российской Федерации повышение эффективности предоставления услуг государственных учреждений является одной из основных ее задач. Возможность такого анализа обусловлена частичной схожестью методики – опрашивались в обоих случаях только те респонденты, которые непосредственно являлись получателями услуг. В результате анализа предполагалось выявить величину различий некоторых результатов исследований на полигоне Тюменской области и на уровне Российской Федерации.

Уровень интенсивности (доля населения, взаимодействующего с государственными учреждениями), согласно полевым данным авторского исследования, составил 28% от числа опрошенных, согласно же материалов [3], 53% населения Российской Федерации в возрасте 18 лет и старше в 2010-2011гг. являлись потребителями услуг государственных и муниципальных учреждений. Данную разницу в 25% на наш взгляд можно объяснить различием полигонов исследований в частоте осуществляемых частных контрактаций, обусловленной сле-

дующим: в последнем исследовании наибольшая активность россиян в получении рассматриваемых услуг – 71% зафиксирована в столичных, краевых и областных центрах, где более развита инфраструктура, выше уровень жизни, выше в виду этого потребность, например, в государственной регистрации объектов недвижимости, чаще осуществляется снятие/постановка на учет транспортных средств и т.д., больше численность населения (г. Москва, г. Санкт-Петербург и Московская область и т.д.) по сравнению с Югом Тюменской области, где численность жителей областного центра городского округа Тюмень – самого крупного образования на момент проведения опроса составляла 595200 человек [3], а также разницей во времени проведения исследований.

Результативность контрактации (доля от числа опрошенных, решивших свою проблему, вопрос при обращении в госструктуры), замеренная на выходе из учреждения в ходе авторского исследования составила 65% (рисунок №1), что вполне соотносится с распределением ответов на вопрос: «Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?», задаваемый респондентам в ходе опроса специалистами Российской Академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в рамках НИР «Исследование общей удовлетворенности граждан качеством деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных и муниципальных услуг», на который положительно ответили 67% опрошенных.

