

© В.А. ДАВЫДЕНКО, А.И. КОСТИУКОВ, Т.С. КОСТИУКОВА

*vlad-davidenko@mail.ru*

УДК 316.3:338.465.4

**ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕСТВЕННОЙ КОНТРАКТАЦИИ  
«ГОСУДАРСТВО-НАСЕЛЕНИЕ» В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ: РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГЛАЗАМИ НАСЕЛЕНИЯ**

*АННОТАЦИЯ.* В статье приведены некоторые результаты социологического исследования общественной контрактации «государство-население» в сфере оказания услуг государственными учреждениями Тюменской области с позиции ее интенсивности и результативности для населения.

*SUMMARY.* The given article offers some results of sociological research of public contracting “state-population” in the sphere of services rendering by official bodies of the Tyumen Region from the position of its intensity and effectiveness for the population.

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА.* Общественная контрактация, сделки «государство-население», оказание услуг государственными учреждениями

*KEY WORDS.* Public contracting, transactions “state-population”, rendering of services by official bodies.

Целью статьи является описание характеристик результативности взаимодействия социальных субъектов (индивидов) с государственными учреждениями, оказывающими услуги населению, на основе данных социологического опроса населения юга Тюменской области в возрасте 18 лет и старше методом прямого формализованного анкетного интервью по репрезентативной выборочной совокупности (N=1200 единиц).

Предмет исследования: меры интенсивности и результативность взаимодействия граждан с государственными учреждениями, оказывающими услуги населению, проблемами, возникающими в процессе этого взаимодействия, то есть с общественной контрактацией «государство-население».

Проблемная ситуация: взаимодействие индивида с государственными учреждениями в сфере оказания ими услуг, часто порождающее негативные оценки со стороны населения как потребителя этих услуг. Такая ситуация обусловлена, с одной стороны, обязательствами государства перед своими гражданами, а с другой — соответствующей эффективностью государственных институтов, призванных выражать общественные интересы. Проблемам социальной контрактации посвящен достаточно широкий спектр работ [например, 1-7], но в задачи данной статьи не входил теоретико-методологический анализ данной научной категории.

Отношение населения к государственным институтам вообще и, в частности, к непосредственно контактирующим с населением, зависит от того, справляют-

ся ли они, по мнению людей, с возложенными на них задачами и функциями. В то же время оценки деятельности государственных учреждений слабо зависят от того, знают ли люди об их деятельности понаслышке, или исходя из собственного опыта: «респонденты, которые лично сталкиваются с работой чиновников, и те, кто знает о ней только со слов знакомых либо из СМИ, оценивают ее примерно одинаково...» [8].

**Выборка.** Полевая часть исследования предполагала выявить интенсивность взаимодействия населения региона с государственными учреждениями, его результативность и возможности решения вопросов, возникших в случае отрицательного для социального субъекта-индивида результата взаимодействия. Проведен опрос (N=600 единиц) респондентов, находившихся только что в непосредственном контакте с представителями государственных учреждений — на выходе из учреждения. Основываясь на данных опроса, предполагалось выявить результативность взаимодействия населения и государственных учреждений, а также качество этого взаимодействия для респондентов.

**Эмпирические результаты.** Как показали данные полевой части исследования, на вопрос: «Приходилось ли Вам лично в последнее время обращаться в государственные структуры с какими-либо проблемами/вопросами в последнее время (в течение года)?», положительный ответ дали 28,1% респондентов, причем подавляющее большинство (96,9%) обращались в указанные структуры как частные лица. Не обращались в госструктуры соответственно 71,9%. Примерно аналогичная интенсивность взаимодействий граждан и государственных структур — около трети от опрошенных — 33,5% («сам сталкивался с их работой»), характерна и для России в целом [1; 77]. При этом интенсивность контрактации, можно сказать, тем выше, чем выше экономическая активность социальных субъектов-индивидов: она зависит от уровня образования: с высшим (33,1%) и несколькими высшими образованиями (50%) против среднего и среднеспециального (26,2%) от числа обратившихся, и от характера занятости (интенсивность обращений следующих категорий: временно неработающие, домохозяйки, пенсионеры, неквалифицированный персонал колеблется от 20,4% до 26,9% от числа обратившихся, против категорий квалифицированный специалист с высшим образованием — 44,1% и частный предприниматель — 50,0% от числа обратившихся).

