

Е. А. Литвинцева, В. С. Карпичев, В. Л. Романов,
И. Н. Рыбакова, О. Ю. Переверзина, Н. С. Мельникова

Администрирование государственных услуг

Лицом к гражданам

- Анализ организационного регулирования государственных услуг
- Социальные ожидания граждан
- Стандартизация и контроллинг государственных услуг
- Формирование концептуальных моделей администрирования государственных услуг

монография



Елена Литвинцева

**Администрирование
государственных услуг:
лицом к гражданам**

«Проспект»

Литвинцева Е. А.

Администрирование государственных услуг: лицом к гражданам /
Е. А. Литвинцева — «Проспект»,

ISBN 978-5-39-219602-9

В учебно-научном издании рассматриваются проблемы развития сферы государственных услуг в Российской Федерации. Главный акцент в работе делается на необходимости анализа и учета потребностей граждан, перехода к новому формату отношений государства с институтами гражданского общества в целях обеспечения качества государственных услуг. Обосновывается концептуальная модель администрирования, стандартизации и контроллинга государственных услуг. Анализируются содержательные приоритеты государственных услуг на российском рынке социальных услуг; приводятся данные социологического исследования населения и экспертного опроса государственных и муниципальных служащих относительно качества государственного администрирования социальных услуг. Для студентов, аспирантов, преподавателей и научных работников, занимающихся вопросами государственной кадровой политики, интересующихся проблемами государственного и муниципального управления.

ISBN 978-5-39-219602-9

© Литвинцева Е. А.

© Проспект

Содержание

| | |
|---|----|
| Введение | 6 |
| Раздел 1. Теоретико-методологические основы исследования сферы государственных услуг в контексте социальной стратегии российского государства | 7 |
| 1.1. Администрирование государственных услуг в условиях модернизации российского государства | 7 |
| Конец ознакомительного фрагмента. | 15 |

**Е. А. Литвинцева, В. С. Карпичев,
В. Л. Романов, И. Н. Рыбакова, О.
Ю. Переверзина, Н. С. Мельникова**
Администрирование государственных услуг
Лицом к гражданам
Монография



[битая ссылка] ebooks@prospekt.org

Введение

Актуальность работы обусловлена парадигмой вызовов и угроз государственному и муниципальному управлению, глобальными мировыми и региональными тенденциями развития, государственной социальной стратегией, социальным запросом граждан России и рынком социальных услуг. Создание эффективной системы государственного и муниципального управления, оптимизация функций государственных органов тесно связаны с необходимостью повышения качества государственных услуг.

Процесс предоставления государственных услуг населению, являясь ключевым содержательным компонентом модернизации России, существенно затруднен факторами усложнения происходящих социальных изменений в государстве, обществе, социальной сфере. Становится необходимым изучение администрирования, стандартизации и контроллинга сферы государственных услуг как проблемы управления социально-инновационными изменениями на российском рынке социальных услуг.

Качество государственного управления во многом определяется теми сферами деятельности государственных органов, которые входят в структуру их публичной деятельности. Качество власти – это способность государства рационально и в интересах общества использовать административные ресурсы, обеспечивая реализацию социально значимых государственных услуг. В данном контексте представляется значимым внедрение регламентов и стандартов государственных услуг, в которых упорядочены и конкретизированы обязательства государственных органов перед обществом, определены системы администрирования и процедуры контроля.

Главной целью стандартизации и администрирования государственных услуг является переход к новому формату отношений между государственными органами и институтами гражданского общества.

В качестве объекта исследования авторами выбрана сфера государственных услуг, в которой отдельно выделены администрирование, стандартизация и контроллинг сферы государственных услуг

Основной целью работы является разработка концептуальных предложений по формированию институциональной модели администрирования, стандартизации и контроллинга государственных услуг; выявление социальных ожиданий граждан и содержательных приоритетов в развитии государственных услуг.

Основные исследовательские задачи:

- теоретико-методологическое обоснование администрирования государственных услуг в условиях модернизации российского государства;
- определение стратегии и тактики администрирования и стандартизации в сфере предоставления государственных услуг, механизмов взаимодействия государственных структур, бизнес-сообщества и общественной самоорганизации;
- выявление правовых основ, управленческих структур и административных механизмов регулирования сферы государственных услуг;
- социологический анализ содержательных приоритетов государственных услуг на российском рынке социальных услуг;
- раскрытие динамики социальных ожиданий относительно качества государственного администрирования социальных услуг;
- разработка и обоснование концептуальных моделей администрирования, стандартизации и контроллинга государственных услуг.

