

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ: ВОЗМОЖНОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЯ

Основная цель предоставления государственных услуг – это предоставить их как можно лучше для граждан, достигнуть наивысшей эффективности и ориентироваться на потребности граждан (потребителей). Удовлетворенность от предоставленной услуги напрямую зависит от предоставленной услуги. Здесь государственный сектор встречается с проблемой возможности выбора. Обычно государственные услуги предоставляет монопольный поставщик. Проблема выбора очень важна анализируя возможности персонализации государственных услуг.

Несомненно, выбор улучшает качество жизни граждан и позволяет самим управлять будущим. Выбор очень важен для создания автономии. Фреу (2005) утверждает, что увеличение выбора меняет отношения между потребителем услуги и самой услугой. Признано считать, что когда индивиду предоставляется право на выбор, он становится более мотивированным и это может улучшить результат его деятельности. Хотя стоит не забывать, что предоставленная свобода выбора, обусловлена реализацией личного контроля и принятием ответственности. Позитивная сторона выбора проявляется повышением уровня доверия, формированием новых навыков, самостоятельности, мотивации и т. д. Надо подчеркнуть, что все эти преимущества предоставляемые выбором и их «качественное» проявление зависит от того насколько индивид намерен проявить себя и какой уровень персонализации достиг [5, с. 649].

Свобода выбора приносит не только положительные результаты. Распространение возможности выбора в государственном секторе поощряет процессы индивидуализации и вызывает кое-какие риски, особенно это касается принятия ответственности. Риск и ответственность становятся важными вызовами свободы выборы [2, с. 6]. Когда человеку предоставляется свобода выбора, из-за своего ограниченного знания, недостатка компетенции он/она рискуют сделать ошибочный выбор. За последствия такого выбора, будет отвечать не кто иной, как сам человек. Если выбор является навязанным или необоснованным надежной информацией, это может вызвать опасность наделать больше убытка чем пользы. Конечно все зависит от важности решения. Для более важных решений соответственно выше и риски.

В странах Европейского Союза (например Великобритания) происходящие изменения в сфере поставки государственных услуг определяют вектор изменений происходящий в системе предоставления, контроле и управлении услуг. Паралельно меняется взгляд граждан на себя и принятые ими решения. Поэтому происходит приватизация социальной и экономической сфер жизни индивида. Создание возможностей выбора поощряет инвестировать в себя. Приспособленный для граждан пакет государственных услуг, вместе с личным советником, позволяет людям самим оценивать предоставляемые услуги [2, с. 9]. Данные идеи очень похожи на доктрину копродукции государственных услуг, которая в 8–9 десятилетиях прошлого века стала альтернативой Новому государственному менеджменту (англ. New Public Management). Копродукция означает участие граждан в предоставлении государственных услуг, вместе с государственными служащими или самостоятельно (например, дружинник, сортировка мусора, инициативы за безопасное соседство). Важная черта копродукции, чтобы такая деятельность была добровольной и необязательно соответствовала правовым документам и правилам [1, с. 210].

Далее развивая тему, обсудим персонализацию государственных услуг. Нидхам (2013) утверждает что персонализация государственных услуг стала нормой. Проведя анализ научной литературы можно утверждать, что общего понятия персонализации нет. Обычно ученые характеризуя это явление опираются на им актуальные критерии и акценты. В принципе можно выделить два преобладающих направления: (i) персонализация объясняется с политического,

³ С.А. Савицкайте благодарит Литовский совет науки за оказанную поддержку.

правового и управленческого подхода; (ii) персонализация объясняется с психологического, ценностного подхода. Нидхам (2013) выделила пять нарративов персонализации: (i) люди эксперты своей жизни; (ii) методы ориентированные на людей более совпадают с их образом жизни, чем ограниченные знания государственных учреждений; (iii) персонализация подходит всем, не только людям нуждающимся в социальной помощи; (iv) смысл персонализации сделать жизнь людей лучше; (v) персонализация снижает затраты. Персонализация предлагает совсем другой механизм предоставления государственных услуг. Люди получают широкий спектр услуг и возможность контролировать свою жизнь (сами идентифицируют потребности и выбирают услуги которые им нужны). Эффективными методами выполнения такой политики являются личные бюджеты, прямые дотации, планирование помощи и т. д. Можно выделить такие основные черты персонализации государственных услуг:

