

Нестеров А. В. Сервис и услуги: комплексный подход. – М.: ГУ ВШЭ, 2007. – 150 с.

Книга посвящена одной из актуальных проблем современного развитого государства – продуцированию и потреблению сервиса и услуг в гражданском обществе. В ней рассмотрены сервис и услуги как общественное явление. Большое внимание в книге уделено правовым и юридическим аспектам сервиса и услуг. Руководителям предприятий сферы услуг и специалистам в сервисной деятельности она будет интересна с точки зрения понимания сущности услуг и сервиса, т. к. в книге принципиально отдельно рассматриваются понятия «услуги» и «сервис». Большое внимание в ней уделено вопросам регламентации, стандартизации, сертификации процессов оказания услуг, систем менеджмента качества процессов оказания услуг, а также процедурам аккредитации публичных услугодателей. Кроме того, отдельно рассмотрены такие виды услуг как публичные и информационные услуги. Данная книга является первой книгой по услугам, в которой услуги представлены не только как юридический или экономический объект, но и фактический объект, т. е. комплексно.

Настоящее междисциплинарное издание рассчитано на системное изучение основ услуг и сервисных отношений в России. Рекомендуется специалистам сферы услуг и сервиса, а также может быть использовано как учебно-методическое пособие студентам факультетов менеджмента, права, экономики, углубленно изучающим сервисную деятельность, сервисное право, менеджмент и маркетинг сервиса. Кроме того, книга может быть полезна практикующим юристам, предпринимателям в сервисном бизнесе и руководителям органов государственной власти и местного самоуправления, а также услугополучателями (гражданами-потребителями) для защиты своих прав и законных интересов.

Рекомендовано кафедрой предпринимательского права ГУ ВШЭ в качестве учебного пособия для студентов, углубленно изучающих услуги и сервис.

Строение книги и как ее можно читать

Данная книга рассчитана на различных читателей с различным уровнем подготовки, поэтому она построена так, что в нее можно войти в нескольких местах. Продвинутые читатели (специалисты) могут начать читать с любого места, а студенты могут изучать материал книги последовательно либо выборочно по указанию преподавателя.

В связи с тем, что в книге имеются, как бы повторы необходимо отметить, что это не механические повторы, а рассмотрение одного материала с разных позиций. В этой связи ссылочная литература приводится в каждой главе, а не общим списком в конце книги.

В задачи данной книги не входило детальное монографическое обсуждение всех публикаций, посвященных услугам, да, наверное, охватить все предметные области, где изучаются и используются услуги, невозможно, поэтому автор приносит свои извинения всем, чьи работы в данном тексте не упомянуты

Оглавление

Введение (о теории услуг)	3
Глава 1. Услуги как общественное явление	10
1.1 Классификация услуг.....	10
1.2 Модели услуг и история их развития.....	15
1.3 Терминологическая проблема услуг.....	16
1.4 Анализ некоторых свойств услуг.....	17
1.5 О сущности услуг.....	21
1.6 Помощь и услуги.....	23
1.7 Благо и услуги.....	26
Глава 2. Услуги как элемент системы объектов гражданских прав.....	29
2.1 Вещи и имущество.....	30
2.2 Операции с объектами гражданских прав.....	31
2.3 Пользование и использование объектов.....	32
2.4 Субъекты, принимающие участие в гражданском обороте.....	33
2.5 Категория «услуги» в системе базовых категорий.....	35
Глава 3. Услуги как юридический объект гражданского оборота.....	36
3.1 Товар и услуги.....	37
3.2 Гражданско-правовые отношения между услугодателям и услугополучателями.....	38
3.3 Особенности предмета договора на оказание смешанных услуг.....	41
3.4 Эффект от услуги и операции в услугах.....	42
3.5 Работы и услуги.....	44
3.6 Категорийный анализ услуг.....	45
Глава 4. Сервис как общественное явление.....	48
Глава 5. Регламентация процессов оказания услуг.....	54
5.1 Понятие технического регулирования	54
5.2 Понятие продукта и процессов продуцирования.....	57
5.3 Идентификация и диагностирование продуктов.....	61
Глава 6. Стандартизация процессов оказания услуг.....	65
6.1 О стандартизации услуг.....	67
6.2 Стандартные требования.....	69
6.3 Понятие стандартизации	70
Глава 7. Подтверждение соответствия (сертификация) процессов оказания услуг.....	71
7.1 Процедуры оценки соответствия.....	72
7.2 Сертификация как услуга.....	73
Глава 8. Качество, пригодность и безопасность процессов оказания услуг	76
8.1 Юридические аспекты качества.....	76
8.2 Понятие качества	78
8.3 Мера качества.....	79
8.4 Оценка качества.....	79
8.5 Проблема фальсификации и контрафакции продуктов.....	81
8.6 О качестве некоторых видов услуг.....	82
8.7 Качество образовательных услуг.....	83
8.8 Определение качества.....	85
Глава 9. Публичные услуги.....	87
9.1 Вопросы стандартизации публичных (государственных) услуг	87
9.2 Классификация государственных, публичных и общественных услуг.....	90
9.3 Доступность публичных (государственных) услуг.....	93
Глава 10. Аккредитация публичных услугодателей.....	96
10.1 Компетентность и компетенция.....	97