Интенсивность рассматриваемой контрактации в разрезе государственных структур представлена на рис. 1. Как видно из диаграммы, лидирующая позиция здесь у городских (районных) органов власти и органов, занимающихся регистрацией прав на недвижимость (БТИиР, Регистрационная палата, Кадастровая палата и т.д.), на втором месте — служба социальной защиты населения, на третьем — милиция (участковый инспектор, дежурная часть), на четвертом — разрешительные органы МВД (ПВС, ЛРО) и ГИБДД, на пятом — налоговые органы. К позиции «Остальное» относятся Правительство Тюменской области, Дума Тюменской области, службы по трудоустройству (Инспекция по труду, Центр занятости и т.д.), отделы ЗАГС, суды (интенсивность обращения менее 3% каждой по абсолютному числу упоминаний).

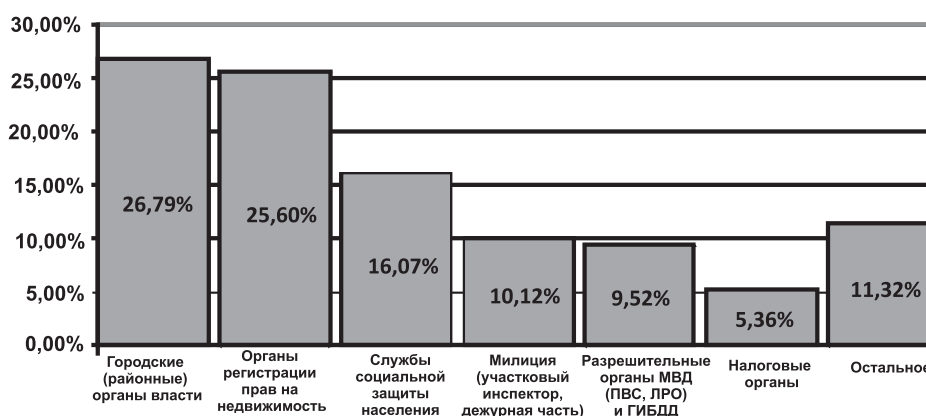


Рис. 1. В какие именно государственные структуры Вы обращались в последнее время? (по абсолютному числу упоминаний структуры)

Что касается результативности взаимодействия, то среди обратившихся в государственные структуры распределение упоминаний вариантов ответов на вопрос: «Удалось ли Вам решить проблему?» выглядит следующим образом. Вполне удалось решить свои вопросы 17,96%, с трудом их смогли решить 32,34% и нерешенными остались вопросы у 49,7% обратившихся в эти структуры респондентов (рис. 2).

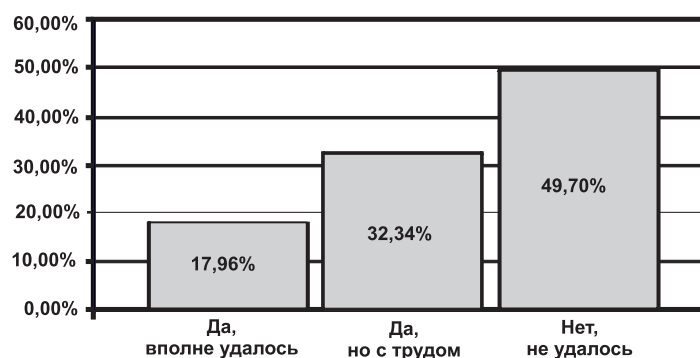


Рис. 2. Удалось ли Вам решить проблему?

То есть почти 50% обратившихся не смогли решить свои вопросы, наиболее это коснулось респондентов с неполным средним образованием (66,67% из них не смогли решить свои вопросы), со средним, среднеспециальным образованием — 50,5%, с незаконченным высшим — 41,7%, с высшим — 45%, с двумя высшими и более — 46,7%.

Теперь взглянем на результаты опроса респондентов (без половозрастных ограничений, с равными квотами по списку учреждений) находившихся только что в непосредственном контакте с представителями государственных учреждений — на выходе из учреждения (рис. 3).

