

РАЗДЕЛ V

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 331.44

ЭТИКО-ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ АСПЕКТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Н.Л. Аширбагина, А.И. Ковалев, О.В. Фрик

ФГБОУ ВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»,
Омский филиал, Россия, г. Омск.

Аннотация. В данной статье рассмотрены этико-организационные аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг населению как первичной функции деятельности органов государственного и муниципального управления. Исходя из того что, именно по качеству оказания публичных услуг граждане оценивают эффективность деятельности органов государственного управления и органов местного самоуправления в статье показаны практические проблемы предоставления таких услуг и пути их решения.

Ключевые слова: государственное и муниципальное управление, сфера услуг, административная этика, этический кодекс.

Введение

Качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг является главным мерилом отношения населения к власти. Гражданин судит о работе органов власти и местного самоуправления в целом по тому, как ему оказываются государственные и муниципальные услуги. Исходя из действующего законодательства, под государственными и муниципальными услугами понимаются услуги, предоставляемые человеку в месте его проживания или вблизи от него, за обеспечение которых несут ответственность органы государственного управления и органы местного самоуправления.

На государственном уровне - это практически любые действия органа власти, которые он обязан выполнить в отношении гражданина или организации, все, на что получатель имеет право при наличии соответствующих условий, что он вправе потребовать от государства по закону: выдача паспорта, пособия; регистрация в качестве безработного; регистрация недвижимости; регистрация СМИ; регистрация брака; предоставление субсидий, выписок, справок; информирование; консультирование; рассмотрение обращений; дача разъяснений; иные виды услуг.

На нормативном уровне законодатель установил перечень услуг, который включает

в себя сферы деятельности, составляющие приоритетные направления в рамках реализации государственных программ: образование; здравоохранение; культура; архивный фонд; интеллектуальная собственность.

Приоритетными направлениями деятельности субъектов РФ в части предоставления услуг в соответствии с государственным заказом наряду с вышеуказанными являются: социальное обслуживание населения; жилищно-коммунальное хозяйство; труд и занятость; физкультура и спорт; строительство [1].

Предоставление государственных и муниципальных услуг нуждается в дальнейшем совершенствовании. При оказании услуг граждане встречаются с различными нарушениями, в частности, с нарушениями норм профессиональной этики, которые основываются на подмене (иногда произвольной) государственных интересов частными, ведомственными или корпоративными, а порой и личными.

Этические аспекты государственной и муниципальной службы

Административная этика как вид профессиональной этики и как кодекс поведения государственных и муниципальных служащих предписывает определенный тип нравственных отношений, которые представляются оптимальными с точки зрения отправления работниками аппарата государственных и муниципальных органов своей профессиональной службы.

Этика в сфере государственного и муниципального управления охватывает широкий круг вопросов, от оценки целей, мотивов, особенностей участников управляющего воздействия, общества и отдельных граждан в управлении до уровня различных форм международного сотрудничества в сфере государственно-административного управления. Возможные проблемы этического порядка в этой сфере прямо связаны с анализом отношений в системе "власть – общество – человек", основу которых должны составлять общечеловеческие, общецивилизационные принципы и нормы (такие как долг, честь, ответственность, уважение к людям).

