

На правах рукописи

КОСТЮКОВА Татьяна Сергеевна

**СОЦИАЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ УСЛУГ
ГОСУДАРСТВА НАСЕЛЕНИЮ РЕГИОНА**

**Специальность 22.00.03 — Экономическая социология
и демография**

А В Т О Р Е Ф Е Р А Т
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

**Тюмень
2013**

Работа выполнена в ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный университет»

Научный руководитель: доктор социологических наук, профессор
Ромашкина Гульнара Фатыховна

Официальные оппоненты: Немченко Галина Ивановна
доктор экономических наук, профессор,
ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный университет», профессор кафедры таможенного дела

Резниченко Денис Владимирович
кандидат социологических наук, доцент,
НОУВПО «Институт международных связей», декан факультета международных экономических отношений

Ведущая организация: ФГБУН «Институт социологии Российской академии наук»

Работа выполнена при финансовой поддержке ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России на 2009-2013г.» ГК № 14.740.11.1377.

Защита состоится «28» июня 2013 г. в 11 часов на заседании диссертационного совета Д 212.274.05, созданного на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Тюменский государственный университет», по адресу: 625003, Тюмень, ул. Семакова, 10.

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-библиотечном центре ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный университет», по адресу: 625003, ул. Семакова, 18.

Автореферат разослан «25» мая 2013 г.

*Ученый секретарь
диссертационного совета*



Е. В. Андрианова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Актуальность исследования

Широкий спектр вопросов, затрагиваемый концепцией общественного договора, как социального института, являющегося одним из определяющих в системе демократического общества в условиях правового государства, не может не вызывать интерес у представителей разных научных отраслей, в том числе, и экономической социологии. Феномен общественного договора, выстраиваясь вокруг потребностей общества, являет собой систему правил, механизмов, обеспечивающих их выполнение, от которых зависит эффективность государства для его граждан, основанная на социальной справедливости, естественных правах, рациональной экономической и социальной политики. В настоящий момент времени в общественном сознании доминирует скептическое отношение к различным решениям и действиям государства. Актуальность темы диссертации обуславливает поляризованная ситуация, где с одной стороны выступает деятельность государства по удовлетворению потребностей населения в его услугах, а с другой — неудовлетворенность населения этой деятельностью при определенном уровне ее оплаты населением (налоги, разнообразные обязательные платежи), которая проявляется в том числе и в сфере непосредственного контакта граждан и государства — при оказании услуг населению государственными учреждениями.

Объект исследования — взаимодействие населения как стороны-принципала в сфере оказания услуг с государством как со стороной-агентом на полигоне Тюменская область (юг).

Предметная область исследования — социальная эффективность услуг государства населению региона, измеряемая как результативность частных взаимодействий представителей агента с представителями принципала в рамках существующих контрактных правил и условий.

Цель исследования

Целью настоящей диссертационной работы является исследование в рамках гипотезы общественного договора «налоги в обмен на порядок» социальной эффективности взаимодействия его сторон: населения и государства как социально-экономического решения, где налоги и разнообразные обязательные платежи высту-

пают в качестве платы за услуги, предоставляемые государством (органами региональной, муниципальной власти, учреждениями территориальных подразделений федеральных служб) населению на территории региона.

Цель конкретизирована следующими задачами:

1. Выявить особенности объекта, размера и предмета взаимодействия «население-государство» в сфере оказания услуг населению государством как одного из проявлений реализации общественного договора на исследуемом полигоне.

2. Дать теоретико-методологическое обоснование исследования социальной эффективности взаимодействия рассматриваемого типа, адаптировать категорию «социальная эффективность» для его оценки.

3. На основе статистических данных, результатов социологических опросов, проведенных автором, а так же привлеченных данных других исследований, охарактеризовать ситуацию в рассматриваемой сфере взаимодействия государства и населения на исследуемом полигоне и оценить социальную эффективность этого взаимодействия как социально-экономического решения.

Гипотеза исследования

В настоящий момент времени в Российской Федерации существует и реализуется общественный договор (социальный контракт) между населением и государством, где государство выступает в роли экономического агента, осуществляющего свою деятельность на основе прав, делегированных ему населением (принципалом).

В диссертационной работе предполагается придерживаться концепции социального контракта, используя тезис: «налоги в обмен на порядок», где налоги и разнообразные обязательные платежи, взимаемые с населения, выступают в качестве платы за услуги населению региона, предоставляемые государством.

Таким образом, гипотетически, социальная эффективность взаимодействия рассматриваемого типа может зависеть от размера уплаченных физическими лицами налогов и разнообразных обязательных платежей государству — если данная связь существенна и положительна, то можно говорить о росте эффективности использования государством уплаченных населением средств во времени, и, следовательно, о росте социальной эффективности рассматриваемого взаимодействия, и наоборот, если она отрицательна.

