бенностей коммуникативного партнера всегда наносит ущерб процессу общения [7, с. 72-74]. У школьников должны быть сформированы умения самостоятельно устанавливать контакт, вступать в речевое общение, его поддерживать и завершать, соблюдать социальные нормы и речевой этикет носителей чужого языка. Отсутствие этих знаний и умений также может привести к неудачам в общении.

Возможно ли взаимопонимание без устранения вышеназванных факторов? Конечно, нет. Ведь «взаимопонимание – необязательно единообразие мнений, но – единство целей, это – понимание мнения другого человека» [4, с. 26].

Список литературы

1. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации. – М., 2003. – 288 с.

2. Колшанский Г.В. Коммуникативная функция и структура языка. – М., 1980. – 176 с.

3. Леонтович О.А Русские и американцы: парадигма межкультурного общения. – М., 2005. – 352 с.

4. Пассов Е.И., Кибирева Л.В., Колларова Э. Концепция коммуникативного иноязычного образования. – СПб.: Златоуст, 2007. – 200 с.

5. Птицына И.Ф. Педагогические условия формирования межкультурной компетенции вторичной языковой личности студентов: автореф. дисс. … канд. пед. наук. – Якутск, 2008. – 238 с.

6. Тарасов Е.Ф., Школьник Л.С. Социально-символическая регуляция поведения собеседника. – М., 1977. – 325 с.

7. Третьякова В.С. Речевой конфликт и гармонизация общества: автореф. дисс. … д-ра фил. наук. – М., 2003.

Экономические науки

СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПОСРЕДСТВОМ «ОДНОГО ОКНА» В РЕСПУБЛИКЕ МОРДОВИЯ

Якимова О.Ю.

ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева», Саранск, e-mail: olyakimova@yandex.ru

На современном этапе развития общества социальные проблемы усложнились, а социальные нужды уже не укладываются в строго определённые рамки отдельных ведомств. Для решения возникающих проблем власти, как правило, пытаются заниматься новыми видами деятельности путем создания дополнительных процедур и новых государственных структур. Возникающее при этом дублирование и частичное совпадение обязанностей часто приводит к увеличению количества служащих и ухудшению качества услуг.

Новизна проблемы совершенствования инструментов оказания социальных услуг органами государственной власти во многом определяется тем, что за рубежом появились новые технологии, методы и средства, способные вывести социальную работу на качественно новый уровень. Задача состоит в изучении, анализе, применении и адаптации к российским условиям лучших образцов зарубежной практики, с целью формирования так называемого «нового культурного подхода» в системе предоставления государственных услуг, где в центре внимания находится гражданин, а современные коммуникационные, информационные технологии служат инструментом для быстрого, простого и экономически конкурентоспособного взаимодействия органов власти и общества.

Особую важность проведению исследованиям в области предоставления государственных социальных услуг населению придает социальная значимость вопроса. Существует настоятельная необходимость научного поиска в области обоснования новых теоретических подходов к созданию эффективной системы социального обслуживания, в том числе в области поиска наиболее действенных путей совершенствования механизма взаимодействии органов власти и общества по поводу оказания государственных услуг.

В целях изучения механизма предоставления социальных услуг Государственным университетом – Высшей школы экономики был проведен опрос 30000 респондентов из различных регионов России в период с 27 августа по 15 сентября 2008 г. Данные были размещены на сайте Административной реформы в Российской Федерации, проводимой Министерством экономического развития РФ [1].

Исследование и анализ мнений получателей государственных услуг проводился в местах исполнения государственных функций. Опрос проводился по 54 административным регламентам федеральных органов исполнительной власти в 51 субъекте Российской Федерации. Основным изучаемым параметром данного исследования является субъективный показатель качества, который основан исключительно на оценочных суждениях и мнениях потребителей услуг. Для анализа мнения заявителей государственных услуг использовался количественный метод сбора данных – анкетный опрос.

В ходе исследования было выявлено, что в процессе взаимодействия с механизмом предоставления социальных услуг в Республике Мордовия, жители наиболее часто сталкиваются со следующими проблемами: долгое ожидание в очереди (18,1%) и ожидание результатов по тому или иному обращению в государственное учреждение (5,1%), волокита и необходимость многократно обращаться по одному и тому же вопросу (9%), невнимательность, безразличие сотрудников, нежелание помочь, грубость и некомпетентность сотрудников (5,68%).

