

УРО П.
**ОЩУЩАЮТ ЛИ ФРАНЦУЗЫ СЕБЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ ИЛИ КЛИЕНТАМИ СФЕРЫ
ОБЩЕСТВЕННЫХ УСЛУГ?**

HUREAU P.

Les Francais se sentent-ils usagers ou clients des services publics? // Problemes econ. - P., 1999. – № 2640 – P. 1-2.

В статье анализируются результаты опросов, проведенных Институтом общественного мнения (Sofres) во Франции в последние годы по поводу функционирования сферы общественных услуг.

Термин “общественная услуга” (service public) французы понимают как услугу, необходимую для общества, основную ответственность за которую должно нести государство. Эта роль государства признается подавляющим большинством французов. Она подразумевает выполнение государством административных функций в широком смысле, сбор налогов, обеспечение гарантий гражданского общества, внутренней безопасности, осуществление правосудия. К сфере общественных услуг относят также почту и средства связи. Образование, здравоохранение и оборону французы причисляют к сфере общественных услуг значительно реже.

В семантическом плане “общественные услуги” ближе к понятию “администрация” или к понятию “коллективная инфраструктура”. Однако оно в целом лучше воспринимается обществом, чем понятие “администрация”. 63% опрошенных отдаются предпочтение термину “общественные услуги”, в то время как термин “администрация” положительно воспринимают только 42% опрошенных французов.

Две трети французов считают, что сфера общественных услуг хорошо выполняет свои функции, в то время как 29% придерживаются противоположного мнения. Общее положительное мнение относительно функционирования сферы общественных услуг доминирует во всех категориях населения. Однако выше оцениваются услуги, которые имеют конкурентный характер и могут приспособливаться к меняющейся ситуации. В частности, высоко оценивают функционирование компаний сферы общественных услуг “Франс Телеком”, 92%, Почты – 80%, Национального общества железных дорог Франции (НОЖД) – 65% французов (с.1).

Более половины французов оценивают положительно работу систем здравоохранения, образования и социальной защиты. Система социального обеспечения собрала 49% положительных отзывов. Критические отзывы были высказаны в ходе опросов в адрес таких организаций, как Национальное агентство по вопросам занятости, налоговые и юридические службы. Эффективность этих организаций считается недостаточно высокой из-за их медлительности и неповоротливости.

Наибольшее доверие французы испытывают к услугам, которые ближе всего к частному сектору. Так, 70-80% опрошенных доверяют услугам, предоставляемым такими организациями, как Почта, “Эр Франс”, НОЖД, а 74% — услугам системы социального обеспечения (с.1).

Напротив, общественные услуги, предоставляемые государственными административными организациями, значительно ниже оцениваются французами. Так, 70% опрошенных считают, что государство как администратор очень далеко от потребностей граждан, и только у 24% услуги государственных административных организаций вызывают доверие.

Основной упрек в адрес сферы общественных услуг заключается в глобальной неудовлетворенности ожиданий от получаемых опрошенными услуг. Более половины респондентов полагают, что предприятия общественных услуг не прикладывают достаточных усилий для решения повседневных проблем пользователей, для обеспечения их информацией, а

также для приспособления режима своей работы так, чтобы он был более удобен для населения, особенно работающего.

Более 70% опрошенных считают, что работники предприятий сферы общественных услуг являются рутинерами и бюрократами, которые заставляют их ждать напрасно. Среди положительных отзывов можно отметить мнение 78% опрошенных о том, что работники сферы общественных услуг честны. Кроме того, более половины респондентов признают их компетентность и даже любезность. Однако, как считают 59% опрошенных, работники сферы общественных услуг явно недостаточно внимательны к заботам и нуждам потребителей.

Понятие “общественная полезность” (*l'intérêt général*), как показали опросы, понимается французами как совокупность выгод (пользы) для отдельных индивидов, которые они получают в повседневной жизни. Такая интерпретация требует значительной модернизации функционирования сектора общественных услуг. Между тем такой модернизации противостоит традиционная приверженность большинства французов национальной модели, в которой государство выполняет определенные общественно полезные функции. Экономический прогресс в целом ассоциируется с действиями государства. Понимание “общественной полезности” скорее противопоставляет тех, кто хочет модернизировать эту модель с целью ее сохранения, используя методы, доказавшие свою эффективность в частном секторе, и тех, кто хочет возродить систему, в которой государство выступает основным регулирующим механизмом и функционирует по своим собственным правилам.

Французы в своем большинстве остаются приверженцами общественных услуг, которые чаще всего ассоциируются с понятием “общественное благо”. Речь идет в первую очередь об образовании, медицинском обслуживании и социальном обеспечении. Именно в этих секторах предоставляются услуги, которые, по мнению большинства французов, не должны быть приватизированы. В отношении полиции и правоохранительной системы вопрос в такой плоскости вообще не поднимается. В то же время французы считают, что услуги в этих секторах должны стать более качественными и удовлетворять ожидания пользователей.

Рассматривая вопрос о модернизации сферы общественных услуг, автор в первую очередь указывает на необходимость “приближения” услуг к потребителям, т.е. большего учета их интересов. 72% опрошенных считают, что реформа государства и сферы общественных услуг не требует отлагательства. Французы являются очень требовательными потребителями. Они хотят получать более качественные услуги, а также хотят, чтобы соответствующие службы быстрее реагировали на изменения ситуации на рынке, и требуют большего разнообразия услуг повышения степени их доступности.

Опросы показали возвращение французов к определенной цивилизованности в отношении получения общественных услуг. Они все чаще склонны отказываться от обмана и мошенничества при получении общественных услуг. Более 70% французов считают, что морально недопустимо обманывать службы социального обеспечения, например, для того, чтобы одновременно получать пособие по безработице и работать. Этот показатель сокращается до 60%, когда оценивается мнение французов в отношении допустимости обмана при сдаче экзаменов, и до 56% — в отношении обмана при уплате налогов (с.2).

В целом, французы положительно оценивают роль государства в сфере общественных услуг. Это признание разительно отличается от мнения жителей других стран, особенно Италии.

Вопрос, кем себя считают французы — пользователями или клиентами сектора общественных услуг — дал следующие результаты. Французы, прежде всего, являются требовательными потребителями и скорее клиентами, чем пользователями, понимающими разрыв между частным и государственным секторами. Понятие качества услуг все в большей степени становится нормой, которая должна соблюдаться. В этой связи необходима модернизация не только конкурентных общественных услуг, но также и услуг, представляющих общественное (коллективное) благо. Повышение требований к качеству общественных касается как систем образования (школ), здравоохранения (больниц) или социального обеспечения, так и мэрий, налоговых служб и т.д.

Ответы на вопрос о готовности французов платить более высокие налоги для увеличения объема и качества общественных услуг, показали, что они не всегда готовы к этому. При ответе на вопрос о том, на какие жертвы они могут пойти, чтобы улучшить состояние государственных финансов, треть опрошенных заявили, что они не готовы к жертвам; только 11% согласились платить более высокий подоходный налог или, что еще хуже, только 8% согласились бы на новое повышение налога на добавленную стоимость.

Что касается местных налогов, то более половины опрошенных считают их уровень справедливым и соответствующим качеству жизни в коммунах, существующей инфраструктуре и предоставляемым услугам. В то же время они предпочитают, чтобы их коммуна финансировалась скорее за счет займов, чем за счет повышения налогов.

C.H.Куликова