При оказании государственных и муниципальных услуг населению наиболее часто встречаются следующие нарушения [2]: конфликты, связанные с деятельностью должностных лиц. Они проявляются в демонстрации чиновниками власти по отношению к гражданам, которые обращаются в государственные органы. Источником такого конфликта является недооценка важности интересов граждан в работе органов исполнительной власти. Почти половина граждан (48,8%) считает, что они совершенно не защищены от административного произвола, 45,9% считают, что у власти нет желания сотрудничать с гражданами; 59,6% полагают, что административная система страны сегодня не способна эффективно оказывать услуги обществу и отдельным гражданам, а госслужащие и муниципальные защищают собственные интересы (60,8%), интересы своего ведомства (38 %), своего начальства (33,5%) и лишь 8,3% считает, что служащие представляют интересы граждан. В принципе интересы населения не считают приоритетными и сами служащие; невнимательность, безразличие сотрудников, нежелание помочь – 16%; неуважительное отношение к коллегам и клиентам (12,8%); недостаток информации о процедуре получения услуги – 13%; отсутствие сотрудников на месте в рабочее время, их некомпетентность, грубость и бестактность (в ответе на отдельные вопросы) – 12%; бюрократизм, волокита (53,5%); имитация бурной деятельности (32,6%); безответственное отношение к служебным обязанностям (29,2%); отсутствие принципиальности (16,3%); непорядочность, нечестность (13,7%); пренебрежение к законам (10,9%). стремление использовать

должностное положение в корыстных целях (34,2%); воровство и коррупция (58,2%); решение проблем в обход закона (42,1%); протекционизм (47,9%); пренебрежение интересами людей (47,3%) [3].

Респонденты подчеркивают, что этическая составляющая деятельности служащих, оказывающих государственные и муниципальные услуги, влияет на эффективность деятельности, причем порой значительно, чем профессионализм и компетентность [4]. Особо необходимо отметить, что в странах с переходной экономикой, к которым сегодня относят Россию, происходит смещение идеологии «государственного обслуживания» к «максимизации собственного интереса». Исследователи отмечают, что 19,1% населения честно признаются, что давали взятки государственным и муниципальным служащим, поэтому вполне логично, что актуализируется проблема взяточничества и коррупции, напрямую связанная с состоянием социально-экономической сферы [5].

Коррупцию в России сегодня принято разделять на две большие ветви – бытовую и государственную. К первому виду относятся мелкие взятки, которые население вынуждено давать инспекторам ГИБДД, врачам, работникам жилищно-эксплуатационных организаций и т.д. К государственной коррупции относятся более крупные взятки, имеющие место при госзакупках, в судах и правоохранительной системе. Государственное мздоимство распространено в России гораздо меньше, чем бытовое, но оно по праву признается более опасным, так как суммы там больше, и принципы нарушаются куда более серьезные.

Как отмечают исследователи, в сфере образования взятки платит каждый пятый россиянин. Настораживает тот факт, что коррупция в сфере российского образования приобрела такие масштабы, что уже не может не вызывать обеспокоенность всего общества. Исследования общественного мнения, проведенные ВЦИОМ и Фондом «ИНДЕМ», свидетельствуют, что население воспринимает коррупцию как угрозу национальным интересам России. Подавляющее большинство респондентов (81,3%) считают, что именно коррупция препятствует развитию системы образования, повышению ее качества [6].

Следует отметить, что не все негативные явления в сфере образования носят коррупционный характер. Так, денежные

поборы в дошкольных образовательных учреждениях и общеобразовательных школах, обусловленные недостаточным финансированием, не всегда могут быть отнесены к числу коррупционных правонарушений. Если полученные от обучающихся и их родителей денежные средства направляются исключительно на нужды образовательного учреждения, то коррупции в данном случае нет. Но в целях предотвращения возможных злоупотреблений следует предусмотреть для образовательного учреждения обязанность по информированию обучающихся и (или) их родителей о расходовании дополнительно привлекаемых денежных средств путем опубликования или вручения последним годового финансового отчета [7].

Вполне логичным будет определить общественные изменения и причины, приводящие к нарушению нравственных норм профессиональной деятельности.

Среди наиболее важных и оказывающих существенное воздействие на характер деятельности органов государственной службы можно назвать следующие изменения: сращивание государственной службы и политики; взаимопроникновение государственной службы и бизнеса; изменение трактовки базовых нравственных категорий — профессионализм и справедливость — применительно к их действию в государственном и муниципальном аппарате; утрата базового принципа этики государственной службы: приоритет общественного блага перед личными целями в пользу осуществления государственными служащими личных целей; размывание некогда относительно единых норм и принципов морали чиновников различных уровней;

Представляется возможным выделить три группы причин: экономические; правовые; социально-нравственные [8].