Степень научной разработанности и теоретико-методологические основы исследования

Основные теоретико-методологические аспекты предметной области настоящей диссертационной работы, такие как: подходы к определению категории «контракт» и классификациям контрактов, особенности взаимодействия населения и государства в рамках теорий общественного договора (социального контракта), подходы к формулировкам категории «социальная эффективность» и методам ее оценки, достаточно разработаны и освещены в научной литературе по теории контрактов, теории общественного договора, множестве подходов к оценке социальной эффективности — в области формализации правил поведения акторов (действующего законодательства).

Теоретическое и методологическое обоснование подходов дано как в трудах зарубежных ученых: Бьюкенен Дж., Вейланд К., Виксель К., Гайдук К., Гоббс Т., Локк Дж., МакГир М., Макнейл Я., Мангейм К., Маршалл А., Масгрейв Р., Милгром П., Норт Д., Посен А., Робертс Дж., Роулз Дж., Руссо Ж.Ж., Самуэльсон П., Уильямсон О., Фуруботн Э., Шумпетер Й., Юм Д.; так и отечественных авторов: Аузан А., Гуриев С., Кузьминов Я., Маркин В., Осташков А., Терещенко Л., Шастистко А., Юрченко В., Ядов В. Проблемы теории социального контракта и их приложение к современной России были проанализированы в работах А.А. Аузана.

Несмотря на всестороннее теоретическое и методологическое рассмотрение указанных выше аспектов проблемы, социальная эффективность взаимодействия «государство-население» для конкретного региона не достаточно изучена в эмпирически — проверяемом и допускающем отражение на сравнительно-вычисляемом уровне.

Информационно-эмпирическая база исследования

Информационно-эмпирическую базу исследования составили нормативные документы, статистические данные Федеральной службы государственной статистики, материалы социологических исследований, в том числе и опросов населения, проведенных непосредственно автором, материалы ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России на 2009-2013г» ГК № 14.В37.21.0026.

Методы исследования

При выполнении работы применялись следующие общенаучные методы: системный и междисциплинарный подходы, анализа и синтеза, сравнения и обобщения, сопоставительный анализ, методы анкетного и экспресс-опроса, статистического анализа социологических данных.

Научная новизна обусловлена постановкой цели исследования, выбором теоретико-методологической и эмпирической базы и полученными результатами.

Положения, выносимые на защиту

1. Обосновано применение авторского подхода к рассмотрению общественного договора «налоги в обмен на порядок», где налоги выступают как плата за услуги, предоставляемые государством населению, для исследования социальной эффективности взаимодействия «население-государство» в сфере оказания услуг населению государством на территории региона.

Общественный договор здесь представляет собой совокупность, систему формальных и/или неформальных правил, регламентирующих обменные отношения между гражданами и государством по поводу различных объектов (прав, благ), воздействующих на соотношение обязательства-ожидания в результате взаимодействий указанных сторон, выступает как социально-экономическое решение его сторон — рассматривается как обмен.

Взаимодействие «население-государство» в сфере оказания услуг населению государственными учреждениями, понимается как неоклассическое взаимоотношение двух сторон по контрактным правилам — субъектов — принципала (населения) и агента (государства), действующего от его имени: государство, как экономический агент, включающий в себя органы региональной, муниципальной власти, государственные учреждения федеральных служб на территории региона, осуществляет свою деятельность на основе прав, делегированных ему гражданами, граждане выступают в качестве заказчика государственных услуг.

Действия агента не поддаются полному контролю со стороны принципала, более того, стороны находятся в заведомо неравном положении: представители органа или учреждения, наделенные соответствующими полномочиями фактически монопольно оказывающие рассматриваемый тип услуг, и население, представители которого лично заинтересованы в оказании этих услуг, не обладают

юридическим равенством (формулировка правил взаимодействия, главным образом, сосредоточена в руках агента), так же как и равенством гарантий получения регламентированного контрактными правилами, причитающегося сторонам результата взаимодействия: агенту — налогов и иных обязательных платежей, принципалу — качественного оказания услуг. Агент гарантированно получит, с учетом поправок на собираемость, коэффициент которой, согласно методике расчета ФНС РФ в рассматриваемом периоде времени 2008-2010гг. был достаточно высок — в среднем 97,4%¹, подоходный налог с физических лиц и иные обязательные платежи населения, что делает положение агента в этих взаимоотношениях более выгодным, нежели принципала, которому приходится довольствоваться тем качеством услуг и качеством обслуживания, какое фактически предоставляется агентом.

В настоящей работе рассматривались временные стадии взаимодействия — стадия выполнения обязательств сторонами и стадия получения и оценки его результатов.