Раздел 1. Теоретико-методологические основы исследования сферы государственных услуг в контексте социальной стратегии российского государства

1.1. Администрирование государственных услуг в условиях модернизации российского государства

Феномен администрирования, непривычный и во многом неопределенный в российской управленческой практике, по праву приобретает тесную взаимосвязь с социальным выбором России, с вызовами и угрозами научному и духовно-образовательному будущему РФ, новой парадигмой государственного управления, устойчивым развитием российского социума, глобальными тенденциями мирового и регионального развития. И главное – находится в эпицентре ожидания граждан результатов от структур управления и организации в условиях модернизации российского государства.

При выяснении *смыслов* администрирования, границ и возможностей «административистики» как проблемы управления социальными изменениями на российском рынке социальных услуг не обойтись без краткого, но необходимого исторического и смыслового анализа данного феномена. Следовательно, предстоит определить направления исследования, «горизонт прогноза» администрирования, соответствующие риски и императивы.

По Анри Файолю, автору концепции *высшего административного управления*, «органом и инструментом *административной* функции служат лишь образования *социального* (курсив наш. – *Авт.*) порядка», в которых «решаются две из наиболее трудных административных операций: хорошая организация и хороший подбор персонала», и это связано с «солидарностью», а сама «административная функция воздействует только на персонал»¹. В опережающем контексте заметим: идея «социальности», «социального выбора» в административном управлении была включена в число приоритетов в первой монографии и первом курсе лекций по государственной службе, получивших поддержку государственных служащих².

Осмысливая проблемы *высшей администрации*, Файоль полагал, что разработанные им принципы управления носят универсальный характер, настаивал на необходимости и возможности административного образования, распространении административного обучения, от которого можно было бы ожидать «соответствующих услуг»³. Это обстоятельство отметим особо.

Гаррингтон Эмерсон, автор «Двенадцати принципов производительности», под которой сегодня понимается «эффективность», «результативность», связал эти принципы с определенным *типом* организации, который может быть применен и к государству⁴. Указанные принципы являются существенным дополнением *административным принципам* А. Файоля.

Наконец, Генри Форд считал, что по всей линии администрации доминирующий военный тип должен быть отменен и заменен «функциональным типом», таким распределением работ по управлению, чтобы каждый служащий должен был исполнять возможно меньшее количество функций. Предварительно отметим, что и сегодня административный ресурс для России не исчерпан, административные институты управления (от муниципальной администрации до Администрации Президента) вполне поддаются *рационализации*.

Реализация принятых политических решений, с чем связан и первичный смысл термина «администрация» (от лат. *administrare* – служить для), стала основанием понимания государственной службы как *института реализации функций государства*⁵; аргументацией *обособления* административной деятельности в структуре государственного управления, то есть «государственного администрирования», вошедшей в некоторые словари и учебники⁶, лейтмотивом программы бакалавриата РАНХ и ГС «Государственное административное управление».

Герберт Саймон – лауреат Нобелевской премии за разработку структуры организаций и принятия внутриорганизационных решений – в книге «Менеджмент в организациях», по сути учебнике по административному государственному управлению, рассматривал административное управление как «проблемную область», исследование которой посвящено «во-первых, изучению поведения людей, работающих в организациях, а во-вторых, практическим рекомендациям относительно того, как эффективнее организовать работу учреждения»⁷.

Еще одна грань рассматриваемой проблемы. *Административная организация* (система официальных отношений, определенных регламентирующими документами – законами, постановлениями, правилами, инструкциями, штатным расписанием и др.), по Ю.В. Колесникову, включает следующие компоненты: 1) *распределение функций* – горизонтальную специализацию структурных подразделений, целевых групп; структура и способы действия этих групп обычно оформляются положениями, инструкциями и другими нормативными документами; 2) *субординацию должностей*, то есть вертикальное распределение прав, обязанностей и полномочий, объема и меры ответственности в принятии решений на различных уровнях иерархии; 3) *систему коммуникаций*, то есть систему передачи информации, которая действует «сверху вниз» (передача распоряжений, указаний, заданий), «снизу вверх» (обратная связь) и по горизонтали (связи координации). Эти функции объединяют *руководство*, то есть организацию процесса управления, обеспечивающего принятие оптимальных решений, их практическое осуществление, а также действенный контроль и проверку исполнения.