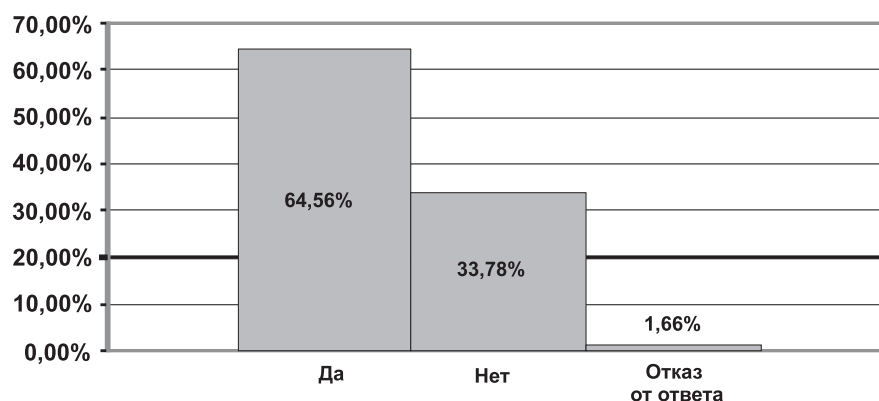


Рис. 3. Удалось ли Вам решить вопрос/проблему, с которой Вы пришли?

И здесь похожая картина — 33,8% опрошенных — более трети не смогли решить свои вопросы, проблемы. Из тех, кто все же их решил, 32,7% сделали это быстро.

Какие явления сопровождают контрактацию населения с государственными учреждениями? Распределение абсолютного числа упоминаний вариантов ответов на вопрос: «С чем (какими явлениями, проблемами) Вы столкнулись при обращении в данное учреждение?» представлено на диаграмме (рис. 4).

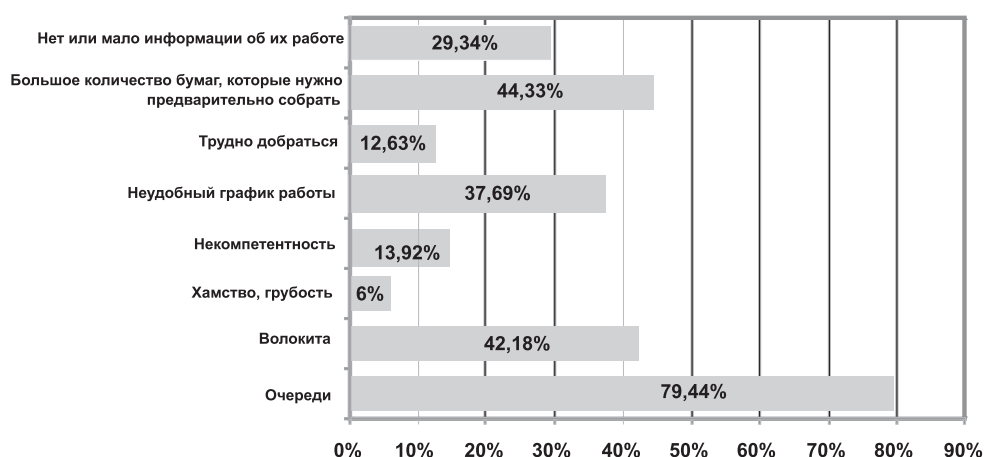


Рис. 4. С чем (какими явлениями, проблемами) Вы столкнулись при обращении в данное учреждение?

Большинство респондентов (79,4%) в качестве негативных явлений отметили очереди; далее, в порядке убывания числа упоминаний — большое количество бумаг, которые нужно собрать — 44,3%, волокита (скорость принятия решений) — 42,2%, неудобный график работы — 37,7%, недостаточность информации об их работе — 29,3%, некомпетентность сотрудников — 13,9%, трудно добраться — 12,6%, хамство, грубость персонала — 6,0%.

Сопоставление этих данных с распределением упоминаний вариантов ответов на вопрос: «Что лично для Вас наиболее важно при обращении во власт-

ные, управленческие структуры?» полевой части, характеризующих ожидания населения в отношении контрактации с государственными структурами, дает следующую картину (рис. 5).



Рис. 5. Что лично для Вас наиболее важно при обращении во властные, управленческие структуры?

Видно несоответствие ожиданий и реальных условий контрактации: если наиболее важной позицией в ожиданиях является скорость принятия решений, отсутствие волокиты (83,1%), то в реальной ситуации число упоминаний об этом находится на третьем месте (42,2%), если отсутствие очередей по степени важности находится на втором месте (40,0%), то после взаимодействия с государственными структурами это обозначают в качестве главной проблемы 79,4%, удобство графика работы учреждения (фактически неважная позиция, менее 3%) после обращения отмечен как проблема 37,7% респондентов, так же как и полнота предоставленной информации — 6,4% и 29,4% соответственно. Это же касается и места расположения учреждения (0,3% и 12,6% соответственно). Важность для респондентов вежливого уважительного обращения (12,4%) оказалась значимой в реальной ситуации всего лишь для 6%, так же как и профессионализм сотрудников учреждения: 23,0% и 13,9% соответственно. После взаимодействия 44,3% опрошенных в качестве проблемы также отметили большое количество бумаг, которые необходимо собрать для решения своего вопроса.