Объектом рассматриваемого взаимодействия (на что направлены действия участвующих в контракте сторон) выступают услуги органов региональной, муниципальной власти, государственных учреждений федеральных служб на исследуемом полигоне, являющиеся по своей сути индивидуализированными благами, предоставляемые гражданам (физическим лицам) в форме услуг, которые относятся к общественным, в большинстве своем, перегружаемым благам, неисключаемым до некоторого уровня потребления, издержки производства которых финансируются обществом в целом, а бремя этого финансирования распределяется между всеми его членами.

В качестве «цены социального контракта» используется показатель — среднедушевое значение объема обязательных платежей и разнообразных взносов в структуре использования денежных доходов населения.

В качестве рабочего определения социальной эффективности взаимодействия «население-государство» в сфере оказания услуг государ-

¹ Гринкевич Л. С., Жалонкина И. Ю. Анализ результативности собираемости налогов в Российской Федерации // Вестник Томского гос. ун-та. 2011. № 4(16). Экономика. С. 118-123 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.lib.tsu.ru/mminfo/000063105/ec/16/image/16-118.pdf>.

ства населению используется: оценка принципалом эффективности деятельности органов региональной, муниципальной власти, государственных учреждений федеральных служб на исследуемом полигоне, достигнутого уровня результативности взаимодействия принципала с агентом при данном уровне «цены социального контракта» на территории региона. Конкретные эмпирические исследования и вычисления производились на региональном массиве данных.

2. Методика оценки социальной эффективности взаимодействия «население-государство» основана на исследовании зависимости результативности частных взаимодействий представителей агента с представителями принципала в рамках контрактационных правил и условий от уровня «цены социального контракта» — объема обязательных платежей и взносов в структуре использования денежных доходов населения — среднедушевого его значения и на сопоставлении результатов с субъективными оценками респондентов эффективности оказания им государством услуг. Если данная зависимость положительна, то такая контрактация социально эффективна — то есть, рост значения размера контрактации, выступающего здесь в качестве платы за услуги, предоставляемые государством населению, влечет за собой рост уровня результативности взаимодействия принципала с агентом с течением времени.

3. Главный фактор, влияющий на социальную эффективность исследуемой контрактации — временной, то есть, время, прошедшее с момента обращения гражданина в учреждение до получения им результата, который, в свою очередь, зависит от качества услуги и качества обслуживания.

4. Количественная оценка социальной эффективности рассматриваемого взаимодействия — результат для принципала, выявленный при помощи исследования зависимости результативности частных взаимодействий представителей агента с представителями принципала в рамках контрактационных правил и условий, от объема обязательных платежей и взносов в структуре использования денежных доходов населения — среднедушевого его значения. При сопоставлении результатов с субъективными оценками респондентов эффективности оказания им услуг госучреждениями, результативность взаимодействий составила при указанной «цене социального контракта» 27,697 тыс. рублей на душу населения, 0,65 и была оценена принципалом (в своем большинстве) как соци-

ально эффективная для 61% населения территории юга Тюменской области по различным видам услуг государственных учреждений при уровне интенсивности взаимодействия сторон (доле населения, взаимодействующего с государственными учреждениями), которая, согласно полевым данным, составляла 28% от числа опрошенных респондентов.

Теоретическая значимость исследования обусловлена научной новизной постановки цели и задач исследования и заключается в формулировке и обосновании основных теоретико-методологических моментов исследования социальной эффективности взаимодействия «население-государство» в сфере оказания услуг населению региона государством.

Практическая значимость состоит в возможностях использования подхода и результатов диссертации для проведения исследований по проблемам взаимодействия населения и государства; в возможности использования результатов диссертации в компаративных исследованиях на социально-экономическую тематику.

Результаты диссертации могут быть востребованы подразделениями органов власти различного уровня, институтами гражданского общества; могут быть использованы для создания, дополнения теоретическими и эмпирическими материалами учебных курсов и спецкурсов по социологии, политологии, экономики для студентов вузов.

Апробация результатов исследования

Основные теоретические и практические результаты работы были представлены на региональных, всероссийских и международных научно-практических конференциях: «Экономические и экологические проблемы в меняющемся мире» — Международная научно-практическая конференция, посвященная 80-летию Тюменского государственного университета. (11-12 ноября, 2010, Тюмень); «Социальные вызовы модернизации регионов России: Материалы 2-го Тюменского социологического форума» (28-29 июня 2011, Тюмень); «Модернизация права, экономики и управления в современной России и ее регионах: проблемы теории и практики» — Всероссийская научно-практическая конференция (29 марта 2012, Тюмень); «Право, Философия, Социология и Политология: теоретические и практические аспекты научных исследований» — II Международная научно-практическая конференция (28 февраля 2012, Ростов-на-Дону).

Диссертация обсуждалась на расширенном заседании кафедры менеджмента, маркетинга и логистики и кафедры общей и экономической социологии. Диссертант является исполнителем научных проектов ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России на 2009-2013 г.» № 14.740.11.1377 и по гранту РГНФ № 12-03-00304а.