В специальной литературе отмечается, что в логике А. Файоля («администрировать – значит предвидеть, организовывать, распоряжаться, руководить и контролировать») администрирование, понимаемое как «управление», предполагает выполнение специальных функций: (1) *программирования* – выработки конкретных программ действий; (2) *организации* – определения структур и кадров для выполнения поставленных задач; (3) *распорядительства* – выдачи конкретных властных предписаний; (4) *координации* – гармонизации всех действий и усилий; (5) *контроля* – проверки соответствия результатов поставленным целям. Тем самым обозначается тема власти и управления. Власть, не продолжающаяся в эффективном управлении, теряет разумные основания, становится абсурдной. Это обнаружил еще Торстейн Веблен, основатель институционализма как социологической теории и технократической концепции управления⁸.

Актуализируем проблему администрирования. Правомерен вопрос: служит ли деятельность Администрации Президента Российской Федерации своеобразной матрицей, типовым образцом для других администраций? Анализ показывает, что такие аспекты деятельности Администрации, как обеспечение реализации Президентом РФ полномочий главы государства, контроль за исполнением указов Президента РФ по ключевым проблемам развития государства как стратегической основы всей деятельности Правительства РФ, подготовка особо важных документов и решений, разработка совместно с соответствующими федеральными органами исполнительной власти и организациями общенациональных проектов и контроль за их реализацией, экспертная оценка проектов и инициатив, связь с общественностью, Правительством, содействие Президенту РФ в решении вопросов, касающихся обеспечения прав и свобод человека и гражданина, учет и анализ обращений граждан, предложений общественных объединений и органов местного самоуправления, – с учетом специфики, носят, несомненно, ценностный характер для иных администраций. Однако в администрациях других уровней

закономерно возникают новые и новые грани административной деятельности, ибо заказчик государственных услуг – граждане – обладают способностью рождать все новые потребности и интересы. На этих уровнях палитра государственных услуг расширяется, служит одним из наиболее существенных *критериев оценки* деятельности административных институтов.

В теории государственного управления разрабатываются такие критерии оценки эффективности административной деятельности, как достижение поставленных целей и разрешение социальных проблем. Можно предположить, что в этом направлении, опираясь на объективную необходимость и функциональный подход, реализуется *административная реформа* российской государственной службы. Рассуждая об исследовании административных процедур и проблемах бюрократии, А.Н. Шохин, президент Российского союза промышленников и предпринимателей, приходит к выводу, что «не случайно в рамках проводимой в Российской Федерации административной реформы особое внимание обращено на нормативное закрепление регламентов исполнения государственных и муниципальных функций и оказания государственных (публичных) услуг»⁹. Есть также убедительные доводы, что в России и других странах административные реформы превращаются в постоянный элемент государственного управления в условиях нестабильно постиндустриального общества (Р. Т. Мухаев).

Сама же *администрация* в специальной литературе обозначается как «машина осуществления политики» (С. Файнер), связывается с понятиями «государственный аппарат», «административные структуры», «деловое администрирование», «административное право», «кадровые процессы», «профессиональное развитие персонала»¹⁰ и даже с таким понятием, как «публичная администрация» («осуществление общественных интересов», «выяснение, кому служит администрация»), возникшим в теории *административно-государственного* управления Франции. В.А. Мау делает акцент на исследованиях «по вопросам повышения качества публичного управления», «качества публичных – государственных и муниципальных услуг»¹¹. Но и в Германии, к примеру, государственная служба звучит как *öffentlicher Dienst* (открытая, публичная, общественная служба). К административному опыту в этой стране мы еще вернемся.

В зарубежной практике, в определенном смысле и российской, возникло понятие *административного акта* как «применения закона в конкретной ситуации», «подчиняющегося закону»¹², отсюда идея контроля за законностью действия государственных органов. Появился новый документ для российской практики – *административный регламент*. Таким образом, правовое регулирование в контексте администрирования осуществляется в одном и том же законодательном акте через административные регламенты и государственные и муниципальные услуги. В этой логике возникают и проблемы *стандартизации* (социальных норм) и *контроллинга* (системы контроля).

На этой основе появляется возможность инновационного прорыва в теории и практике администрирования, выдвижения и обоснования ключевых *концептов* эффективной системы администрирования производства и предоставления государственных услуг, стандартизации и контроллинга в этой сфере. Под концептами авторы работы понимают смысловую определенность понятия, идеи, ориентированные в будущее, основания государственных проектов и программ.