Вследствие этого 11,1% граждан предпочитают не обращаться в государственные учреждения за получением социальных услуг, даже имея на то веские основания. По данным опроса 37,4% граждан отказались от получения го-

сударственной услуги, так как оценивали свои шансы получить эту услугу как очень низкие, 24% отметили высокие временные, а 21% – финансовые затраты процедуры получения социальной услуги. Около 30% граждан, которые все же обратились в органы государственной власти, потратили несколько дней на сбор и заполнение необходимых документов. Примерно по 10% граждан потратили на идентичную процедуру от недели до и более месяца.

Более половины опрошенных респондентов (52%) предпочли бы получить образцы или формы документов для заполнения через Интернет и лишь 15% населения Республики Мордовия высказали мнение о сохранении традиционного размещения информации на информационных стендах в государственных учреждениях. По вопросу оценки качества предоставления социальных услуг в целом посредством существующего в Республике Мордовия механизма было оценено респондентами как удовлетворительное (51%). Оставшиеся 50% опрошенных разошлись во мнениях по поводу качества: 13% оценили его как хорошее, 15% – плохое, 2% – очень плохое и 19% затруднились с ответом.

Исходя из этого, можно сделать вывод о несовершенстве механизма предоставления государственных социальных услуг с точки зрения его главного потребителя – населения. Поэтому трансформация, модернизация и устранение недостатков в работе этого механизма – объективная необходимость сегодняшнего дня. Безусловно, данные мероприятия следует проводить во всех сферах, так или иначе связанных с оказанием услуг населению, но в первую очередь на наш взгляд, преобразования должны коснуться непосредственно социальной сферы (социальной защиты граждан).

Это обусловлено тем, что особенно остро все недостатки существующей системы проявляются именно в работе органов социальной защиты населения, которые в больше степени включены в работу данного механизма. К тому же, граждане, нуждающиеся в получении той или иной государственной услуги являются наиболее уязвимой частью населения. Данный сегмент клиентской базы наиболее остро ощущает все административные сложности механизма её получения. Дополнительные материальные и моральные затраты создают у населения негативное отношение к различным государственным структурам, создают социальную напряженность, подрывая тем самым основу стабильности государства [2, с. 21].

Следует отметить, что необходимость совершенствования механизма предоставления услуг в сфере социальной защиты в Республике Мордовия вызвана несколькими основными факторами.

Во-первых, в конце 1990-х годов в работе органов управления социальной сферой Мордовии все большую роль стала играть адресная социальная помощь, основанная на оценке нуждаемости. Наряду с такими федеральными выплатами, как жилищные субсидии и ежемесячное пособие на ребенка, использующими оценку уровня доходов, в Мордовии существует целый ряд местных и региональных программ, например предоставление пособия на школьное питание (местный уровень) или пособия больным сахарным диабетом (региональный). Как показывает практика, повышение адресности социальных выплат и пособий и связанная с ней оценка нуждаемости нередко ведут к росту административных издержек, к примеру, на сбор и проверку достоверности предоставляемой информации о доходах. Таким образом, снижение административных издержек при сохранении высокой степени адресности программы – ключевая управленческая задача, стоящая перед органами социальной защиты населения Республики Мордовия

Во-вторых, система административных функций по предоставлению различных социальных пособий разделена между отдельными структурами (отделами). Такое функциональное разделение было исторически обусловлено характером самого процесса появления новых программ социальной помощи, а также разными источниками их финансирования. Проверяя, есть ли у граждан основания для получения пособий, выплат и компенсаций, а также определяя размер этой помощи, организационные структуры фактически дублируют друг друга.

В-третьих, для получателей помощи такая система является чрезвычайно неудобной по нескольким причинам: жителям отдаленных районов приходится тратить много времени и сил, чтобы добраться до расположенных в центре республики органов социальной поддержки, а тем семьям и гражданам, которые могут претендовать на получение нескольких видов пособий, приходится посещать несколько организаций и собирать несколько комплектов документов, часто дублирующих друг друга. Из-за отсутствия между специалистами должного взаимодействия и установки на комплексную консультационную помощь гражданам получатели, пришедшие в одну из организаций за социальной помощью, редко получают информацию о том, что они могут получить прочие пособия и льготы в других организациях или отделах.

Все это означает, что каждый вид социальной услуги или меры социальной поддержки имеет свою вертикальную структуру предоставления: службу назначения, которая одновременно является и службой приема посетителей; службу контроля назначения; службу контроля выплаты.

