

УДК 351/354

https://doi.org/10.33619/2414-2948/80/42

JEL classification: H44; L88; M11

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ С ОБЩЕСТВЕННЫМИ ОБЪЕДИНЕНИЯМИ И ГРАЖДАНАМИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

©*Мочалова В. А.*, ORCID: 0000-0003-0761-2301, Московский государственный психолого-педагогический университет, г. Москва, Россия, *teowleraa@yandex.ru*

## IMPROVEMENT OF THE INTERACTION BETWEEN STATE AUTHORITIES WITH PUBLIC ASSOCIATIONS AND CITIZENS IN THE PROVISION OF PUBLIC SERVICES

©*Mochalova V.*, ORCID: 0000-0003-0761-2301, Moscow State University  
of Psychology & Education, Moscow, Russia

*Аннотация.* В данной статье рассматривается взаимодействие органов государственной власти с гражданами и общественными объединениями, а также способы и пути совершенствования. Основной акцент делается на то, чтобы повысить эффективность и результативность государственных услуг между государством и обществом. Совершенствование и модернизация взаимодействия в области государственных услуг будут актуальны всегда, потому что общественные, экономические и политические сферы отношений переменчивы и не постоянны. Именно поэтому, в первую очередь необходимо найти основополагающие пути для структурированного взаимодействия как для граждан и общественных объединений, так и для государства.

*Abstract.* The article is dedicated to the interaction of public authorities with citizens and public associations, and ways to improve it. The main goal is to increase the effectiveness of state services and communications for society. Improvement and modernization of these public interactions will always be relevant, because public, economic and political relations are unstable. That is why, first of all, it is necessary to find fundamental ways for structured interaction both for citizens and public associations and for the state.

*Ключевые слова:* взаимодействие, государство, совершенствование, граждане.

*Keywords:* interaction, state, improvement, citizens.

Весь процесс взаимодействия органов государственной власти с общественными объединениями и гражданами при предоставлении государственных услуг регулируется нормативными правовыми актами, где определяются сроки, последовательность действий и принятия решений, характеристики процесса, формы, содержания и результата оказания государственной услуги в интересах ее получателя [1].

Вопрос организации деятельности по оказанию государственных услуг является одним из приоритетных направлений политики государства. Это обосновано тем, что в современных социально-политических условиях потребности общества в получении государственных услуг постоянно возрастают.

К государственным органам, а также к организациям, предоставляющим государственные услуги предъявляются все более высокие требования. Особенно в части эффективности государственного аппарата, в том числе взаимодействию органов государственной власти с общественными объединениями и гражданами при предоставлении государственных услуг.

Эффективность и качество государственного управления уже давно представляют собой предмет научных дискуссий и одну из основополагающих задач развития любого государства, так как эффективное управление повышает уровень жизни и благополучие населения и страны в целом [2].

Взаимодействие органов власти с населением можно разделить на несколько типов. Первый тип традиционный, к нему относится личное обслуживание населения должностными лицами органов государственного управления. Второй тип — инновационный. Он характеризуется использованием ИКТ при взаимодействии с населением. Пример инновационного взаимодействия может стать размещение информации о деятельности органов государственной власти на официальных сайтах данных органов власти. Инновационный тип взаимодействия еще только набирает свою популярность. Население в большей степени отдает предпочтение традиционным формам взаимодействия, особенно представители старшего поколения.

На данный момент существует целый спектр причин, который объясняет необходимость во взаимодействии органов государственной власти с общественными объединениями как социально-политического, так и экономического характера. Если рассматривать с точки зрения экономики, то можно отметить, что привлечение общественных объединений к реализации социальных программ может оказать гораздо более выгодно, чем использование частных услуг [3].

Механизмов взаимодействия населения и общественных объединений в получении государственных услуг на данный момент не так много. Данный вопрос находится в стадии разработки и требует времени на реализацию новых механизмов. Запросы людей в удобстве и скорости получения услуг растет с каждым годом. Бесспорно время — это важно, большинство не хотят тратить время на поездку, например, в МФЦ, которое является определенным посредником во взаимодействии, однако сейчас по всей стране открыто множество десятков и сотен, почти в каждом районе. Нельзя перевести все услуги в единый электронный формат и полностью исключить непосредственное общение заявителя и сотрудника государственного или муниципального учреждения.