Основные положения диссертации отражены автором в 12 статьях, четыре из которых опубликованы в перечне рецензируемых журналов, рекомендованных ВАК, использованы в научных отчетах.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Диссертация включает в себя введение, две главы, заключение, библиографический список, приложения.

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, анализируется степень разработанности проблемы, определяются объект и предмет исследования, формулируются цель и задачи исследования, указываются теоретико-методологические основы диссертации, обосновывается научная новизна, выдвигаются положения, выносимые на защиту, раскрывается теоретическая и практическая значимость работы, указывается апробация работы.

В первой главе *«Социальная эффективность взаимодействия «население — государство» как предмет институционального анализа»* носит теоретико-методологический характер и состоит из трех параграфов.

Указано, что применительно к экономической социологии, задачам институционального анализа рассматриваемого в работе типа взаимодействия явилось заимствование инструментов экономической теории, обогащение их социологическими элементами, использование контрактной парадигмы, что позволило проанализировать локальный порядок, оформляющий действия акторов в рамках исследуемого хозяйственного сегмента. В соответствии с чем, далее, в параграфах первой главы, рассмотрены теоретико-методологические основы взаимодействия «население-государство» как одного из элементов общественного договора, в котором население региона выступает принципалом, а государство — агентом, социально-экономический механизм этого контракта «налоги в обмен на по-

рядок», а так же основные формальные правила, регламентирующие действия акторов, в целях выработки методики исследования социальной эффективности взаимодействия рассматриваемого типа.

В первом параграфе «*Общественная контрактация как социально-экономическое решение*», на основе анализа различных подходов к определению категории «контракт», а так же их сущностей, структур, видов классификаций, существующих концепций общественного договора (социального контракта), конкретизируется последняя категория применительно к взаимодействию населения и государства в сфере оказания государственных услуг населению как к социально-экономическому решению сторон общественного договора.

Контракт здесь рассматривается как совокупность, система формальных и/или неформальных правил, регламентирующих обменные отношения между двумя и более агентами по поводу различных объектов (прав, благ), воздействующих на соотношение обязательства-ожидания в результате агентских взаимодействий, контрактация же, соответственно, — как взаимодействие агентов по вышеуказанным правилам. Рассматриваются логическая, включающая в себя — субъектов (взаимодействующие стороны — агенты): объект — то, на что направлены действия участвующих в контракте сторон (блага, права); размер — сумма контракта; предмет — тип взаимодействия сторон, действия, реализуемые в процессе взаимодействия агентами, их ожидаемое поведение, и временная, представляющая собой стадии контрактного процесса (поиск и выбор контрагента, заключение контракта, выполнение обязательств сторонами, получение и оценка результатов взаимодействия) структуры контракта.

На основе обзора этапов процесса формирования категории «социальный контракт» («общественный договор»), его сущности, структуры, видов в различных научных направлениях, а также его распространенных определений, встречающихся в современной научной литературе, делаются выводы, что:

— современная теория общественного договора (социального контракта) входит в систему теорий институциональной экономики и экономической социологии;

— социальный контракт — совокупность, система формальных и/или неформальных правил, регламентирующих обменные отношения между гражданами и государством по поводу различных объектов (прав, благ), воздействующих на соотношение

обязательства-ожидания в результате взаимодействий указанных сторон, можно рассматривать как социально-экономическое решение его сторон, особенно это ярко видно на третьем этапе формирования рассматриваемой категории, когда в работах авторов прямо прописываются: вопросы распределения благ, льгот, компенсаций, улаживания имущественных споров индивидов, вопросы, касающиеся различных видов издержек и точностей их измерения, модель общественного договора как «модель стационарного бандита», «рынка лояльности», «налоги в обмен на порядок» и вопросы предоставления государством услуг гражданам, то есть сам социальный контракт рассматривается как обмен. Логическая же структура социального контракта в широком смысле представляется как совокупность различных типов взаимодействий между: населением и государством, где население выступает стороной принципалом, государство — стороной-агентом, государством и бизнесом, государством и элитами и т.д.

Во втором параграфе первой главы *«Социально-экономические аспекты и формальные правила взаимодействия «население — государство»* проведен анализ социально-экономических основ оказания услуг государства населению как общественно значимых в экономическом аспекте, типологизация благ относительно их свойств и общих формальных правил оказания услуг государственных учреждений физическим лицам. Услуги государства населению рассматриваются как индивидуализированные блага, предоставляемые органами региональной, муниципальной власти, государственными учреждениями федеральных служб на исследуемом полигоне гражданам, относящиеся по своим свойствам к перегружаемым общественным благам. Перегрузка (использование блага за этим уровнем одним индивидом исключает другого из потребления или уменьшает возможность потребления для другого) наступает вследствие объективно существующих ограничений возможностей потребления, главным образом, временных, обусловленных особенностями взаимодействия представителя учреждения с гражданином: скоростью принятия решений учреждением, удобством расположения, доступностью информации о работе учреждения и т.д. Издержки производства таких благ финансируется обществом в целом.