Подобное разделение заставляет гражданина, имеющего право на различные меры социальной поддержки, при назначении каждого

вида пройти полный цикл предоставления меры социальной поддержки: консультации по поводу предоставления; сбор пакета документов; обращение за назначением; назначение меры социальной поддержки.

Это, в свою очередь, означает, что на гражданина заводится несколько личных дел, ему приходится предоставлять несколько копий одних и тех же справок в разные отделы, одна и та же информация о нём несколько раз вносится в различные информационные системы и, как следствие, невозможно произвести сводный анализ и расчет по всем категориям и получателям социальных услуг и оценить полный объем затребованной и полученной помощи, а, следовательно, и произвести качественный анализ прогнозных показателей.

Следствием подобного дублирования являются постоянные очереди в управлениях (отделах) социальной защиты населения, неоправданные затраты времени граждан на сбор документов и посещение учреждений социальной защиты, перегрузка сотрудников, занятых в предоставлении мер социальной поддержки.

Указанное положение осложняется тем, что с усилением социальной направленности политики, проводимой в Российской Федерации на фоне социально-демографических изменений (общее старение населения, ухудшение здоровья и рост числа инвалидов, низкий жизненный уровень), увеличиваются и объемы предоставления услуг, усиливая нагрузку на гражданских служащих системы социальной защиты населения.

Таким образом, для того чтобы не просто сохранить качество предоставления государственных услуг в условиях дефицита штатов, но и, кроме того, произвести качественные улучшения социального обслуживания населения, необходима структурная реорганизация механизма предоставления государственных социальных услуг на основе внедрения новых информационных технологий, новых механизмов, одним из которых может стать система «одного окна».

Для устранения сложившихся проблем в механизме предоставления государственных социальных услуг в Республике Мордовия было организовано внедрение системы «одного окна» в работе органов социальной защиты населения. Оно проходит в рамках пилотного проекта в одном из районов республики – Лямбирском муниципальном районе. К сожалению, будучи реализуемой на протяжении последних двух лет (с 2008 года), система все еще находится на стадии внедрения.

На первом этапе внедрения системы была реорганизована сама структура построения механизма предоставления услуг в системе социальной защиты населения. В 2009 году муниципальные учреждения были реорганизованы в Государственное учреждение «Социальная защита населения по Лямбирскому району Республики Мордовия», в результате чего почти вдвое уменьшилась штатная численность служащих, а это значит, что в первую очередь произошло сокращение затрат на оплату труда служащих, рационализация структуры путем устранению дублирующих друг друга должностей в различных отделах. Подобная реорганизация была направлена на достижение социальной эффективности деятельности служащих в различных отделах государственного учреждения путем усиления ориентации на потребности человека и его удобство общения с органами государственной власти.

В качестве технического средства реализации системы «одного окна» выступает создание Электронного социального регистра населения Республики Мордовия (ЭСРН РМ) – это комплексный проект по реорганизации механизма предоставления услуг в сфере социальной поддержки граждан, направленный на повышение эффективности и качества работы органов социальной защиты населения, за счет проведения административных преобразований на основе использования современных информационных технологий. В рамках данного проекта создается реестр лиц, получающих меры социальной поддержки, открытый для информационного взаимодействия с другими информационными системами. Данный реестр позволяет хранить информацию о заявителе на электронных носителях, вследствие чего гражданину нет необходимости повторно проходить процедуру оформления соответствующих документов при продлении сроков социальной поддержки.

ЭСРН РМ является информационной системой нового поколения и формируется как государственный информационный ресурс Республики Мордовия в виде территориально-распределенной базы данных на двух уровнях: на уровне республики и на муниципальном уровне.

На муниципальном уровне осуществляется сбор персональных данных о гражданах, имеющих право на получение социальной помощи, формирование и ведение базы данных, содержащей персональные и сводные данные о населении, проживающем на территории муниципального образования и имеющем право на получение социальной помощи.

На уровне республики осуществляется объединение документированной информации ЭСРН РМ, получаемой с муниципального уровня, ее хранение, ведение и предоставление.

В ходе мониторинга, проведенного ГУ «Социальная защита населения по Лямбирскому району Республики Мордовия» была определена эффективность реализации проекта по внедрению системы «одного окна», которая составляет 56,52 %. Это значит, что запланированные показатели по ряду причин не удалось достичь в поставленные сроки, а, следователь-

но, проект находится на промежуточной стадии реализации.

