

# **Сервисное государство: проблема формирования интерактивной бюрократии.**

**Статья Кравченко А.Г.  
Работу выполняла Анянова Виктория, 1 курс, Туризм.**

Сервисная концепция активно внедряется в систему гос. управления. На это существует три основные причины:

1. Реализация концепции сервисного гос-ва объективно невозможна в условиях традиционных технологий.
2. Коррупционные риски.
3. Имитация эффективности властно-публичной деятельности в России

# Группы бюрократического сообщества:

1. «Бюрократический предприниматель» - чиновники, использующие коррупционные связи, имитируют эффективность и работают на свой частный интерес.
2. «Бюрократический карьерист» - осуществляют деятельность по реализации корпоративного интереса отдельных ведомств.
3. Рационально веберовская модель бюрократии или служивое сословие.

Первые два типа бюрократических сообществ следуют лишь собственным интересам и эксплуатируют третий тип. Таким образом вопрос эффективности государственного аппарата, а значит и обеспечение качества госуслуг сводится прежде всего к пропорции рациональной/иррациональной бюрократии.

Как мы видим, из-за увлеченности лишь личными интересами, эффективность гос аппарата все ниже. Именно поэтому требуются реформы. Целью одной из них (а именно реформы гос управления) становится создание среды стимулирующей рост эффективной части гос служащих. Одним из элементов инновационной среды можно считать и систему оплаты труда чиновников.

Еще в 2012 году В.В. Путин выдвинул справедливый тезис о том, что повышение оплаты труда «должно быть увязано с качеством работы конкретных специалистов и качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг».

**Но!** Критерии эффективности очень абстрактные и не дают точного определения. Поэтому отсутствие конкретности и средств оценивания результативной деятельности сводят на нет идею эффективных контрактов.

Некоторые специалисты предлагают ввести «аутсорсинг» - частичную передачу цепочки административных процессов частным компаниям. В этой модели оказания государственных услуг существенное преимущество в том, что фактически устраняется почва для вымогательства чиновником коррупционной сделки с потребителя госуслуги, поскольку первый наделен лишь правом принимать решения, которое в случае необоснованного отказа будет зачитываться в отрицательный рейтинг должностного лица.

Однако и аутсординг имеет такой минус, как возможность ухудшения доступности некоторым за счет введения платных этапов оказания услуг.

Возможный выход – создание конкуренции между частным и государственным сектором. Частные компании имели бы право извлекать выгоду из этих услуг, а эффективность гос служащих определить в сравнении с частным сектором.

**Насколько сегодня гос аппарат готов к инновационным формам работы впри условии конкурентной среды?**

Примером степени такой готовности является процесс оказания государственных услуг через интернет ресурсы. Но при этом мы наглядно видим, что даже такое нововведение не снимает проблемы очередей. Налицо отсутствие рационального планирования трудового времени в самих подразделениях гос структур. Следовательно и здесь необходимо правовое регулирование для достижения эффективной работы интернет ресурсов.

До сих пор существует проблема существования «лишних документов». Например, сохраняется институт прописки советского образца. Внутри ведомств электронный документооборот остается крайне низким поскольку во многих информационных моментах остается скованными локальностью юридически значимая информация.

# Выводы:

1. Низкий уровень освоения инновационных форм властных коммуникаций. Электронная форма как аналог бумажного носителя, т.е. скорость операций остается на том же уровне.
2. Стоит понимать интерактивную бюрократию как систему оперативно реагирующую на обращения граждан, способную качественно удовлетворить их интересы в разумные сроки.
3. Стимулом для создания интерактивной бюрократии может стать конкурентная среда и система эффективных трудовых контрактов. «Аутсорсинг», как метод создания конкурентной среды.

## **Выводы:**

4. Внедрение концепта «эффективный контракт» обеспечит повышение качества гос услуг только при условии юридического закрепления четких критериев.
5. Оказания государственных услуг должно основываться на экстерриториальном принципе и не зависеть от места жительства граждан.