Исследования, предшествующие написанию данной работы, показывают, к примеру, в контексте государственных образовательных услуг правомерность вывода о том, что, во-первых, развитие государства и общества *зависит* от системы образования, которое выступает не только в качестве услуги, но прежде всего определяющим вкладом в будущее страны; во-вторых, ситуация в системе профессионального образования и обучения в России, отражающая общемировые образовательные тенденции, близка к *кризисной*; и, в-третьих, традиционная система «поддерживающего» обучения вызывает необходимость создания и поддержки

опережающего профессионального обучения и образования кадров управления. Такой подход коренным образом меняет номенклатуру, смыслы и характеристики государственных услуг в сфере профессионального образования.

В свою очередь, социально-инновационная среда государственных реформ¹³ есть доминирующая социальная реальность, представляющая собой «совокупность внешних воздействий» (А.А. Богданов), под которыми находится управляющая система, но взятых именно по отношению к ней, то есть поле социальных взаимодействий. Этот социальный факт и предопределяет основные противоречия государственных структур и граждан по поводу государственных услуг – качества, цены, своевременности, доступности, удобства предоставления, гарантий. Из этого, в конечном итоге, следует принятие *оснований* для выбора доминирующей номенклатуры и содержательных приоритетов предоставления государственных услуг.

Одновременно возникает *социологический* аспект исследуемой проблемы. Государственная служба рассматривается как *административный институт реализации функций государства, обеспечения выполнения политических решений, связанный с исполнительной властью*¹⁴. Это относится и к институционализации услуг, обоснованию места и роли государственных услуг на российском рынке социальных услуг; и к социологической интерпретации социально-инновационной среды институтов – организаций, оказывающих государственные услуги гражданам и другим организациям, включая осмысление «фазы внешней экспансии, попытки модернизировать и оптимизировать социально-экономическую среду»¹⁵; и к пониманию государственных услуг в контексте управления «по образу будущего», управления будущим.

Следует подчеркнуть, что и применительно к администрированию те его проблемы, направления исследования могут получить статус фундаментальных, которые в наибольшей степени отражают и опережают будущее.

Таким образом, необходимо принять как реальность существование и развитие *российского рынка социальных услуг*, включающего основные секторы: государственных услуг; муниципальных услуг; бизнес-услуг; конфессиональных услуг. В свою очередь, движущей пружиной управления и организации в социуме, социальном государстве выступает *алгоритм*:



Государственные социальные услуги и соответствующие социальные нормы и стандарты не сводятся к так называемой прожиточной корзине, включают ее как необходимый компонент. Социальное также не ограничивается той областью, иронично называемой «социалкой», в которую входят люди, не зарабатывающие в данный момент на жизнь своим собственным трудом («пионеры», пенсионеры, инвалиды). И *социальный потенциал* модернизации включает потенциал всех социальных взаимодействий: между людьми, их образованиями (социальными группами, этносами, классами, народами и др.) и институтами, к числу которых, подчеркнем, относится институт государственных услуг.

Существенно, что Людвиг Эрхард, автор концепции «социального рыночного хозяйства», попытался «соединить свободу с порядком, чтобы утверждалась большая справедливость»¹⁶. Он полагал, что наилучшим, вопреки всяким догматам, является такой экономический строй, при котором экономические цели гармонично сочетаются с реальными условиями, а также *социальными* целями. Напомним: и у Карла Маркса, социолога мирового уровня, в основе социологического понимания жизни лежит понятие *Lebenstätigkeit* – *жизнедеятельность*, точнее – переосмысление способа производства, становящегося *способом жизнедеятельности* (Art und Weise). Здесь истоки понимания *качеств* жизни как компонентов концепции социального государства.

Если иметь в виду под качеством жизни смысловую, структурно-функциональную, пространственно-временную и ценностную определенность жизни, становится значимым следующее положение: в логике восхождения *сервисной функции* госслужбы от бумаг, справок, разрешений и даже предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде являются ценностью такие *качества жизни*, как *равные социальные возможности, достойный прожиточный минимум, эффективная социальная защита и поддержка нуждающихся в этом граждан, благоприятная среда обитания, личная безопасность, социальный порядок, лад и справедливость*.

В этом дискурсе (человек как ценность, рационально-правовая направленность институтов) и администрирование (административная практика) в сфере государственных услуг приобретает новые собственные возможности и значение в реализации ожиданий граждан Российской Федерации, преодолении распространенного неведения в суд, законы, исполнительную власть.