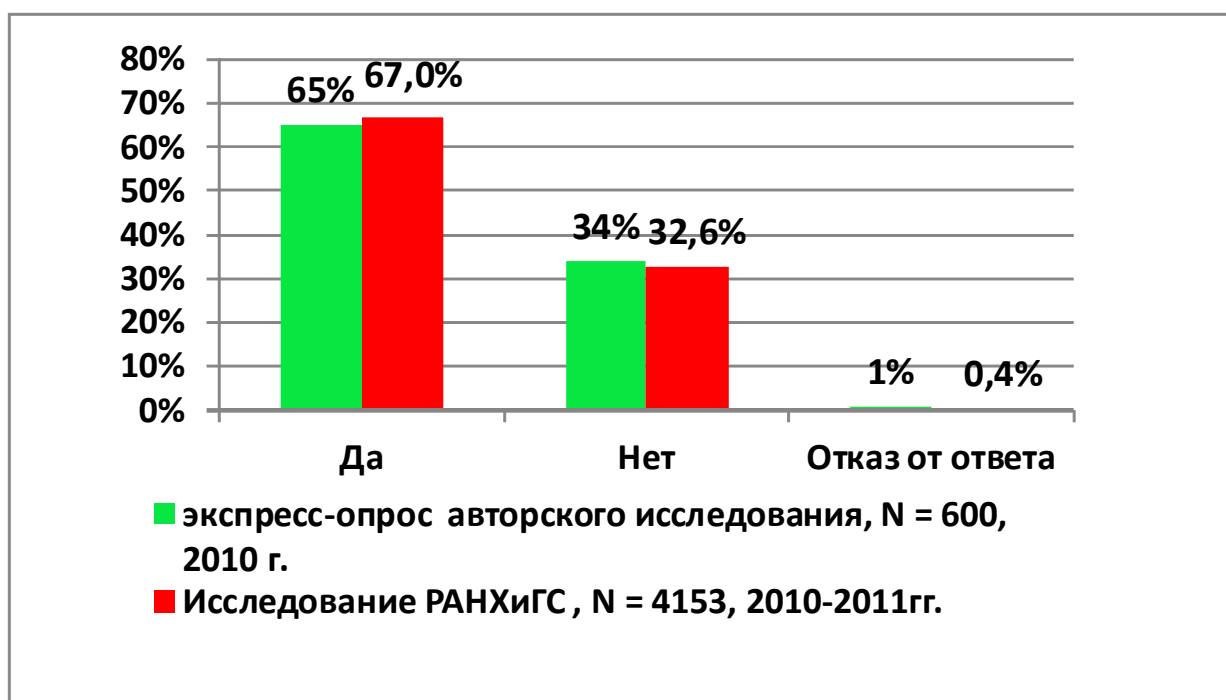


Рис. 1. Распределения ответов респондентов на вопросы: «Удалось ли Вам решить проблему, с которой Вы пришли?», (экспресс-опрос в ходе авторского исследования, N = 600, 2010 г.); «Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?» (Исследование РАНХиГС при Президенте РФ, N = 4153, 2010-2011гг.)

Причем, доля решивших свою проблему, вопрос (по результатам авторского исследования) и доля респондентов, ограничившихся одним обращением в государственные учреждения за предоставлением услуг (по результатам исследования РАНХиГС при Президенте РФ), имеют близкие значения: 33% и 41,5% [3] соответственно, а доля респондентов, решивших свой вопрос быстро при положительном результате контрактации, составила 49% (авторское исследование).

Также невелико расхождение (около 11%) между субъективными оценками респондентов эффективности оказания им услуг государственными учреждениями авторского исследования (рисунок №2), где более половины опрошенных – 61% дали положительные оценки таковой (нормальная, хорошая, очень хорошая), соответственно отрицательные – 38% (крайне низкая и низкая)