- Среди экономических причин выделяются: крайне низкие зарплаты государственных и муниципальных служащих, неисполнение существующего законодательства, высокие налоги и отсутствие общественного контроля;

- Среди причин, касающихся государственно-правового регулирования: несовершенство законов, общая слабость органов государственной власти, слабость системы контроля, не обеспечивающего неотвратимости наказания за совершенные проступки; попустительство властей по отношению к коррупции, круговая порука

чиновников, малая вероятность поимки с поличным и наказания (как человека, предлагающего взятку, так и чиновника, получающего взятку) также влияет на уровень нарушений.

- Социально-нравственные причины. Необходимо подчеркнуть, что морально-психологическая атмосфера, царящая в обществе, двойной моральный стандарт провоцируют различные нарушения. Прежние нормы административной морали, хотя и далекие от совершенства и порождавшие много издержек, все же регулировали поведение служащих и ставили некоторые барьеры на пути бюрократических злоупотреблений и произвола. Сегодня на их месте возник моральный вакуум, очевиден факт обесценивания важных норм профессиональной этики.

Значительная часть государственных и муниципальных служащих рано или поздно сталкиваются с обстоятельствами, в которых им предстоит сделать выбор: принимать или не принимать коррупционное решение. К принятию противоправного решения их могут подталкивать следующие социально-психологические факторы: а) информационная среда, формирующая снисходительное отношение к коррупции. Честный государственный служащий, который каждый день слышит и читает, что известные политики и высшие должностные лица используют свои публичные возможности для личного обогащения, что «У нас берут все!», может начать воспринимать себя неудачником, которому даже взятка никто не предлагает. В этой атмосфере он не видит сдерживающих факторов для своего личного обогащения; б) несформированность норм профессиональной морали, их размытость [9].

Таким образом, этический контекст оказания государственных и муниципальных услуг требует к себе пристального внимания. В этой связи выделим несколько направлений деятельности, которые, на наш взгляд, могут изменить ситуацию в лучшую сторону:

Во-первых, следует отметить, что в Российской Федерации формируется стратегия воспитания нравственной культуры в обществе, развитие и укрепление общественной морали. Воспитание нравственной культуры особо значимо в сфере государственного и муниципального управления. Результатом этой работы должно стать формирование у государственных и муниципальных служащих

устойчивых представлений о служебной этике, основанных на поддержании авторитета и репутации органа власти, соблюдении требований к служебному поведению [10].

Доказано, что нарушение норм профессиональной этики обусловлено в первую очередь личностными качествами служащих. Очевидно, что развитие девиаций профессиональной этики может привести к перерождению государственного аппарата и чревато деградацией его профессионального потенциала. Например, отмеченная неприоритетность честности и принципиальности государственных и муниципальных служащих ставит под сомнение не только все остальные качества профессиональной этики, но и так называемые профессионально важные качества служащих, суть которых в итоге состоит в служении обществу, а не себе [11].

Во-вторых, необходимо определиться, какие методы и инструменты могут быть использованы для формирования и развития профессиональной культуры служащих, оказывающих государственные и муниципальные услуги.

Методы и инструменты формирования моральных ориентиров служащих

Сформулируем методы и перечислим инструменты, которые позволят служащим определить моральные ориентиры в своей профессиональной деятельности, развить этическую эрудицию, сформировать способность давать непредвзятую оценку своим мыслям и поступкам, сформировать определенную культурную среду.