Далее, на основе рассмотрения сущности налогов и налогообложения с точки зрения взаимодействия государства и граждан, а так же действующих на исследуемом в диссертации полигоне,

формальных правил — начал законодательства о налогах и сборах, регламентирующего поведение граждан (социальных субъектов-индивидов) и государства в сфере налогообложения, главным образом — обязательных и определяющих элементов налога, существующих видов классификаций налогов, месте налоговых и других обязательных платежей населения государству в бюджетном процессе, определяется показатель, который используется в дальнейшем в качестве «цены социального контракта» в соответствии с целью и задачами диссертационной работы: среднестатистическое значение объема обязательных платежей и разнообразных взносов.

В третьем параграфе первой главы *«Проблемы оценки социальной эффективности и особенности взаимодействия «население-государство»* на основе анализа различных подходов к трактовке социальной эффективности в социально-экономической научной литературе, социальную эффективность взаимоотношений принципал — агент как одной из сфер реализации существующего социального контракта, предполагается определять далее в ходе исследования зависимости результативности частных взаимодействий представителей агента с представителями принципала в рамках контрактационных правил и условий, от уровня среднестатистического значения объема обязательных платежей и разнообразных взносов в сопоставлении результатов с субъективными оценками респондентов эффективности оказания им услуг государственными учреждениями, формулируются основные теоретико-методологические моменты ее исследования.

Оценка социальной эффективности рассматриваемого в настоящей диссертации взаимодействия сторон общественного договора, с одной стороны, схожа с оценкой качества государственного и муниципального управления, где под качеством получения услуги «рекомендуется понимать оценку (объективную в виде соответствия принятому стандарту и субъективную в виде оценки потребителя) условий, в которых оказывается услуга и ресурсов, затрачиваемых потребителем на её получение»². В этой же работе отмечается, что в

² Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин, В.Н. Ретинская, И.А. Мурзина, И.Г. Кревский, А.В. Луканин, О.С. Кошевой. Под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. — Москва, 2008. — 321 с., с. 101.

силу многофакторности среды, в которой функционируют (в терминах диссертации) принципал и агент, конечный результат управления трудно поддается количественной формализации. С другой стороны, с субъективной точки зрения, для представителя населения рассматриваемого типа контрактного взаимодействия, не имеет значения то, как классифицирует, называет услугу, оказываемую ему государством, агент. Представитель принципала не идентифицирует для себя при уплате налогов и других обязательных платежей, в бюджет какого уровня они поступают, как потом агрегируются и расходуются. Значение имеет уплаченная представителем населения как стороны-принципала за деятельность государства-агента цена и результат взаимодействия — оказание государством услуги на фоне оценки этого результата принципалом. Собственно данный факт и обуславливает отвлечение в диссертации от конкретизации услуг государства, и соответственно — различие подходов с точки зрения государственного и муниципального управления и с точки зрения общественного договора, используемой в диссертации.

Во второй главе *«Оценка социальной эффективности взаимодействия «население-государство» в сфере оказания услуг государства населению»* состоит из трех параграфов и носит эмпирический характер. В первом параграфе второй главы *«Определение, обоснование использования и динамика показателя, характеризующего размер контрактации «население-государство»* осуществляется обоснование возможности использования среднедушевого значения объема обязательных платежей и разнообразных взносов в структуре использования денежных доходов населения в качестве «цены общественного договора» путем оценки тесноты и направления связи изменений некоторых сторон общественного мнения, характеризующих ситуации в сферах, функционирование которых зависит от деятельности органов власти различного уровня (то есть, от деятельности государства как агента в рассматриваемом в диссертации типе взаимодействия), как на исследуемом полигоне, так и в целом по России, и изменений размера контрактации, в качестве которого выступали показатели: среднедушевое значение налогов на доходы физических лиц и среднедушевое значение обязательных платежей и разнообразных взносов в структуре использования денежных доходов населения.

В качестве характеристик общественного мнения были использованы привлеченные данные: результаты региональных (по-

лигон — юг Тюменской области) и общероссийских социологических исследований, проводившихся в сопоставимый период времени. Показано, что, во-первых, коэффициенты корреляции среднедушевых показателей НДФЛ и обязательных платежей и разнообразных взносов и показателей, характеризующих различные стороны общественного мнения, на исследуемом полигоне имеют одинаковые знаки, во-вторых, абсолютные их значения колеблются в интервалах от 0,42 до 0,91 для НДФЛ и от 0,41 до 0,93 для обязательных платежей и разнообразных взносов, и в-третьих, имеют близкие абсолютные значения, что говорит о возможности использования среднедушевого значения объема обязательных платежей и разнообразных взносов в рамках тезиса «налоги в обмен на порядок» в качестве «цены социального контракта», поскольку он учитывает не только налоговые, но и иные обязательные платежи населения (табл. 1).

