

СОЦИАЛЬНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ И КАЧЕСТВО ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ВЗАИМОСВЯЗЬ И ВЗАИМОУСЛОВЛЕННОСТЬ

Антропова Е.Н., Барнаул (Россия)

Аннотация. Социальная интеграция и повышение качества государственных услуг тесно взаимосвязаны и взаимообусловлены. В процессе социальной интеграции отдельные индивиды и группы включаются в социальную структуру общества, принимают полноценное участие в общественной жизни. В то же время, повышение качества государственных услуг направлено на улучшение доступа граждан к основным социальным благам, что способствует их социальной интеграции.

Ключевые слова: социальная интеграция, государственные услуги, эффективность, качество

SOCIAL INTEGRATION AND QUALITY OF PUBLIC SERVICES: INTERCONNECTION AND INTERDEPENDENCE

Antropova E.N., Barnaul (Russia)

Abstract. Social integration and improvement of the quality of public services are closely interrelated and mutually dependent. Social integration is the process of integrating individuals and groups into the social structure of society, ensuring their full participation in public life. Improving the quality of public services, in turn, is aimed at improving citizens' access to basic social goods and services, which contributes to their social integration.

Keywords: social integration, public services, efficiency, quality

Государственные услуги являются неотъемлемой частью современного общества, обеспечивая гражданам возможность доступа к реализации основных потребностей и способствуя общему благополучию. С учетом возрастающей сложности социальных взаимодействий, взаимосвязанности и взаимовлиянии социальных систем важным фактором и для повышения качества государственных услуг, и для эффективности работы государственной администрации в целом становится социальная интеграция.

Равное распределение возможностей и ресурсов среди различных социальных групп, улучшение качества жизни всего населения и создание более справедливого общества – конечная цель процессов оказания государственных услуг и социальной интеграции. Важно, чтобы каждый человек имел доступ к здравоохранению, образованию, жилью, транспорту и т.д. Социальная интеграция означает включение всех

членов общества в процессы принятия решений, участие в общественной жизни и доступность государственных услуг для всех слоев населения.

Анализ данных социологических исследований [16], статистики [9-10], нормативных документов [1-6] и публикаций [7-8, 11-15, 17-18] позволил получить общую картину взаимосвязи и взаимообусловленности между социальной интеграцией и качеством государственных услуг.

Термин «социальная интеграция» охватывает различные аспекты взаимодействия людей в обществе, включая их участие в экономической, политической, культурной и социальной жизни. Исследуя социальную интеграцию как процесс, С.В. Кутовая [12] обнаруживает следующие его характерные признаки: «взаимодействие двух и более субъектов, имеющих ранее собственный вектор развития, обладающих собственными ресурсами и потенциалом; формирование различного рода взаимодействий между субъектами, направленное на достижение единой/общей цели путем объединения ресурсов и потенциала; объединение субъектов позволяет получить новое качество, которое по отдельности не смогли бы получить» [12, с.1].

С этой точки зрения в процессе социальной интеграции отдельные индивиды и группы становятся частью социальной структуры и участвуют в жизни общества для достижения общих целей. Интеграция также предполагает наличие таких взаимодействий и взаимозависимостей между индивидами и различными группами людей внутри общества, которые способствуют развитию партнерских отношений между гражданами, общественными организациями и государственными структурами.

Роль социальной интеграции в обществе заключается в создании условий для равенства возможностей и справедливости, формирования гражданского сознания и активной гражданской позиции. В интегрированном обществе все граждане имеют одинаковые права и доступ к основным благам, таким как образование, здравоохранение, жилье и др. Такая система социальной интеграции способствует развитию социальной солидарности и снижению социального неравенства.

Как справедливо отмечают Е.В. Шахова, С.Г. Максимова [18], «чем выше степень процессов взаимной симпатии, принятия и установления доверия в рамках совместной деятельности, тем выше уровень социальной интеграции населения» [18]. Отражая совокупность различных взаимодействий человека и социокультурной среды, социальная интеграция создает условия для гармонизации отношений между различными социальными группами, встраивания индивида в

социокультурные отношения (при этом большую роль в этом процессе играет сам индивид) [18].

Ряд исследователей подтверждают, что граждане, чувствующие себя частью общества и имеющие возможность влиять на принимаемые решения, проявляют большую ответственность, активность и доверие к власти, имеют больше социальных связей и ресурсов для решения своих проблем, лучший доступ к информации о государственных услугах, что, в свою очередь, способствует устойчивому развитию общества [7, 17]. Соответственно, социально интегрированные группы имеют более легкий доступ к государственным услугам, более активно участвуют в процессе принятия решений, предоставляют обратную связь и предложения по улучшению государственных услуг. Это способствует лучшему пониманию государством потребностей и ожиданий различных социальных групп и, как следствие, более точному определению приоритетов в сфере предоставления услуг.

Особую значимость вопросам социальной интеграции и качества государственных услуг задают приоритеты государства, обозначенные в Указе Президента от 07.05.2024 № 309 [3]. Так, в качестве национальных целей развития Указом определены, в том числе: реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности; цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы; укрепление здоровья и повышение благополучия людей, поддержка семьи и т.д. [3].