По мимо всего прочего также существуют политические причины для нахождения способов сотрудничества органов государственной власти с общественными объединениями: увеличивающаяся роль гражданского общества в принятии публично-властных решений, рост социальной активности населения и их заинтересованности в развитии своего государства или региона. Взаимодействие гражданского общества, представленного общественными объединениями, органов государственной власти и частным сектором экономики может стать наиболее удачной площадкой для реализации комплексных социально-экономических задач [4].

Многое в благополучии государства зависит от налаживания адекватного диалога и активного сотрудничества с гражданским обществом, в лице органов государственной власти и общественных объединений. В теории можно выявить несколько моделей контакта органов государственной власти и общественных объединений: взаимодействие или по-другому сотрудничество, игнорирование и противостояние. При этом в случае взаимодействия оно

может происходить как на основе партнерства и равенства, так и в рамках доминирования государства. В Российской Федерации, на сегодняшний день, можно говорить о модели взаимодействия с высокой ролью органов государственной власти различного уровня [5].

При каждом из типов взаимодействия прежде всего первостепенной целью для совершенствования как электронных форматов, так и традиционных выступает потребность заявителей, которую необходимо удовлетворить. Для этого процесс обращения должен быть доступен и удобен для всех.

В понятие доступности, как правило, входит, прежде всего, качество, ясность и простота информации о способах и правилах получения государственной услуги для каждого. Сюда также можно отнести критерий доступности качества документов, которые регулируют сам процесс предоставления услуги и результативности системы информирования, которая действует для создания комфортных условий для людей пожилого возраста и людей с ограниченными возможностями. В данный пункт можно также отнести временно-пространственные параметры, которые определяются количеством и расположением пунктов для получения государственных услуг и их график работы учреждений.

Перспективными направлениями развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг должно стать не только создание специализированных государственных и муниципальных учреждений и предприятий, но и совершенствование правовых и организационных основ деятельности. Например, одними из инновационных совершенствований: формирование и расширение перечня государственных услуг и их публикация на официальных сайтах. Уже многие государственные организации пользуются данной возможностью для реализации своих услуг для граждан и общественных организаций. Необходимо расширить список получаемых услуг через Интернет, а также сделать его удобным и понятным для всех, чтобы каждый мог самостоятельно, то есть возможность получения государственных услуг в любом органе в любом регионе без привязки к адресу регистрации гражданина или общественной организации [3].

Взаимодействие между государственными учреждениями и гражданами и общественными объединениями – это взаимовыгодный процесс для всех. поэтому разработка и внедрение рекомендаций для совершенствования для всех улучшит сам процесс сотрудничества.

Большое значение также имеет момент, что все муниципальные и государственные учреждения по предоставлению услуг имеют разный учет специфики, то есть иными словами, нет единых стандартов и механизмов для улучшения. Поэтому необходим индивидуальный подход для разработки методов совершенствования, учитывая при этом финансовые ресурсы, тип муниципального образования, доходы и расходы, уровни развития.

Вопросы оценки качества, доступности и удовлетворенности в целом получаемыми государственными и муниципальными услугами являются приоритетными для разработки совершенствования существующей системы на данный момент. В ходе анализа можно узнать общественное мнение и находить слабые места, а в дальнейшем искать пути их решения.

Независимая оценка качества и учет мнений граждан также поможет в реализации новых путей совершенствования и устранения существующих проблем. Что в свою очередь влияет на оперативность и перспективность направлений развития деятельности органов исполнительной власти.

Важнейшим аспектом характеристики качества услуги выступают элементы его содержания. На сегодняшний день существует несколько подходов к содержанию качества

услуг. Вопрос качественного оказания государственных и муниципальных услуг являются одними из приоритетных направлений современной государственной политики [2].