- поддержка должна быть адаптирована к индивидуальным потребностям человека;
- нужно гарантировать людям доступ к информации, адвокату и советам. Включая эквивалентную помощь и советников, чтобы принятые решения насчет присмотра, поддержки или управления личным бюджетом были бы информативными;
- нужно искать новые способы сотрудничества между разными сторонами, которые помогли бы людям активно включиться процесс проектирования, предоставления и оценки услуг;
- нужно развивать местное партнерство, предлагая людям широкий спектр выбора и создавая возможности для социального участия;
- нужно развивать лидерство и управленческие навыки, вспомогательное учебное окружение и организационные системы, где работники могли бы работать в творческом окружении;
- нужно утвердить раннюю интервенцию, возможности защиты и превенции, чтобы люди получили помощь как можно раньше и правильным способом;
- нужно гарантировать подход к универсальным услугам общины и ресурсам [4, с. 2].

Основным средством, используемым для реализации персонализации, является помощь, которой управляет получатель помощи (англ. Self-direct support). Благодаря такой поддержке можно предоставлять персонализированные государственные услуги. Для этого обязательно заключить договор между государством и гражданином. Благотворительная организация *In Control* для реализации персонализации советует использовать следующие формы персонализации.

Личный бюджет. Это деньги предоставляемые людям нуждающимся в помощи. Индивид контролирующей бюджет должен знать точную сумму помощи, быть способным использовать средства эффективно и точно прогнозировать последствия в будущем.

Прямые выплаты. На прямую выплачиваемые средства гражданину, с помощью которых он/она сами планируют себе помощь и услуги.

Личный медицинский бюджет. Ресурсы распределяются на медицинские потребности человека. Планируя средства надо работать вместе с людьми имеющими похожие потребности.

Оценка поддержки. Консультируясь с профессионалами важно наметить результаты. Местная власть как нейтральная сторона подтверждает результат оценки и план поддержки.

Прямое распределение. Человек должен иметь ясные индикаторы, какая часть выделенных средств позволит ему достигнуть намеченные результаты.

Планирование помощи. Создавая планы о помощи пользоваться советами и другой помощью. Планы не должны быть сильно детализированы, а скорее показывать потребности человека и желаемые результаты.

Выбор и контроль. Индивид решает как будет управляться ему назначенное финансирование. Как лучше истратить деньги, чтобы были достигнуты желаемые результаты.

Проверка. Местная власть должна проверять поставщиков услуг, достигнуты ли в их планах договоренные результаты [4, с. 4–5].

Также персонализация государственных услуг способствует уменьшению дискриминации и гарантирует равные права. Обычно это касается таких маргинальных групп как геи, лесбиянки, люди имеющие физические и умственные недостатки, этнические меньшинства, пенсионеры и люди имеющие суицидальные наклонности.

Список использованных источников

1 Dvorak, J. Valstybės ir piliečių kodalyvavimas viešųjų paslaugų sferoje / J/ Dvorak // Pilietinė visuomenė: politikos įpilietinimo projekcijos. – Klaipėda : Klaipėdos Universiteto leidykla, 2006.

2 Frew, C. Making «Choices» in Home Care. What will an increased «choice» mean for employment and service provision? [Электронный ресурс] / C. Frew. – Режим доступа : <http://depts.washington.edu/pcls/caringlaborconference/frewpaper.pdf> . – Дата доступа : 14.04.2015.

3 Needham, C. Personalization: From day centres to community hubs? [Электронный ресурс] / C. Needham. – Режим доступа : <http://csp.sagepub.com/content/34/1/90.full.pdf+html>. – Дата доступа : 14.04.2015.

4 SCIE – Social Care Institute for Excellence. Personalisation: a rough guide [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.scie.org.uk/publications/guides/guide47/files/guide47.pdf>. – Дата доступа : 14.04.2015.

5 Tafarodi, R. W. Putting oneself in the task: choice, personalization, and confidence [Электронный ресурс]/ R. W. Tafarodi, S. Mehranvar, R. L. Panton, A. Milne. – режим доступа : <http://www.psych.utoronto.ca/users/tafarodi/Papers/PSPB02b.pdf> . – Дата доступа : 14.04.2015.