**Государственные услуги, в чем их сущность?**

Повышение качества и уровня государственных услуг является одним из приоритетных направлений развития нашей страны. Многие авторы отмечают, что понятие «государственной услуги» стало использоваться в России только в процессе проведения административной реформы, однако во многих зарубежных странах государственные услуги очень долгое время являются одной из главных форм отношений гражданина, юридического лица и власти.

В первую очередь необходимо дать характеристику категории «услуга».

В широком смысле услуга представляет собой действие, выгоду или удовольствие, направлена на обеспечение материальных или духовных потребностей существующих и потенциальных потребителей. Характерная особенность услуги заключается в ее нематериальном характере, при этом услуга всегда плотно связана с материальными компонентами, которые ее создают, реализуют и потребляют.

В более узком смысле, услуга представляет собой деятельность, которую одна сторона имеет возможность предложить другой; какое-либо действие, которое не приводит к владению чем-либо. Предоставление услуги тесно связано с материальным товаром.

В своих работах Котлер Ф. определяет услугу, как это результат аллелопатии продавца и покупателя, а также личной деятельности продавца по удовлетворению потребности покупателя в процессе купли-продажи товаров.

Под «услугой» обычно понимается вид полезной деятельности, не создающей материальных ценностей или самостоятельного материального продукта.

Согласно ГОСТ Р 50646–2012 «Услуги населению. Термины и определения», вступившему в силу с 1 января 2014 г., и международному стандарту ИСО 9004–2 под услугой понимается результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг. [2]

К основным характеристикам, которые присущи всем услугам относятся:

- Неосязаемость. Услуги невозможно увидеть и попробовать на вкус, услышать или понюхать до момента их предоставления.

- Неотделимость от источника. Услуга неотделима от своего источника.

- Непостоянство качества. Качество услуг колеблется в широких пределах в зависимости от их поставщиков, а также от времени и места оказания.

- Несохраняемость. Услугу невозможно хранить. [2]

Одно из первых упоминаний термина «государственная услуга» появился в Концепции реформирования государственной службы РФ, утвержденной Указом Президента РФ от 15 августа 2001 г., далее в Федеральной программе «Реформирование государственной службы РФ (2003–2005 гг.)», утвержденной Указом Президента РФ от 19 ноября 2002 г., где было указано о необходимости достижения качественного уровня исполнения государственными служащими своих должностных обязанностей и оказываемых ими гражданам и организациям государственных услуг.

Еще одну трактовку термина «государственная услуга» дает указ Президента Российской Федерации No 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти», в нем государственные услуги трактуются, как разновидность государственных функций: «под функциями по оказанию государственных услуг понимается предоставление федеральными органами исполнительной власти непосредственно или через подведомственные им федеральные государственные учреждения либо иные организации безвозмездно или по регулируемым органами государственной власти ценам услуг гражданам и организациям

в области образования, здравоохранения, социальной защиты населения и в других областях, установленных федеральными законами».

В соответствии с Бюджетным кодексом РФ государственные услуги – это услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам в соответствии с государственным заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами государственной власти (органами местного самоуправления). [1]

В данный временной период, государственные функции объединены в 3 группы:

- группа правоустанавливающих функций;

- группа функций по предоставлению государственных услуг (государственные публичные услуги) и управлению государственным имуществом;

- группа правоприменительных функций.

Функция рассматривается как решение органа исполнительной власти, влекущее возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение (передачу) документированной информации (документа), не связанных с непосредственным обращением (заявлением) гражданина или организации.

На сегодняшний день в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. No 210– «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлено следующее определение государственной услуги [1]:

– государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – государственная услуга),

– деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

В органах исполнительной власти процесс оказания услуги можно рассмотреть как совокупность последовательных административных процессов и процедур, по результатам которых заявитель получает благо, соответствующее определенным параметрам, удовлетворяющее его потребность.

Последовательность действий по предоставлению государственных (муниципальных) услуг, обеспечивающих исполнение функций органами исполнительной власти определяется административным регламентом исполнения функций и предоставления государственных услуг [2].

Разработка административных регламентов имеет задачу не столько описания существующих процессов по оказанию услуги, сколько выявление и закрепление возможностей оптимизации ее предоставления в интересах потребителя.

В соответствии с глоссарием административной реформы государственная услуга – деятельность органа исполнительной власти, выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей [1].

Однако, система правового регулирования предоставления государственных (муниципальных) услуг имеет ряд недостатков:

– отсутствие единого определения государственной (муниципальной) услуги. «Параллельность» существующих определений препятствует четкому выделению и конкретизации видов деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления;

– двусмысленным является норма статьи 210–ФЗ, в соответствии с которой сфера действия данного закона «распространяется также на деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг». Под организацией, участвующей в предоставлении услуг, может пониматься и многофункциональный центр по оказанию услуг (это напрямую определено в законе), а может и организация – поставщик услуги.

Перечисленные недостатки действующей системы регулирования предоставления государственных услуг порождают ряд неопределенностей [1]:

– при формировании административных регламентов и стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг, тем самым затрудняя их внедрение в практику государственного и муниципального управления;

– при разграничении государственных и муниципальных услуг для целей реформирования государственных и муниципальных учреждений.

Таким образом, основываясь на представленных выше доводах, термин «государственные услуги» можно определить как: государственную деятельность, связанную с изменением качественного состояния того объекта, на который направлена услуга.

В экономическом контексте, термин «государственная услуга» может восприниматься как государственная деятельность, представляющая собой экономический продукт (все то, что производится, создается и используется в экономике и не выражено в вещественно-материальном характере), придающий новые качества объекту, возникающие непосредственно в процессе деятельности по предоставлению услуги. Результатом предоставления/потребления государственной услуги, с экономической точки зрения, так же является качественное изменение (постоянное или временное, обратимое или необратимое, физическое или ментальное) состояния участника экономических отношений (потребителя государственной услуги) или предмета, принадлежащего ему [2].

В рамках административной реформы основным направлением деятельности органов исполнительной власти, помимо повышения качества и доступности государственных услуг, являются также стандартизация и регламентация государственных услуг, включающие совершенствование существующих регламентов. Это предусматривает создание новых механизмов, предусматривающих привлечение к ответственности должностных лиц за несоблюдение утвержденных стандартов и возмещение нанесенного в результате этого ущерба.

Список использованных источников:

1. Г. И. Алькина, В. А. Герба, Сущность государственных услуг// Экономика и управление народным хозяйством, Вестник ТОГУ, 2009, No 3(14), 2009.

2. Научная электронная библиотека // Монографии, изданные в издательстве Российской Академии Естествознания https://monographies.ru/ru/book/section?id=8420