

Опыт и перспективы создания систем взаимодействия государства и общества

Пашко Александр Игоревич

Студент

Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова,

Социологический факультет, Москва, Россия

E-mail: alexander_pashko@bk.ru

В современной России проблема взаимодействия органов государственной власти (представляющих государство) и общества, является одной из наиболее обсуждаемых. Существует множество аспектов указанной проблемы, которые влияют на интенсивность соответствующей дискуссии.

Одной из наиболее актуальных является сфера предоставления услуг населению органами государственной и муниципальной власти. Опыт обращения в органы государственной власти за получением государственных услуг становится основным фактором в оценке качества работы органов власти рядовыми гражданами.

В рамках мониторинга реализации мероприятий административной реформы в ноябре 2011 года[5] были выявлены причины неудовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг. Гражданами были отмечены следующие основные проблемы в процессе получения государственных услуг:

- большие очереди;
- требование избыточных документов, сведений;
- хождение по многим кабинетам, учреждениям;
- большие сроки получения услуги;
- неудобный для граждан режим работы органа власти;
- территориальная доступность органа власти;
- плохое оборудование мест для заполнения запросов;
- неудобство доступа к указанной информации об услуге и т.д.

Очевидно, что на современном этапе развития процесса предоставления государственных услуг существует необходимость формирования новых подходов к осуществлению этого процесса. Эти новые подходы должны опираться, с одной стороны, на существующий отечественный и зарубежный опыт, а с другой - на социологическое осмысление общественного устройства современной России[2,3,4].

Формированию новых подходов к взаимодействию государства и общества в сфере предоставления государственных услуг в России и за рубежом способствовали соответствующие исторические предпосылки, имеющие различное происхождение в России и за рубежом[1].

Одним из возможных вариантов усовершенствования процесса предоставления государственных услуг является создание многофункциональных центров, осуществляющих свою деятельность на основе экономической модели, принципиально отличающейся от модели деятельности органов государственной и муниципальной власти.

Среди преимуществ процесса предоставления государственных услуг на основе деятельности МФЦ можно выделить следующие: обеспечение прозрачности предоставления услуг, применение современных методов управления очередями на получение

услуг, а также повышение стандарта обслуживания граждан. Принцип деятельности МФЦ предусматривает исключение или максимально возможное ограничение участия заявителей в процессах сбора и предоставления различных документов.

Анализ процесса предоставления государственных услуг населению на основе деятельности многофункциональных центров позволяет говорить о том, что, очевидна целесообразность и перспективность развития данного направления. Создание многофункциональных центров необходимо осуществлять, основываясь на опыте зарубежных проектов, а также на материале, накопленном в ходе создания и работы многофункциональных центров на территории России. Более эффективное управление процессом предоставления государственных услуг является одним из факторов, которые будут определять степень доверия населения органам государственной власти[6] и качество взаимоотношений государства и общества.

Литература

1. Полякова Н.Л. XX век в социологических теориях общества. М., 2004.
2. Bell D. The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting. N. Y., 1973.
3. Toffler A. The Third Wave. - N.Y., 1980.
4. Touraine A. The Post-Industrial Society: Tomorrow's Social History: Classes, Conflicts and Culture in the Programmed Society. N.Y., 1971.
5. Министерство экономического развития РФ: <http://www.economy.gov.ru>
6. Росстат: <http://www.gks.ru>