Таблица 1. Коэффициенты корреляции между изменениями общественного мнения (средние значения по выборке) и изменениями объемов налогов на доходы физических лиц и объемов обязательных платежей и взносов на исследуемом полигоне³.

Вопрос, варианты ответа	Линейный коэффициент корреляции	
	НДФЛ	Обязательные платежи и разнообразные взносы
Уровень незащищенности жителей Тюменской области от острых проблем-опасностей Уровень незащищенности вычисляется как сумма ответов «совсем не защищен», «пожалуй, не защищен».		
Преступность	-0,42	-0,41
Экологическая угроза	-0,46	-0,46
Насколько вы удовлетворены своей жизнью в целом?		
Полностью удовлетворены + Скорее удовлетворены	0,88	0,88

³ Рассчитано автором по данным Федеральной службы государственной статистики по Тюменской области и привлеченным данным социологических исследований, а так же при поддержке ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009-2013 годы, ГК № 14.740.11.1377.

Какие проблемы Вашего населенного пункта волнуют Вас больше всего?		
Проблемы с почтой, телефонной связью	-0,42	-0,62
Жилищно-коммунальные проблемы	-0,94	-0,93
Проблемы благоустройства территории	-0,73	-0,78
Плохая экологическая обстановка	-0,91	-0,89
Какие из указанных ниже проблем лично значимы персонально для Вас?		
Повышение тарифов на коммунальные услуги	-0,89	-0,83
Качество медицинского обслуживания	-0,53	-0,69

Вышеизложенное подтверждается и на общероссийском полигоне (табл. 2.), связь существенна и обратно пропорциональна (-0,5;-0,83).

Таблица 2. Коэффициенты корреляции между изменениями общественного мнения (общероссийские данные, средние по выборке значения) и изменениями объемов налогов на доходы физических лиц и объемов обязательных платежей и взносов по РФ⁴.

Вопрос, варианты ответов	Коэффициент линейной корреляции
Какие из нижеперечисленных проблем Вы считаете наиболее важными для страны в целом? (Проблемный фон, ВЦИОМ)	
Преступность	-0,50
Демографическая ситуация (рождаемость, смертность)	-0,83
Ситуация в сфере образования	-0,51
Демократия и права человека	-0,50
Какие социальные и экономические проблемы вашего региона в последнее время волнуют Вас больше всего? (ФОМ, Актуальные проблемы регионов: 2008-2011 гг.)	
Рост цен на товары и услуги	-0,61
Ситуация в сфере здравоохранения	-0,58
Преступность	-0,82

⁴ Рассчитано автором по данным: результаты мониторинговых исследований проблемного фона, ВЦИОМ, <http://wciom.ru/theme-archive>, результаты опроса «Актуальные проблемы регионов: 2008-2011гг.», ФОМ, <http://bd.fom.ru/map/dominant>, http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics

Если рассмотреть роль поступлений от физических лиц в бюджетном процессе — долю этих поступлений в доходы регионального консолидированного бюджета, то вырисовывается следующая картина: за рассматриваемый в диссертации период времени наблюдается тенденция роста поступлений из этого источника, а именно — объем НДФЛ в его доходах в среднем за рассматриваемый период времени составлял 11,5%, объем обязательных платежей и взносов — 25,6%⁵, причем рост последнего показателя составил более 5%.

Во втором параграфе второй главы «*Взаимодействие «население-государство» в сфере оказания услуг государства населению в оценках населения»* рассматриваются основные результаты полевого и экспресс-опроса населения юга Тюменской области. Исследовалось отношение населения к государственным служащим в целом, интенсивность взаимодействия население-государство в сфере предоставления услуг государственными учреждениями, наиболее важные факторы, влияющие на него, возможные выходы для населения в случае отрицательного результата взаимодействия (выборка маршрутизированная, квотная по полу-возрасту, 1200 респондентов) и основные результаты экспресс-опроса непосредственно на выходе из учреждений после взаимодействия с представителем агента (600 респондентов).

При ответе на вопрос анкеты: «*Как в целом Вы относитесь к людям, работающим на государственной службе?»* 10% ответили «отрицательно», 45% — «положительно», 12% — «безразлично», 3% — затруднились с ответом. Интенсивность взаимодействия рассматриваемого типа — доля населения, взаимодействующего с государственными учреждениями, приближается к одной трети — на время проведения опроса в указанные структуры приходилось обращаться 28% опрошенных. На наличие близких знакомых в государственных структурах указали 17% респондентов, из которых пользуются при необходимости этими знакомствами для решения личных проблем — в случае отрицательного результата взаимо-

⁵ Рассчитано автором по данным: Статистический ежегодник: стат. сб.: в 4 ч. Ч. 4 (2): Тюменская область (без автономных округов) / Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Тюменской области. Тюмень, 2011. 365 с.; Тюменская область в цифрах: крат. стат. сб.: в 4 ч. Ч. 4 / Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Тюменской области. Тюмень, 2011. 251 с.