Наконец, отметим определенные ожидания российского общества и государства в связи с постановлением Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» в соответствии с Указом Президента РФ «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». В концептуальном аспекте важен акцент на *качество* государственной услуги, приведены *критерии* оценки, разработана *технология* оценки с использованием федерального телефонного центра, терминальных устройств, интегрированных с электронной системой управления очередью, официальных сайтов соответствующих органов, через интернет-портал информационной системы мониторинга услуг. Главное – гражданам предоставляется возможность оценивать качество оказания услуг. В свою очередь, о предполагаемой эффективности государственных услуг говорит факт установления *ответственности* руководителей соответствующих органов. Если показатель указанной оценки составляет менее 70 % значения, предусмотренного должностным регламентом руководителя либо достигнутого в предшествующем году, в отношении руководителя инициируется служебная проверка: при подтверждении факта неисполнения или ненадлежащего исполнения по вине руководителя возложенных на него обязанностей к нему применяются меры дисциплинарного взыскания, вплоть до снятия с должности.

Существенно, что в исследовании 2011 года, проведенного РАНХиГС, оценка уровня общей удовлетворенности граждан качеством предоставления им государственных и муниципальных *административных* услуг (прежде всего предоставление документов, устанавливающих, изменяющих или подтверждающих те или иные права граждан) представлена следующим образом: качество «очень хорошее» и «скорее хорошее» (74,6 %) ¹⁷. Однако исследователи отмечают, что в ходе исследования не делался акцент на наиболее сложных или проблемных услугах, где уровень удовлетворенности, очевидно, будет существенно ниже.

Возникает научная и практическая проблема: как реально оценивать *совокупную* деятельность административного органа с учетом нарастания значимости оценки его *сервисной функции* – качества предоставления им государственных услуг.

Итак, сопоставляя интеллектуальные наработки предшественников «административистики» и прорывные подходы и намерения современных практиков и исследователей в этой области знания, сделаем следующие приоритетные выводы относительно смыслов и векторов развития феномена «администрирование» в сфере государственных услуг модернизируемой России.

Концепт 1. Принимая новые *институциональные* характеристики (миссия; стандартизированные ожидания граждан; социальные нормы и стандарты; ценности и значения; роли и статусы; риски и императивы), администрирование в общем понимании сохраняет и развивает значение *управления*.

Государственное управление, и политическое, и административное, есть управление государством, государственными делами и проблемами. И государственная служба, ориентированная на обеспечение высокого уровня и качества жизни граждан, выполняет важную роль административного института российского государства. В этом – основа поддержки структур государственного управления гражданами, другими субъектами общественного управления и самоуправления.

Еще два аспекта администрирования как управления: 1) управления самим административным институтом реализации функций государства; 2) управления системой производства и предоставления государственных услуг. Иначе говоря, в администрировании появляется институт «Управление системой производства и предоставления государственных услуг гражданам и организациям». При этом ресурс административного государственного управления, управленческие возможности государственных институтов – организаций, структур муниципального и бизнес-управления самым существенным образом дополняются опережающими технологиями, самоорганизацией граждан.

Подчеркнем: администрирование как административное управление в значительной мере приобретает характер *направления* (Н.Н. Моисеев), *соуправления*, *косвенного управления* (в том числе управления через организационную культуру).

Концепт 2. Наиболее существенно понимание администрирования как непосредственной *организации* производства и предоставления государственным учреждением социальных услуг гражданам Российской Федерации, иным лицам, в том числе мигрантам, по соглашению (качество услуги, цена, своевременность, доступность, удобство предоставления, гарантии). Рынок услуг включает «услуги для услуг» (З.С. Попова) (создаваемые и обновляемые по заказу министерств, иных структур государственные стандарты в контексте ГМУ, регламенты, выработка общекультурных, профессиональных и специальных компетенций, приоритетные программы и формы предоставления услуг и др.).

Организация в современном контексте выступает не только как одна из функций управления, но и имеет самостоятельное значение как имманентного свойства природы, общества, человека, сознания усложнять свои структуры, функции, состояния. Она может быть социальной организацией, самоорганизацией, дезорганизацией. Еще А. А. Богданов, автор «Тектологии: Всеобщей организационной науки», многие идеи которой получают новое звучание в эпоху кризисов, трансформаций и модернизаций, обращал внимание читателей на то, что всякий научный вопрос возможно ставить и решать с организационной точки зрения, которая вынуждает ставить новые *научные* вопросы. Сам ход жизни, по Богданову, все настоятельнее и неуклонно выдвигает организационные задачи в новом виде – не как специализированные и частичные, а как интегральные¹⁸.