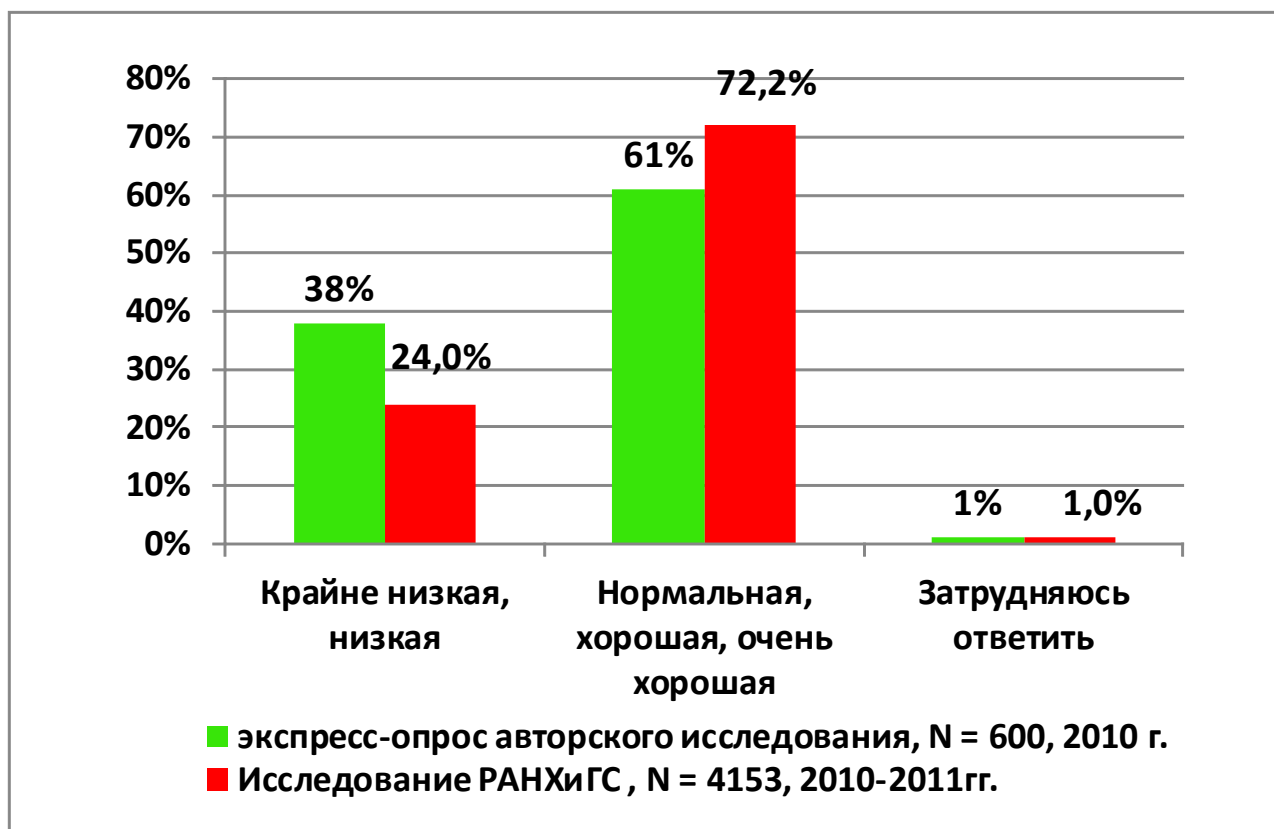


Рисунок №2. Распределения ответов респондентов на вопросы: «Как Вы оцените эффективность работы структуры, куда Вы обращались?», (экспресс-опрос в ходе авторского исследования, N = 600, 2010 г.);

«Как Вы оцениваете деятельность органов государственной власти или местного самоуправления, предоставляющих данную услугу?» (Исследование РАНХиГС при Президенте РФ, N = 4153, 2010-2011гг.)<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Диаграмма построена автором с привлечением данных: А.Н. Покида Качество предоставления населению государственных и муниципальных услуг / Социология власти / Научный и общественно-политический журнал № 8, 2011г., с. 70.

и суммой положительных ответов (сумма выбранных вариантов ответов «Очень хорошо», «Скорее хорошо») на вопрос: «Как Вы оцениваете деятельность органов государственной власти или местного самоуправления, предоставляющих данную услугу?» – 72,2%.

И, наконец, трудности, указанные респондентами, с которыми они столкнулись при обращении в государственные учреждения [2].

На рисунке №3 представлены основные проблемы, с которыми столкнулись респонденты при обращении в государственные учреждения.