Повышение качества жизни каждого человека – одна из задач реализации государственной политики на современном этапе развития российского общества. Очевидно, что степень удовлетворения потребностей людей в сферах здравоохранения, образования, социального обеспечения, правопорядка и т.д., определяют уровень и качество жизни населения. По замечанию О.Б. Ванькаевой [8], результаты деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг влияют граждане ежедневно ощущают на себе, так как у каждого возникает необходимость в получении официальных справок, документов и различной информации: «если эти услуги доступны и качественны, население не испытывает неудобств» [8, с. 74].

Для социально ориентированного государства важнейшими показателями и факторами, определяющими уровень доверия граждан, являются возможность получения государственных услуг в достаточном объеме, быстро, качественно и своевременно. Повышение качества и доступности таких услуг не только способствует улучшению жизни отдельного человека, но и имеет большое значение для формирования

общества, основанного на идеях единства, равноправия, справедливости и социальной интеграции [15].

Эта цель достигается посредством модернизации процесса оказания государственных услуг в зависимости от социально-экономических условий, реальностей правовой системы России, новых вызовов общества и перспективных траекторий развития [14], а также через «трансформацию подходов к работе с людьми для решения их жизненных ситуаций, простого и быстрого решения проблем» [9].

Так, институт предоставления государственных и муниципальных услуг на федеральном уровне и в субъектах Российской Федерации подкреплен соответствующим нормами права, регламентирующими вопросы качества и доступности [1, 2, 4, 5]. Например, приказом Минэкономразвития России от 07.06.2017 № 278 [6] установлены: стандарт предоставления государственной услуги по государственному кадастровому учету и государственной регистрации прав на недвижимое имущество; состав административных процедур; максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления; требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, и местам ожидания и приема заявителей; оформлению и содержанию информации о порядке предоставления услуги; показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов и т.п. [6].

Одним из направлений совершенствования государственных услуг является расширение перечня способов их получения: использование механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме [2]. Электронные сервисы позволяют гражданам и юридическим лицам получать услуги онлайн без необходимости посещения государственных учреждений, что значительно сокращает время и упрощает процесс. Как обращают внимание Н.Г. Ломова и Я.В. Фахриева [13], система развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде предполагает полный цикл самого процесса получения услуги: не только подачу заявления и получение готового результата (документа), но и контроль за движением и исполнением заявки, получение ответов на запросы, оплату госпошлины, обжалование действия или бездействия служащих [13]. Это позволяет сделать процесс получения услуги прозрачным и повысить его качество.

Вектор развития государственного управления в условиях всеобщей цифровизации естественным образом делает акцент на технологии электронного взаимодействия в процессах государственных услуг. Его главная цель — сделать взаимодействие граждан и государства

удобным, простым, доступным и качественным. Вот как описываются приоритеты и цели государственной политики в сфере реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество»: повышение благосостояния, качества жизни и работы граждан; улучшение доступности и качества государственных услуг; повышение степени информированности и цифровой грамотности; обеспечение прав граждан на доступ к информации; развитие экономического потенциала страны с использованием современных информационных, телекоммуникационных и цифровых технологий и др. [5].

Именно для этого разрабатываются электронные платформы, системы и сервисы, ярчайшим примером которых является Единый портал государственных услуг [19]. С каждым годом число граждан, преимущественно обращающихся за государственными услугами в электронной форме, неуклонно растет. По данным Единой межведомственной информационно-статистической системы доля граждан России, пользующихся госуслугами онлайн, в 2013 году составляла 30,8 %; в 2016 – 51,3 %; в 2019 – 77,6 %; в 2023 – 87,9% [10].

В соответствии с информацией Министерства цифрового развития и связи Алтайского края 75,75% жителей региона в возрасте от 14 лет и старше зарегистрированы на Едином портале госуслуг. Жителям Алтайского края доступно 719 услуг. При этом в рейтинге регионов Российской Федерации регион занимает 18 место по количеству федеральных услуг, заказанных гражданами через ЕПГУ; 42 место по количеству региональных и муниципальных услуг [9].

Рассматривая особенности электронных государственных услуг, исследователи Е.А. Завьялова и Н.Ю. Погодаева отмечают «дружественный характер» платформ, на которых оказываются услуги, их клиентоориентированность; большую вовлеченность населения; наличие обратной связи (опросы, голосования) [11]. Граждане заинтересованы в создании и развитии системы предоставления государственных услуг. Внедрение цифровых технологий в различные государственные системы стимулирует эту вовлечённость, поскольку удовлетворяет потребность людей в простом, качественном и удобном взаимодействии с государством.

Согласно результатам опроса Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) от 14.05.2024 [16], россияне активно пользуются цифровыми «благами». С той или иной периодичностью к электронным услугам прибегают 8 из 10 человек (81%), в том числе каждый третий – ежедневно (35%), а каждый пятый – несколько раз в неделю (21%). По оценкам 85% пользователей электронными услугами, за последние 3-5 лет цифровизация повлияла на комфорт в их

повседневной жизни: в подавляющем большинстве случаев речь идет о повышении его уровня (81%) [16]. При этом оценка уровня комфорта тем выше, чем чаще граждане обращаются к онлайн услугам.