действия с государственными учреждениями, чуть более четверти 28% (около 5% от выборочной совокупности). Результативность взаимодействия, замеренная на выходе из учреждения при проведении экспресс-опроса, имеет, согласно распределению ответов респондентов на вопрос анкеты: «Удалось ли Вам решить проблему быстро?» — более трети опрошенных — 34% не удалось решить свой вопрос, проблему, но доля решивших ее достигла 65% против 50%, выявленных полевым опросом. То есть «отложенная» во времени оценка имеет более низкое значение (-10%) и отражает, собственно, поправку на доминирующие в социуме мнения. Основные проблемы, с которыми столкнулись респонденты при обращении в государственные учреждения: большинство респондентов — 79% отметили очереди, далее, в порядке убывания числа упоминаний — большое количество бумаг, которые нужно собрать — 44%, волокита (скорость принятия решений) — 42%, неудобный график работы — 38%, недостаточность информации об их работе — 29%, некомпетентность сотрудников — 14%, трудно добраться — 13%, хамство, грубость персонала — 6%.

Из сопоставления этих данных с распределением упоминаний вариантов ответов на вопрос: «Что лично для Вас наиболее важно при обращении в государственные структуры?» полевого опроса, характеризующих ожидания населения в отношении контрактации с государственными структурами, видно несоответствие ожиданий респондентов и реальных условий: если наиболее важной позицией в ожиданиях является скорость принятия решений, отсутствие волокиты (83%), то в реальной ситуации ее число упоминаний находится на третьем месте (42%), отсутствие очередей по степени важности находится на втором месте (40%), то после взаимодействия с государственными структурами ее обозначают в качестве главной проблемы (79%), удобство графика работы учреждения, фактически не важно (менее 3%) после обращения отмечен как проблема (38% респондентов), так же как и полнота предоставленной информации (6% и 29% соответственно), это же касается и месторасположения учреждения (менее 1% и 13% соответственно).

Важность для респондентов вежливого уважительного обращения (12%) оказалась значимой в реальной ситуации всего лишь на 6%, так же как и профессионализм сотрудников учреждения:

23% и 14% соответственно. Кроме того, после взаимодействия 44% опрошенных отметили в качестве проблемы большое количество бумаг, которые необходимо собрать для решения своего вопроса.

Положительные оценки респондентами эффективности работы структуры, в которую они обращались (нормальная, хорошая, очень хорошая) дали более половины опрошенных — 61% (соответственно отрицательных — крайне низкая — 10%, низкая — 28%), что соотносится с распределением числа упоминаний вариантов ответа на вопрос анкеты полевого опроса: «Как в целом Вы относитесь к людям, работающим на государственной службе?» полевого опроса, где доминирует вариант «положительно» — 45%, «отрицательно» — 10%.

В общественном мнении по-прежнему преобладают иерархические структуры, при этом люди, при неудовлетворительном исходе, в 52% случаев предпочтут обратиться к руководству этой структуры, а 11% вообще не станут добиваться своего. Оценки прямо пропорциональны оценкам качества услуги. Важно отметить, что в социуме снизилась значимость рыночных мотивов (достижительного типа): персональная привлекательность такой службы, главным образом, согласно ответам респондентов (полевого опроса), обусловлена возможностью помогать людям для 16%, а для 13% высоким заработком. При этом, по мнению населения, работающих на госслужбе привлекают уже льготы и привилегии — 61%, высокий заработок — 44%, причастность к власти и возможности влияния на других — 39%, а так же возможность «проворачивать дела» — 20%.

В третьем параграфе второй главы «Социальная эффективность взаимодействия «население-государство» в сфере оказания услуг государства населению» осуществляется оценка социальной эффективности этого взаимодействия в период 2008-2011 гг., см. табл. 3.

Показатели результативности частных взаимодействий представителей агента с представителями принципала, сначала снижались, затем наметился рост. Корреляционный анализ выявил существенную положительную взаимосвязь (0,82) между среднечеловеческим значением объема обязательных платежей и взносов в структуре использования денежных доходов населения и долей респондентов, решивших свою проблему/ вопрос при взаимодействии с представителями принципала.

Таблица 3. Динамика и результативность частных взаимодействий представителей агента с представителями принципала, 2008-2010 гг⁶.