Введение в учебные планы высших образовательных учреждений, занимающихся подготовкой будущих кадров государственной и муниципальной службы:

а) элементов антикоррупционной подготовки, например, курса «Борьба с коррупцией как система общественных отношений». Важно внедрять такие образовательные проекты важно для общества, поскольку коррупция — это улица с двусторонним движением. Если есть те, кто берет, то обязательно есть те, кто дает. Необходимо будущим специалистам читать лекции по различным аспектам борьбы с коррупцией, учить студентов, прививают им нетерпимое отношение к коррупционным проявлениям, надо настойчиво объяснять молодежи, что успешность карьеры выпускника вуза не зависит от степени вовлеченности в коррупцию, а только от

реальной подготовленности по своей специальности.

б) курсов этики и культуры поведения, например, таких как «Этика государственной и муниципальной службы», «Нравственные основы кадровой политики и государственной службы», «Этические проблемы государственной службы», «Культура поведения и деловой этикет», что позволит улучшать качество подготовки и переподготовки будущих специалистов, сделать акцент на вопросах морально-этического воспитания. Данные курсы имеют своей целью сформировать представления — о системе норм поведения, порядке действий и правил, взаимоотношений и принципов в государственно-служебных отношениях, которые представляют собой совокупность наиболее пригодных, глубоко осознанных и конкретизированных, принадлежащих данному обществу и являются нормами общечеловеческой морали.

Принятие и совершенствование кодексов этики

На наш взгляд существует настоятельная необходимость еще раз вернуться к вопросу кодексов, определить причины и необходимость их появления.

В настоящее время в России и других государствах многими профессиональными сообществами приняты разнообразные кодексы профессиональной этики. Данные кодексы своими предписаниями дополняют положения законодательных актов, регламентирующих деятельность аудиторов, врачей, журналистов, юристов, педагогов, государственных и муниципальных служащих и других представителей наиболее важных и общественно-значимых профессий.

Следует согласиться с Малиновским А.А. [12], что причинами принятия этических кодексов могут быть следующие. *Во-первых*, действующее законодательство, регламентирующее права и обязанности конкретных специалистов, не может охватить своим регулированием все нюансы их профессиональной деятельности. Поэтому и возникает необходимость в дополнительном регулировании профессионального поведения. Разумеется, лучше всех разбираются в своих проблемах представители конкретных специальностей, которые и разрабатывают корпоративные правила.

Во-вторых, поскольку правовое регулирование (как разновидность государственного вмешательства в жизнь

отдельного гражданина и общества в целом) имеет свои пределы, постольку и законодатель стремится минимизировать свое вторжение в нравственно-этическую сферу общества, которая традиционно регламентируется религиозными и нравственными нормами, обычаями и традициями. В этой связи принятие этического кодекса следует рассматривать как результат упорядочивания общественных отношений внутри гражданского общества силами самого общества.

В-третьих, представители некоторых профессий (к примеру, врач, судья, педагог и др.) в силу своего правового статуса имеют чрезвычайно широкий простор субъективного усмотрения. Иными словами, свобода их действий (которые могут быть не только социально-полезными, но и общественно-вредными) зачастую ограничена лишь относительно-определенными правовыми предписаниями и собственной совестью. Однако совесть, как известно, понятие неконкретное и зачастую весьма субъективное. В этой связи задача этических кодексов как раз и заключается в том, чтобы привести порой диаметрально противоположные представления членов профессионального сообщества о добре и зле к общему социально-полезному знаменателю.

В настоящее время наиболее распространены два вида этических кодексов - профессиональные и корпоративные, которые регулируют отношения людей внутри данных групп.

В зависимости от идентичности специалиста (с организацией или с профессиональным сообществом) более значимым для него будет кодекс профессиональной или корпоративной этики.

Профессиональные кодексы регулируют отношения внутри профессионального сообщества, они регламентируют поведение специалиста в сложных этических ситуациях, характерных для данной профессии, повышают статус профессионального сообщества в социуме, формируют доверие к представителям данной профессии. Также кодекс усиливает значимость принадлежности к профессии, его принятие косвенно может являться обрядом инициации, актом «обращения в профессию» (например, принятие клятвы Гиппократ и допуск к лечебной работе у врачей).