Переводя государственные услуги в цифровой формат, обеспечивая четкую информацию о процедурах получения государственных услуг, предоставляя возможности для онлайн-заявок и консультаций, предусматривая функционирование системы оценки качества услуг, государство создает благоприятные условия для социальной интеграции всех слоев населения. Повышение качества государственных услуг способствует развитию гражданского общества, так как граждане получают больше возможностей для участия в принятии решений, влияющих на их жизнь.

Подводя итог нашему исследованию, отметим, что в современном мире особое значение для института государственных услуг с точки зрения повышения их качества приобретает социальная интеграция, обуславливая уровень вовлеченности и удовлетворенности людей, для которых государственные услуги предназначены. Соответственно, высокий уровень социальной интеграции среди населения является важным фактором, способствующим улучшению качества государственных услуг. Ключевым фактором в повышении качества государственных услуг является обеспечение адаптации и интеграции различных социальных групп в общество. Играя важную роль в улучшении взаимодействия между государством и обществом, в контексте государственных услуг социальная интеграция подразумевает включение различных социальных групп в процесс предоставления и получения услуг, что приводит к более инклюзивному и эффективному подходу. Использование механизмов социальной интеграции позволяет учитывать интересы различных социальных групп и создавать равные возможности доступа к государственным услугам для различных категорий населения.

В свою очередь, качество государственных услуг играет ключевую роль в обеспечении социальной интеграции, поскольку оно напрямую влияет на доступность и эффективность этих услуг для населения. Чем выше качество государственных услуг, тем больше вероятность того, что они будут удовлетворять потребности всех слоев населения, способствуя тем самым социальной интеграции, снижению социального неравенства и улучшению условий жизни граждан.

Литература

1. Федеральный закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СПС «КонсультантПлюс».

2. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // СПС «КонсультантПлюс».

3. Указ Президента РФ от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» // СПС «КонсультантПлюс».

4. Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» // СПС «КонсультантПлюс».

5. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество"» // СПС «КонсультантПлюс».

6. Приказ Минэкономразвития России от 07.06.2017 № 278 «Об утверждении Административного регламента Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по предоставлению государственной услуги по государственному кадастровому учету и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество» // СПС «КонсультантПлюс».

7. *Ангелова О.Ю., Петрова О.В., Прохорова М.В., Смирнова У.А., Чельюк О.Р.* Участие молодежи в развитии территории: оценка потенциала и развитие цифровых инструментов взаимодействия (на примере «Фестиваля предпринимательских идей» в Нижнем Новгороде) // Региональная экономика: теория и практика. 2019. Т. 17. № 2. С. 331–344.

8. *Ванькаева О.Б.* Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг: информированность населения (на примере Республики Калмыкия) // Вестник Института комплексных исследований аридных территорий. - 2022. № 1 (44). С. 73-77.

9. Востребованность портала Госуслуг в Алтайском крае по итогам 2023 года // URL: <https://digital.alregn.ru/news/2124/> (дата обращения: 20.05.2024).

10. Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме // <https://fedstat.ru/indicator/43568> (дата обращения: 20.05.2024).

11. *Завьялова Е.А., Погадаева Н.Ю.* Цифровая трансформация государственных и муниципальных услуг // Вестник Кемеровского

государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. 2021. Т. 6. № 2. С. 219-228.

12. *Кутовая С.В.* Основные научные подходы к изучению социальной интеграции // Мир науки. Социология, филология, культурология. 2021. №2. Т. 12. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=46499858> (дата обращения: 20.05.2024).

13. *Ломова Н.Г., Фахриева Я.В.* Механизмы повышения качества государственных услуг // Ученые записки Алтайского филиала Российской академии народного хозяйства при Президенте Российской Федерации. 2022. № 1. С. 49-52.

14. *Молодцова Д.Ю.* Качество муниципальных и государственных услуг: тенденции развития // Бюллетень науки и практики. 2022. Т. 8. № 7. С. 463-469.

15. *Морозова С.Д.* Государственные и муниципальные услуги как фактор повышения качества жизни населения РФ // Актуальные проблемы социэкономике в XXI веке. Сборник статей научных докладов по итогам XIV Международной научной конференции. Том 2. 2022. С. 126-131.

16. Наша цифровая повседневность (результаты опроса ВЦИОМ). - URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/nasha-cifrovaja-povsednevnost> (дата обращения: 20.05.2024).

17. *Харченко К.В.* Потенциал целевых групп населения как фактор интеграции социального пространства территории // Социологическая наука и социальная практика. 2021. Т. 9. № 1. С. 124-139. DOI: 10.19181/snsp.2021.9.1.7877.

18. *Шахова Е.В., Максимова С.Г.* Межэтническое взаимодействие и социальная интеграция населения как взаимосвязанные процессы (по результатам социологического исследования в Алтайском крае) // Социодинамика. 2019. № 8. DOI: 10.25136/2409-7144.2019.8.30007.

19. Официальный интернет-портал государственных услуг. URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 15.05.2024).