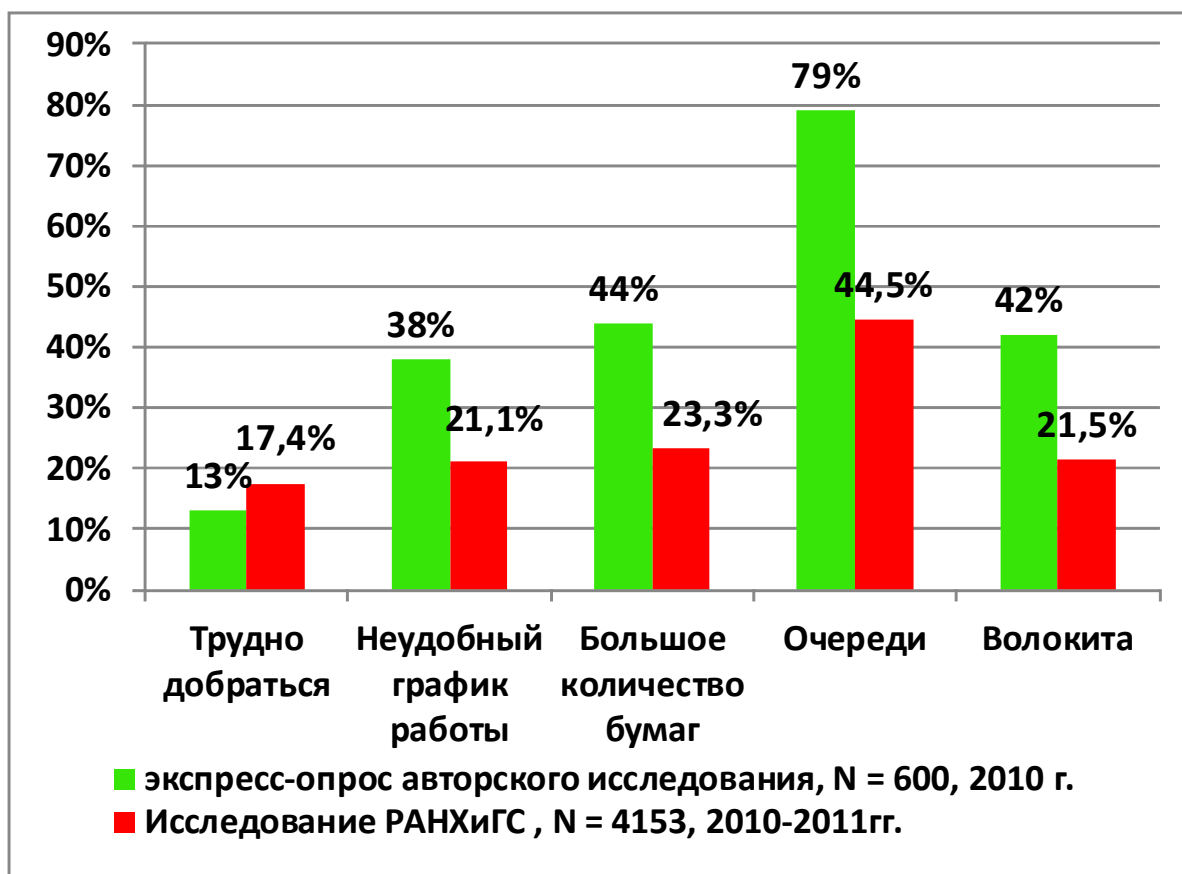


Рис. 3. Распределения ответов респондентов на вопросы: «С чем (какими явлениями, проблемами) Вы столкнулись при обращении в данное учреждение?» (экспресс-опрос в ходе авторского исследования, в % от опрошенных, N=600, 2010г.); «Как Вы оцениваете деятельность органов государственной власти или местного самоуправления, предоставляющих данную услугу?» (Исследование РАНХиГС при Президенте РФ, N = 4153, 2010-2011гг.)

Как видно из рисунка, первые четыре места занимают проблемы, явления (варианты ответа), которые, на наш взгляд, и образуют главный фактор, влияющий на социальную эффективность контрактации – временной (в порядке убывания числа упоминаний вариантов ответа): очереди, большое количество бумаг, волокита и неудобный график работы.

Среди аналогичных проблем, явлений схожих вариантов ответов на вопрос анкеты ис-

следования РАНХиГС при Президенте РФ: «С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?» на первом месте, как и в предыдущем рейтинге, занимает проблема очередей (44,5%), на втором месте – требование избыточных документов, сведений (23,3%), на третье место претендуют следующие три (имеющие схожие значения: 21,5-22,8%): сложность заполнения официальных форм, бланков, хождение по многим кабинетам, учреждениям, большие сроки получения услуг, которые можно сопоставить с проблемой «волокита» в диссертационном исследовании, на четвертом месте – неудобный график работы (21,5%), на пятом – территориальная доступность органа власти (17,4%). Замыкают позиции обоих рейтингов позиции «грубость сотрудников».

Как видно из сопоставления рейтингов трудностей, с которыми пришлось столкнуться гражданам при взаимодействии с госучреждениями, в обоих исследованиях места сходных по своей сущности позиций в рейтингах совпадают, и, как было отмечено выше, главным фактором, влияющим на результативность этого взаимодействия, выступает временной.

Таким образом, сопоставительный анализ рассматриваемых аспектов оказания услуг государства населению на региональном и общероссийском уровнях показал, что результаты авторского исследования на полигоне Тюменской области качественно в целом совпадают с результатами, полученными на общероссийском полигоне год спустя, что, на наш взгляд, может говорить о типичности ситуации в исследуемой сфере.

*Работа подготовлена в рамках выполнения НИР по госзаданию № 9-12 «Разработка и апробация методики измерения социального капитала как фактора модернизации региона»*

### Список литературы

1. Аузан А. А. Общественный договор и гражданское общество // Мир России. – 2005. - № 3.
2. Демографический ежегодник (2008-2012). Статистический сборник в четырех частях. Ч. 4., Тюменская область (без автономных округов). – Тюмень, 2012. – С. 13.
3. Покида А.Н. Качество предоставления населению государственных и муниципальных услуг // Социология власти. Научный и общественно-политический журнал. – 2011. - № 8. – С. 53-81.
4. Терещенко Л. К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. – 2004. - № 10. – С. 16.
5. Сидорина Т. Ю. Общественный контракт и гражданское общество в исторической перспективе и современных российских реалиях // Экономический вестник Ростовского гос. ун-та. – 2007. – Т. 5. - № 2. – С. 119.

**Рецензенты:**

Давыденко В.А., д.соц.н., профессор, директор научно-исследовательского центра Финансово-экономического института, ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный университет», г. Тюмень.

Воронов В.В., д.соц.н., профессор кафедры менеджмента, маркетинга и логистики ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный университет», г. Тюмень.