Необходимо отметить, что среди всех механизмов, способствующих формированию надлежащей нравственности

государственной и муниципальной службы, одним из наиболее действенным должен был стать специально разработанный, нормативно принятый Этический кодекс государственного служащего [13].

Этический кодекс государственного служащего есть система моральных норм, обязательств и требований добросовестного служебного поведения должностных лиц государственных органов и органов местного самоуправления, основанная на нравственных общепризнанных принципах и нормах российского общества и государства [14]. В силу того, что в кодексе собраны воедино и систематизированы общественные требования к нравственности государственных служащих, кодекс должен: служить основой для формирования содержания должной морали в сфере государственной службы; помочь государственному служащему правильно ориентироваться в сложных нравственных коллизиях, ситуациях, обусловленных спецификой его работы; быть критерием для определения профессиональной пригодности человека к работе в сфере государственной службы; выступать как инструмент общественного контроля за нравственностью государственных служащих.

Однако, по мнению экспертов, принятие кодекса не оказало существенного влияния на состояние профессиональной этики в госаппарате, положения кодекса носят декларативный характер и требуют дальнейшего совершенствования и доработки

Когда наиболее значимые этические дилеммы задаются организацией, деятельность сотрудников регламентируется **корпоративным кодексом**. Кодекс корпоративной этики может выполнять три основные функции: репутационную; управленческую; развития корпоративной культуры.

Репутационная функция кодекса заключается в формировании доверия к компании со стороны референтных внешних групп (описание политик, традиционно закрепляемых в международной практике по отношению к клиентам, поставщикам, подрядчикам и т.д.). Таким образом, кодекс, являясь инструментом корпоративного пиара, повышает инвестиционную привлекательность компании.

Управленческая функция кодекса состоит в регламентации поведения в сложных этических ситуациях. Повышение эффективности деятельности сотрудников

осуществляется путем: регламентации приоритетов во взаимодействии со значимыми внешними группами; определения порядка принятия решений в сложных этических ситуациях; указания на неприемлемые формы поведения.

Кодекс корпоративной этики - значимый фактор *развития корпоративной культуры*, так как кодекс может транслировать ценности компании всем сотрудникам, ориентировать сотрудников на единые корпоративные цели и тем самым повышать корпоративную идентичность. Содержание кодекса компании определяется, прежде всего, ее особенностями, структурой, задачами развития, установками ее руководителей. Как правило, кодексы содержат две части: идеологическую (миссия, цели, ценности); нормативную (стандарты рабочего поведения). При этом идеологическая часть может не включаться в содержание кодекса.

Создание комиссий по этике, задачами которых являются оценка деятельности и поступков служащих, их поощрение и порицание, развитие у работников потребности работать в соответствии с выработанными этическими принципами, что в свою очередь ведет к упрочению сотрудничества, взаимопонимания, недопущению дальнейшего развития возникающих споров и конфликтов; созданию благоприятного морально-психологического климата в коллективе.

Оказание услуг через Интернет - лучший способ предотвращения различных нарушений. Сократив прямые контакты людей с чиновниками, мы сведем к минимуму риски этических нарушений и правонарушений.

В России сегодня стоит конкретная задача развития в рамках проекта электронного правительства систем оказания транзакционных услуг гражданам и организациям, которые несут пользователям реальную экономию времени во взаимодействии с государством.

Создание единых Стандартов качества клиентского сервиса - это приоритетная тенденция современности, многие службы формируют стандарты деятельности в целях оказания сервиса класса «люкс» [15]. Обозначим направления данной работы:

1. Сбор информации, необходимой для создания стандартов обслуживания: пожелания клиентов и руководителей по поводу действий сотрудников; изучение наиболее частых нареканий клиентов;

индивидуальные особенности, концепция, стиль и принципы, которые хотелось бы привнести в поведение персонала.

2. Адаптация существующих стандартов обслуживания с учётом полученной информации.