Показатель	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Доля решивших свою проблему, вопрос при обращении в государственные учреждения в общей численности, обратившихся в учреждения (среднее по выборке значение)	0,74	0,44	0,65	-
Обязательные платежи и разнообразные взносы на душу населения, тыс. рублей на чел.	27,118	25,870	27,697	32,211
Линейный коэффициент корреляции между долей решивших свою проблему, вопрос при обращении в государственные учреждения в общей численности, обратившихся в учреждения (среднее по выборке значение) и значением обязательных платежей и разнообразных взносов на душу населения, тыс. рублей на чел.	0,82			
Коэффициент детерминации	0,68			

Таким образом, мы можем констатировать, что при уровне размера контрактации в 27,697 тыс. рублей на душу населения, ее результативность составила 0,65 от общей численности, обратившихся в учреждения.

Результаты, представленные в данной диссертационной работе, сопоставимы с результатами 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»⁷ на общероссийском полигоне год спустя.

В заключении подводятся основные итоги диссертационного исследования, формируются научные выводы и перспективы дальнейшего изучения темы.

⁶ Рассчитано автором.

⁷ См.: Покида А.Н. Качество предоставления населению государственных и муниципальных услуг / Социология власти / Научный и общественно-политический журнал № 8, 2011 г. С. 53-81.

ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ:

Статьи в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки России:

1. Костюкова Т.С. Особенности общественной контрактации «государство-население» в сфере оказания услуг государственными учреждениями: результативность взаимодействия глазами населения / Т.С. Костюкова, В.А. Давыденко, А.И. Костюков // Вестник Тюменского государственного университета. — 2011. — № 8. — С. 98-104.

2. Костюкова Т.С. Некоторые аспекты общественного мнения по вопросу отношения населения к служащим государственных учреждений / Т.С. Костюкова, А.И. Костюков // Журнал научных публикаций. Дискуссия. — 2011. — № 9 (17). — С. 155-158.

3. Костюкова Т.С. Объем обязательных платежей и разнообразных взносов физических лиц как цена социального контракта / Т.С. Костюкова // Вестник Челябинского государственного университета. — 2012. — № 27. — С. 114-118.

4. Костюкова Т.С. Социальная эффективность сферы оказания услуг населению государственными учреждениями / Т.С. Костюкова // Журнал научных публикаций. Дискуссия. — 2012. — № 10 (28). — С. 99-102.

Другие публикации по теме диссертации:

5. Костюкова Т.С. Эффективность социального контракта и экономическая свобода / Т.С. Костюкова, А.И. Костюков // «Экономические и экологические проблемы в меняющемся мире»: Сборник материалов Международной научно-практической конференции. Тюмень, 2010. — С. 336-337.

6. Костюкова Т.С. Социальный потенциал модернизации в условиях существующего общественного договора / Г.Ф. Ромашкина, Т.С. Костюкова // Социальные вызовы модернизации регионов России: Материалы 2-го Тюменского социологического форума. Тюмень, 28-29 июня 2011 г. — 2011. — С. 209-211.

7. Костюкова Т.С. О структуре общественного договора / Т.С. Костюкова, В.А. Давыденко // Известия института права, экономики и управления. Научный сборник. Вып. 1. Тюмень: Изд-во Тюм. гос. ун-та, 2011. — С. 153-155.

8. Костюкова Т.С. Основные этапы процесса формирования категории «социальный контракт» / Т.С. Костюкова, Г.Ф. Ромашкина // Известия института права, экономики и управления. Научный сборник. Вып. 1. — Тюмень: Изд-во Тюм. гос. ун-та, 2011. — С. 174-182.

9. Костюкова Т.С. К проблеме исследования социальной эффективности / Т.С. Костюкова, А.И. Костюков // Известия МИФУБ. — Вып. 6. — Тюмень: Изд-во Тюм. гос. ун-та, 2011. — С. 230-233.

10. Костюкова Т.С. Взаимодействие агентов в системе общественного контракта: общие подходы и классификация / Т.С. Костюкова // Известия института права, экономики и управления. Научный сборник. Вып. 2. — Тюмень: Изд-во Тюм. гос. ун-та, — 2012. С. 195-201.

11. Костюкова Т.С. Налоговая нагрузка физических лиц как аспект социального контракта / Т.С. Костюкова // Сборник материалов II Международной научно-практической конференции: «Право, Философия, Социология и Политология: теоретические и практические аспекты научных исследований». Ростов-на-Дону, 28 февраля 2012. — 2012. — С. 29-32.

12. Костюкова Т.С. Некоторые аспекты результативности взаимодействия государства и граждан в сфере оказания услуг государственными учреждениями / Т.С. Костюкова // Модернизация права, экономики и управления в современной России и ее регионах: проблемы теории и практики. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Тюмень, 29 марта 2012 г. — 2012. — С. 464-468.

Подписано в печать 22.05.2013. Тираж 100 экз.
Объем 1,0 уч. изд. л. Формат 60x84/16. Заказ 379.

Издательство Тюменского государственного университета
625000, г. Тюмень, ул. Семакова, 10
Тел./факс (3452) 46-27-32
E-mail: izdatelstvo@utmn.ru