Качество обслуживания предусматривает под собой совокупность различных методов, средств и условия, которые могут обеспечить как гражданину, так и общественному объединению возможность в получении той или иной государственной услуги. Конечный результат предоставляемых услуг должен соответствовать определенному стандарту. Иными словами все требования на конец получения услуги должны быть выполнены по определенному регламенту и также учитывается своевременность оказания данной услуги, что приоритетно для заявителя. Для человека или юридического лица не менее важен максимальный эффект при получении услуги.

Стоит отметить, что в первую очередь успех в развитии организаций по предоставлению услуг напрямую зависит от человеческих ресурсов. По этой причине для большей эффективности деятельности в государственных организациях необходимо грамотно осуществлять контроль по обеспечению кадровой политики.

В сложившихся на данный момент сложных условиях в стране, что сказывается на деятельности государственных организаций необходимо создание эффективной кадровой политики, которая будет развивать кадровый потенциал. Как правило, в государственных учреждениях проводится аттестация персонала. Аттестация основывается на проверке знаний в соответствии предъявляемыми требованиями к сотрудникам учреждений по оказанию и оформлению государственных услуг гражданам.

Взаимодействие органов власти с населением является одной из основ государственного и муниципального управления. Справедливым является тот факт, что сейчас общество в целом проходит этап переосмысления взаимного влияния граждан и государства. Стремительное усовершенствование новых технологий и повышение общего уровня образованности в обществе обусловило повышение требований населения к органам власти. Ответом государства на этот вызов со стороны граждан является поиск эффективных инструментов и механизмов управления обществом с целью максимального удовлетворения растущих потребностей различных слоев населения.

#### *Источники:*

- (1). Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>.
- (2). Единый портал государственных и муниципальных услуг [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)
- (3). Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных и муниципальных услуг <https://vashkontrol.ru>

#### *Список литературы:*

1. Иванова С. П., Мясоедов А. И. Концепции управления человеческими ресурсами организации. М., 2020. С. 372-377.
2. Осташков А. В., Неделько С. И., Матюкин С. В. Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления. М.: Экслибрис Пресс. 2008. 392 с.
3. Костина С. Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) // Вопросы управления. 2016. №2. С. 49–57.
4. Костина С. Н. Банных Г. А., Воронина Л. И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг. М., 2019.

5. Мицкевич Л. А. Представление публичных услуг как вид государственного управления // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт). М.: Волстер Клувер, 2007. 461 с.

*References:*

1. Ivanova, S. P., & Myasoedov, A. I. (2020). Kontseptsii upravleniya chelovecheskimi resursami organizatsii. Moscow, 372-377. (in Russian).
2. Ostashkov, A. V., Nedel'ko, S. I., & Matyukin, S. V. (2008). Monitoring v sisteme okazaniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug kak instrument realizatsii strategii povysheniya kachestva gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya. Moscow. (in Russian).
3. Kostina, S. N. (2016). Sovremennye problemy otsenki kachestva okazaniya gosudarstvennykh uslug (na primere UrFO). *Voprosy upravleniya*, (2), 49–57. (in Russian).
4. Kostina, S. N. Bannykh, G. A., & Voronina, L. I. (2019). Organizatsiya predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug. Moscow. (in Russian).
5. Mitskevich, L. A. (2007). Predstavlenie publichnykh uslug kak vid gosudarstvennogo upravleniya // Publichnye uslugi: pravovoe regulirovanie (rossiiskii i zarubezhnyi opyt). Moscow. (in Russian).

*Работа поступила  
в редакцию 25.05.2022 г.*

*Принята к публикации  
30.05.2022 г.*

*Ссылка для цитирования:*

Мочалова В. А. Совершенствование взаимодействия органов государственной власти с общественными объединениями и гражданами при предоставлении государственных услуг // Бюллетень науки и практики. 2022. Т. 8. №7. С. 427-431. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/80/42>

*Cite as (APA):*

Mochalova, V. (2022). Improvement of the Interaction between State Authorities With Public Associations and Citizens in the Provision of Public Services. *Bulletin of Science and Practice*, 8(7), 427-431. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/80/42>