3. Обсуждение адаптированных стандартов с руководством, доработка при необходимости.

Примерные разделы, которые могут быть описаны в корпоративных стандартах обслуживания клиентов:

1. Общие принципы и стандарты, необходимые для всех: важность стандартов обслуживания и политика органа власти в данном вопросе; внешний вид сотрудников, невербальная коммуникация; забота о клиентах, ответственность, обязательность; предвосхищение потребностей клиента; внимание к деталям и создание атмосферы индивидуального внимания к клиенту; полярность к своим коллегам, обслуживание внутренних клиентов.

2. Телефонное общение: стандарты приветствия, переадресации, приема сообщений для коллег; ответы на вопросы клиента; реакция на трудных клиентов и трудные ситуации: конфликтный клиент, чрезмерно разговорчивый клиент, непонятные запросы и т. д.; корректное завершение телефонного разговора

3. Использование элементов корпоративного стиля в оформлении помещений.

4. Деловой этикет (визитки, пунктуальность, использование имени клиента): отношение к жалобам клиента; внимательность, сочувствие, принятие ответственности при работе с жалобами; обязательность при разрешении ситуации, с которой обратился клиент, доведение решения до конца; учет и мониторинг жалоб, анкеты для клиентов, которые помогут контролировать выполнение данного стандарта.

5. Психологические и профессиональные моменты в работе, на которые необходимо обратить внимание

Необходимо: довести разработанные стандарты до персонала и быть уверенными в том, что все работники понимают, что такое «хорошее обслуживание» одинаково; контролировать соблюдение стандартов и проверять работу персонала не «время от времени», а постоянно и на основании четких критериев; быть уверенными в том, что все Ваши клиенты получают должный уровень сервиса.

Разработка стандартов будет способствовать достижению следующих целей: дать всем сотрудникам четкое понимание того, что требуется от них с точки зрения обслуживания клиентов; создать единый корпоративный стиль в том, как обслуживаются все клиенты, привести качество сервиса в соответствие с мировыми стандартами; легче адаптировать новых сотрудников, включив данный документ в систему введения в должность нового сотрудника; создать систему критериев для оценки качества работы сотрудников различных подразделений, связанную с удовлетворенностью клиентов; выстроить систему получения обратной связи от клиентов, учесть и внедрить в жизнь их пожелания, используя все клиентские замечания, жалобы, нарекания, благодарности, отзывы для изменения стандартов обслуживания; в конечном итоге – повысить клиентскую лояльность, увеличить количество довольных клиентов и партнеров, укрепить репутацию органа власти.

Заключение

В заключении следует подчеркнуть: качество организации и предоставленных услуг должно быть увязано со своевременностью и объемами их осуществления; этим определяется мера оценки эффективности деятельности органов и должностных лиц государственного и муниципального управления. Существует прямая зависимость стабильности общества, хода социально-экономических реформ от степени доверия населения к государственным учреждениям и государственным служащим, для достижения которого важно обеспечивать этико-ориентированное администрирование.

Библиографический список

1. Перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме: Распоряжение Правительства РФ от 25 апреля 2011 г. N 729-р, – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2011/04/29/perechen-dok.html>
2. Архипова, Н.И. Этика государственных служащих / Н. И. Архипова // Вестник РГГУ. Серия: Управление. – 2011. – № 4. – С. 29-42.
3. Захаров, Н.Л. Социокультурные и профессиональные регуляторы поведения

российского чиновника / Н. Л. Захаров // СОЦИС. – 2004. – № 3. – С. 113-121.

4. Магомедов, К. Социологический анализ этических проблем государственной службы / К. Магомедов // Государственная служба. – 2004. – № 6. – С. 15-23.

5. Кодан, С.В. Проблемы коррупции в государственных органах: технологии противодействия / С.В. Кодан, С.А. Иванова, Р.С. Тараборин, О.А. Благинина, С.М. Кудашев, С.А. Денисов // Чиновник chi.nara.ru – №604 (34).