Какой же выход находят респонденты, в случае отрицательного результата контрактации с государственными учреждениями? Главным образом это обращение к руководству структуры — такие действия, согласно данным полевой части, готовы предпринять 51,8% (рис. 6).

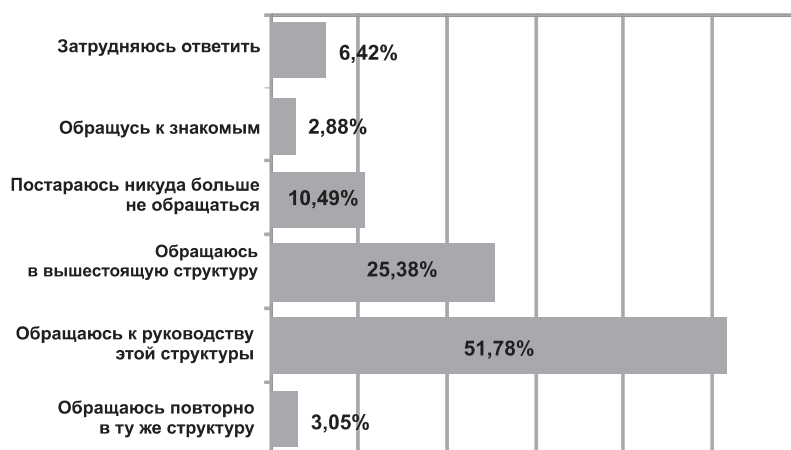


Рис. 6. Что Вы предпринимаете/предприняли бы, если Ваше обращение во властные структуры не дает желаемого результата?

Обратятся в вышестоящую инстанцию 25,4%, а вот руки опустятся у 10,5%, 2,9% для решения проблем обратятся к знакомым. Примечательно, что на наличие близких личных знакомых в государственных структурах указали 17,4% респондентов, из них этими знакомствами пользуются при необходимости для решения личных проблем 28,2%.

#### Выводы

1. В качестве основных проблем контрактации респонденты отметили очереди, низкую скорость принятия и реализации решений, большое количество бумаг, которые необходимо собрать в определенных случаях для решения своего вопроса.

2. Если интенсивность общественной контрактации на уровне «государство-население» в сфере оказания услуг государственными учреждениями, обусловленная потребностями населения в потреблении данных услуг, составляет около 28%, то ее результативность — 50%, что, вопреки распространенному общественному мнению о «плохой работе чиновников», говорит скорее об обратном.

3. В случае отрицательного результата контрактации только 2,9% от опрошенных (на уровне ошибки выборки опроса) готовы использовать «неофициальные связи для решения своих проблем», вопросов — что говорит как о недостаточной развитости «неформальных отношений» в сфере оказания услуг государственными учреждениями на уровне «простых индивидов», опять-таки вопреки широко распространенному общественному мнению о «плохой работе чиновников».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аузан А.А. Институциональная экономика: Новая институциональная экономическая теория. М.: Инфра-М, 2007.
2. Пискунов В.В. Концепт общественного договора: классические и современные формы: Дис. ... к. филос. н. М., 2005.
3. Ролз Дж. Теория справедливости. Новосибирск, 1995. С. 121
4. Бьюкенен Дж. М. Границы свободы. Между анархией и Левиафаном: М.: Сочинения. М., 1997.
5. Хиршман А.О. Выход, голос и верность: Реакция на упадок фирм, организаций и государств: Пер. с англ. М.: Новое издательство, 2009.
6. Гайдук К., Чубрик А. Спецификация понятия «социальный контракт» применительно к Беларуси: рабочий материал Исследовательского центра ИПМ WP/09/02. 2009.
7. Социальные контракты в современной Беларуси / Под ред. К. Гайдук. СПб.: Невский простор, 2009.
8. Бюрократия и власть в новой России: позиция населения и оценки экспертов. Доклад подготовлен Институтом социологии РАН совместно с представительством Фонда им. Фридриха Эберта (Германия) // Официальный сайт Национального Антикрупционного Совета РФ. URL: <http://www.korupcii.net>.