Однако, давая оценку методу подсчета эффективности, на наш взгляд следует отметить недостаточность показателей для объективного отражения происходящих изменений (использовались такие показатели как: сокращение количества документов, необходимых заявителю для получения государственной социальной услуги; количество личных посещений заявителем служащих для получении услуги; время ожидания очереди; сроки предоставления услуг; доля муниципальных образований в республике, на территории которых функционирует система «одного окна»). Данная методика позволяет определить лишь степень соответствия фактических показателей плановым, в то время как гораздо важнее определить экономический (бюджетный) и социальный эффект от внедрения системы. Безусловно, подсчет эффективности с такой позиции является сложным, и поэтому в настоящее время отсутствует. Сложность связана тем, что большинство индикаторов оценки эффективности относятся к разряду альтернативных издержек – выгод от нереализованных возможностей.

Однако, несмотря на сложности и трудности, модель «одно окно» способна стать оптимальной из существующих управленческих схем организации обеспечения населения социальной поддержкой. С одной стороны, она создает предпосылки для сокращения административных издержек работы органов социальной защиты населения, с другой – расширяет доступ граждан к требуемой им социальной помощи. Предложенная система «одного окна» позволит максимально эффективно использовать людские, материальные, временные ресурсы, что является очень актуальным для всех субъектов Российской Федерации.

Список литературы

1. Административная реформа в Российской Федерации. [Электронный ресурс]: новости хода административной реформы, мониторинг, административные регламенты, обсуждение. – М., 2010. – Режим доступа: http://www.ar.gov.ru. – Загл. с экрана.

2. Либоракина М.И. Социальная помощь: на пути к адресности / под ред. М.И. Либоракиной. – М.: Фонд «Институт экономики города», 2001. – 44 с.

«Философия в контексте культуры», Чехия, 16–23 апреля 2011 г.

Культорология

ИМПРЕССИОНИСТИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ В ИНТЕРПРЕТАЦИИ ТАНЦА КОНЦА XIX – НАЧАЛА XX ВВ. (З. СЕРЕБРЯКОВА И Э. ДЕГА)

Портнова Т.В.

Институт Русского театра, Москва, e-mail: Tatianaportnova@bk.ru

Импрессионизм привлекает внимание исследователей в пестрой картине развития художественных направлений конца XIX и первых десятилетий XX века. Сейчас оно предстает перед нами как стилистическое направление, имеющее ясно выраженные исторические предпосылки, идейную и эстетическую программу. Импрессионизм избегает опосредованных путей подхода к действительности, условности, стилизации, метафоричности, отстранения. Попытка теоретического осмысления взаимоотношений танца и изобразительных искусств в контексте импрессионизма, предпринятая в этой статье представляется не случайной. Изыскания новых средств зрелищной выразительности в области живописи касались разработки форматов кадра, освещения, пластики движения. Тема танца, балерины, репетиций, танцклассов стала одной из распространенных как в русском, там и в зарубежном искусстве конца XIX – начала XX вв. Самое характерное направление поисков и достижений тех лет состояло в отказе от традиционных схем освещения, поиске живописности в естественных световых сочетаниях, которые дарит природа. Это привело к большей правдивости, легкости и изяществу изображения. И вместе с тем легкость и красивость и в меньшей степени критическая правдивость стали своеобразной меркой импрессионистической метода. Балетный образ в изобразительном искусстве импрессионизма выработал и утвердил присущую ему и только ему поэтику, в котором движение и мимолетное впечатление были идейно значимы и важны. Чувство незавершенности каждого мгновения жизни пронизывают скульптурные и живописные образы танца в этом стиле. Композиции часто сдвинуты, асимметричны, переходы форм кажутся неподготовленными, рамы картин часто режут фигуры и лица, случайные эпизоды дробят действие, границы размыты и образуют дрожащие цветовые пятна. Импрессионизм несет на себе резко выраженную печать французской духовной культуры. В интерпретации балетной темы это прежде всего Э. Дега. Однако он не остается только фактом национальной истории искусства. Вместе с тем от французских эстетических импульсов в искусство начала XX в. влилась новая волна интереса к импрессионистическим приемам, к рожденным жизнью новым элементам, к её самостоятельной характерности. В русской живописи и графике импрессионистское видение танца отличает З. Серебрякову. Творчество Э. Дега, так и тема балета неоднократно осве-