6. Санникова, Л. Рынок образовательных услуг в России: проблемы коррупции / Л. Санникова // Интеллектуальная Россия. – Режим доступа: intelros.ru

7. Бочарова С. Всеразрушающая коррупция [Электронный ресурс] // Газета.ру, выпуск 03.11.2011, URL: http://www.gazeta.ru/politics/2011/11/03_a_3822770.shtml (дата обращения: 15.12.2015).

8. Дементьев, А.Н. Институт конфликта интересов и предотвращение коррупции на государственной гражданской службе / А.Н. Дементьев, С.В. Качушин // Государственная власть и местное самоуправление. – 2008. – № 2. – С. 19-25.

9. Магомедов, К. Конфликт интересов в системе государственной гражданской службы: социологический аспект исследования проблемы / К. Магомедов // Государственная служба. – 2005. – № 6. – С. 36-43.

10. Курбанов, Р.Д. Формирование нравственности и морали государственных служащих в Российской Федерации / Р.Д. Курбанов // Власть. – 2008. – №1. – С. 31-35.

11. Комлева, В. В. Механизм формирования оценок престижа государственной службы / В.В. Комлева // Социология власти. – 2003. – № 5. – С.113-127.

12. Малиновский, А.А. Кодекс профессиональной этики: понятие и юридическое значение / А.А. Малиновский // Журнал российского права. – 2008. – № 4. – С.39-44.

13. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55071469/>

14. Соколов В. Модельный этический кодекс государственного служащего Российской Федерации. – Режим доступа: www.cna.ru

15. Еремеева Н. Что такое сервис класса люкс? – Режим доступа: <http://neremeeva.ru/?p=221> (дата обращения: 15.12.2015).

ANALYSIS OF PRACTICE OF GRANTING STATE AND MUNICIPAL SERVICES

N.L. Ashirbagina, A.I. Kovalyov, O.V. Frik

Abstract. Providing state and municipal services to the public is a primary function in the activities of state and municipal government. It is the quality of the provision of public services to citizens assess the effects of the activities of state bodies and local authorities. This article discusses the practical aspects of such services.

Keywords: state and municipal management, services sector

References

1. [The list of services provided by state and municipal institutions and other organizations that host state assignment (order) or a municipal task (order) to be included in the registers of the state or municipal services and provided in electronic form: Order of the Government of the Russian Federation on April 25, 2011]. Available at: <http://www.rg.ru/2011/04/29/perechen-dok.html>
2. Arhipova N.I. *Jetika gosudarstvennyh sluzhashhih* [The ethics of public servants]. *Vestnik RGGU. Serija: Upravlenie*, 2011, no 4, pp. 29-42.
3. Zaharov N. L. *Sociokul'turnye i professional'nye reguljatory povedenija rossijskogo chinovnika* [Socio-cultural and professional conduct regulators Russian official]. *SOCIS*, 2004, no. 3, pp. 113-121.
4. Magomedov K. *Sociologicheskij analiz jeticheskij problem gosudarstvennoj sluzhby* [Sociological analysis of the ethical issues of civil service]. *Gosudarstvennaja sluzhba*, 2004, no. 6, pp. 15-23.
5. Kodan S.V., Ivanova S.A., Taraborin R.S., Blaginina O.A., Kudashov S.M., Denisov S.A. *Problemy korruptcii v gosudarstvennyh organah: tehnologii protivodejstvija* [The problem of corruption in the state bodies: the technology counter]. *Chinovnik*. Available at: www.uapa.ru, no. 604 (34).
6. Sannikova L. *Rynok obrazovatel'nyh uslug v Rossii: problemy korruptcii* [Educational services market in Russia: problems of corruption]. *Intellektual'naja Rossiya*, intelros.ru
7. Available at: http://www.gazeta.ru/politics/2011/11/03_a_3822770.shtml
8. Dement'ev A.N., Kachushin SV. *Institut konflikta interesov i predotvrashhenie korruptcii na gosudarstvennoj grazhdanskoj sluzhbe* [Institute of conflicts of interest and prevention of corruption in the civil service]. *Gosudarstvennaja vlast' i mestnoe samoupravlenie*, 2008, no 2.
9. Magomedov K. *Konflikt interesov v sisteme gosudarstvennoj grazhdanskoj sluzhby: sociologicheskij aspekt issledovanija problemy* [Conflict of interest in the civil service: the sociological aspect of the research problem]. *Gosudarstvennaja sluzhba*, 2005, no. 6, pp. 36-43.
10. Kurbanov R.D. *Fomirovanie npravstvennosti i morali gosudarstvennyh sluzhashhih v Rossijskoj Federacii* [Formation of the morality of public servants in the Russian Federation]. *Vlast'*, 2008, no 1, pp. 31-35.
11. Komleva V.V. *Mehanizm formirovanija ocenok prestizha gosudarstvennoj sluzhby* [The mechanism of formation of grade prestige of civil service]. *Sociologija vlasti*, 2003, no 5, pp. 113-127.
12. Malinovskij A.A. *Kodeks professional'noj jetiki: ponjatie i juridicheskoe znachenie* [Code of Ethics: concept and legal value]. *Spravochno-pravovaja sistema «Konsul'tant Pljus»*.