По сути, организация производства и предоставления государственных услуг и является такой *интегральной* системой.

Важно, что *отношения*, в данной системе, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия, *регулирует* Федеральный закон РФ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Концепт 3. Администрирование как *обеспечение жизненных приоритетов* в ожидании граждан от субъектов предоставления государственных услуг – возможно, ключевая институциональная составляющая данного феномена. Многие социологи, среди них Толкотт Парсонс, и представляют социальный институт как систему стандартизированных (формализованных) *ожиданий*, систему *образцов*.

Контент-анализ, в данном контексте, вопросов и ответов, анкет и бланков – интервью экспертных опросов в рамках Проекта, вопросов граждан, прозвучавших в ответах Президента РФ (2013 г., «Прямая линия»), показал следующие приоритеты: *уровень жизни, образование, медицинское обслуживание, ЖКХ, труд, социальные гарантии, взаимодействие граждан и чиновников, социокультурные и воспитательные услуги*. Результаты контент-анализа могут быть полезными для понимания номенклатуры, сервисно-содержательных блоков, стратегии производства и контроля государственных услуг. Следовательно, необходимы специальный анализ и диагностика этих и других систем производства государственных услуг как основы компетенции и компетентности в данной сфере, преодоления многих стереотипов.

В свою очередь, наблюдается встречное движение субъектов производства и предоставления государственных услуг гражданам, характеризующееся созданием многофункциональных центров государственных услуг, работающих по принципам «шаговой доступности», «одного окна», а также внедрением системы электронных услуг.

Концепт 4. Администрирование в дискурсе современных тенденций выступает и как *управление развитием и самосознанием организации* (организационной культурой государственного учреждения, предоставляющего услуги). Апробированным социальным механизмом развития организации является управление персоналом и кадровыми процессами. Управление организационной культурой обеспечивается выработкой миссии данной социальной организации, ее ценностных ориентаций, стратегии и тактики, обеспечением синергии управления и самоорганизации. В данном контексте велика роль административного *руководства* в определении *базисных предположений* организации в области государственных услуг. Встает проблема опоры на «Этический кодекс государственного учреждения» как взаимодействия администрации, ответственных работников, технического персонала организации, предоставляющей услуги, и граждан – потребителей государственных услуг.

Концепт 5. Администрирование – это и *проектирование внешней среды, обеспечение социально-инновационной конкурентной среды* субъекта государственных услуг.

Подчеркнем, что с научной точки зрения, по И. Пригожину, лауреату Нобелевской премии в области диссипативных структур, инновации должны определяться тремя минимальными требованиями:

- 1) необратимость, выражающаяся в нарушении симметрии между прошлым и будущим;
- 2) необходимость введения понятия «событие»;
- 3) некоторые события должны обладать способностью изменять ход эволюции.

Обратим внимание на то обстоятельство, что именно *событие* является той клеточкой, тем звеном, в котором соединяется социальное время и социальное пространство.

Иначе говоря, социально-инновационная среда «блуждает» (В. С. Егоров) в социальном времени (социальное качество времени, смыслы и значения, направленность, ускорения, неустойчивость, смена, сжатие исторического времени, социально-временная адаптация, опережение во времени, время объективное и субъективное) и социальном пространстве (поле социальных взаимодействий, отношений, социального сознания, то есть система социальных полей). Следовательно, появляются феномены: а) времени перемен, безвременья, социального «акме», социальных темпов, темпомиров, ритмов, алгоритмов; б) подпространств, социальных полей, социальных позиций, социальных смыслов, искривленности социального пространства, социальных воронок («черных дыр»). В этой фундаментальной развертке и появляются *основания* для адекватной оценки государственных социальных услуг.

Социально-инновационный подход соответствует лучшим отечественным традициям, развивает интеллектуальный ресурс в области предоставления государственных услуг, преодолевает наметившуюся тенденцию агрессивной виртуализации социального пространства, то есть в конечном итоге снижения удельного веса привлекательных государственных услуг на российском рынке социальных услуг.

Концепт 6. Администрирование как *управление алгоритмами* производства (разработки) и предоставления государственных услуг. Предлагаем один из наиболее существенных, характеризующий динамику базовых структур.

Возможный алгоритм разработки концептуальной модели производства и предоставления государственных услуг

1. Определение социальной потребности в государственных услугах граждан РФ, мигрантов, работников иностранных представительств, а также организаций, получающих государственные услуги.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.