13. *Tipovoj kodeks jetiki i sluzhebnogo povedenija gosudarstvennyh sluzhashhih Rossijskoj Federacii i municipal'nyh sluzhashhih* [The Model Code of ethics and official conduct of civil servants Russian Federation and municipal employees]. Available at: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/55071469/>

14. Sokolov V. *Model'nyj jeticheskij kodeks gosudarstvennogo sluzhashhego Rossijskoj Federacii* [Model code of ethics of civil servant of the Russian Federation]. Available at: www.cnay.ru

15. Eremeeva N. *Chto takoe servis klassa ljuks?* [What is a service of luxury?]. Available at: <http://neremeeva.ru/?p=221>

Аширбагина Наталья Леонидовна (Россия, Омск) – кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Общественные науки», Омский филиал ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Омский филиал Финуниверситета) (644099, г. Омск, ул. Партизанская, д. 6, e-mail: nataly-ash@yandex.ru).

Ковалев Александр Иванович (Россия, Омск) – доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономика, менеджмент и маркетинг», Омский филиал ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Омский филиал Финуниверситета) (644099, г. Омск, ул. Партизанская, д. 6, e-mail: AIKovalev@fa.ru).

Фрик Ольга Владимировна (Россия, Омск) – кандидат философских наук, доцент кафедры «Общественные науки», Омский филиал ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Омский филиал Финуниверситета) (644099, г. Омск, ул. Партизанская, д. 6, e-mail: OVFrik@fa.ru).

Ashirbagina Natalya Leonidovna (Russian Federation, Omsk) – candidate of pedagogical sciences, the associate professor "Social sciences", the "Financial University under the Government of the Russian Federation" VO FGOBU Omsk branch (Omsk branch of Financial university) (644099, Omsk, Partizanskaya St., 6, e-mail: nataly-ash@yandex.ru).

Kovalyov Alexander Ivanovich (Russian Federation, Omsk) – doctor of economics sciences, professor of "Economy, Management and Marketing" department, the "Financial University under the Government of the Russian Federation" VO FGOBU Omsk branch (Omsk branch of Financial university) (644099, Omsk, Partizanskaya St., 6, e-mail: AIKovalev@fa.ru).

Frik Olga Vladimirovna (Russian Federation, Omsk) – candidate of philosophical sciences, the associate professor "Social sciences", the "Financial University under the Government of the Russian Federation" VO FGOBU Omsk branch (Omsk branch of Financial university) (644099, Omsk, Partizanskaya St., 6, e-mail: OVFrik@fa.ru).