10.2 Уполномоченность.....	98
10.3 Компетентность.....	100
Глава 11. Стандарты государственных услуг.....	102
11.1 О некоторой практике по стандартизации государственных услуг.....	106
11.2 Структура стандарта государственной услуги.....	106
11.3 Заключительные положения.....	106
Глава 12. Государственный надзор услуг.....	108
12.1 Место контроля и надзора в управлении.....	110
12.2 Виды проверок и контроля.....	112
12.3 Понятия контроля, надзора и мониторинга.....	115
Глава 13. Информационные услуги.....	119
13.1 Понятие информационного(ой) объекта, продукта, товара и услуги.....	121
13.2 Вопросы информационного копирования.....	122
13.3 Информационная помощь и проблема спама.....	124
Глава 14. О деятельности, действиях и актах.....	130
14.1 Модели деятельности.....	131
14.2 Мыследействия.....	134
14.3 Цели деятельности.....	135
14.4 Деятельность и услуга.....	139
14.5 Единица деятельности.....	139
Глава 15. Свойства процессов оказания услуг.....	142
15.1 Показатели, характеризующие процессы.....	143
15.2 О бизнес-процессах.....	144
Глава 16. Категорийный (тензорный) подход.....	146
16.1 Категорийная Вселенная.....	146
16.2 Связи и взаимодействия.....	148
16.3 Понятия носителя, предмета и коммуниканта.....	149
Заключение.....	150

Введение (о теории услуг)

Услуга представляет собой достаточно сложное общественное явление, поэтому до сих пор нет теории услуг, во всяком случае, она нам не известна. Поиск в Интернете также не предоставляет информации о наличии публикаций, посвященных теории услуг. В то же время существует большое количество опубликованных работ, в которых, так или иначе, рассматриваются вопросы, связанные с услугами. В частности, это сферы: политэкономии, экономики, социологии, маркетинга, права, менеджмента, медицины, информатики и другие.

Можно наблюдать и в практической деятельности проблемы, связанные с услугами, в частности с государственными услугами. В [1] отмечено, что конкретная реализация административной реформы привела к тому, что в новой структуре стали применяться старые методы административных практик – устных распоряжений, неформальных договоренностей. При этом другие, альтернативные, практики не были предложены, что и определило негативный промежуточный результат реформы. Кроме того, Я.И. Кузьминов отмечает, что не были разработаны стандарты государственных услуг, которые должны оказывать федеральные агентства, отсутствуют регламенты предоставления этих услуг. Очень важным, по его мнению, является формирование методической основы для трансформации существующих федеральных агентств в эффективные и компактные единицы, организованные по проектному принципу и финансируемые по результату деятельности. Интересны цифры, приводимые в статье, которые характеризуют трудоемкость разработки и внедрения одного стандарта государственной услуги и регламента его исполнения, от 1 до 5 млн. рублей, а эффект от его внедрения оценивается от 1 до 100 млн. руб. в год.

Наличие теории услуг могло позволить снизить затраты на разработки не только регламентов и стандартов услуг, но технологий услуг. В этой связи представляется актуальной и важной тема разработки теории услуг.

Основным вопросом в теории услуг должен стать вопрос о сущности услуг, т.е., что собой представляет продукт, который называется «услуга», и как он потребляется услугополучателем. Кто производит данный продукт, каковы причины и цель данного продуцирования? Необходимо разобраться в терминологии, т.к. один и тот же термин «услуга» используется в разных предметных областях в различных смыслах.

Очень важным вопросом является типология услуг, т.к. имеющиеся классификации услуг не выдерживают ни какой критики. Необходимо выработать критерии, по которым можно осуществлять классификацию услуг, а также попытаться найти общие подходы к классификации услуг в разных предметных областях.

Услуги оказываются в рамках возмездных договоров на оказание услуг, поэтому рассмотрение услуги как юридического объекта представляется обязательным элементом теории услуг. Услуге как объекту гражданских прав посвящено очень много публикаций и научных работ, однако до сих пор у ученых нет согласия в том, чем отличается работа от услуги, как объектов гражданских прав. Не утихают дискуссии по поводу того, что такое результат услуги. Данный вопрос имеет не только теоретическое значение, но его разрешение может сильно повлиять на практику, т.к. от него зависят виды договоров на оказание услуг.

Следующим важным вопросом является вопрос регламентации услуг, который невозможно решить без понимания сущности услуг, как действий (деятельности). Что такое конкретное действие, конкретная деятельность – не простые вопросы, кто такой услугодатель и чем он отличается от исполнителя, что такое функция исполнителя и функция услугодателя? Что оборачивается и отчуждается при

обороте услуг? Как связаны технология и процесс оказания услуг? Имеет ли потребитель-услугополучатель право на гарантию по услуге? В чем смысл цикла жизни услуги?

С регламентацией тесно связана стандартизация услуг. Особенно это важно для государственных услуг. Возникают следующие вопросы. Что такое административный регламент государственной услуги и как он связан с понятием технический регламент? Является ли стандарт государственной услуги обязательным и как он соотносится с понятием стандарта услуг из Федерального закона РФ «О техническом регулировании»? Вопросы унификации, формализации и стандартизации применительно к услугам можно отнести к важным.

В публикациях по услугам много внимания уделяется качеству услуг, однако до сих пор неясно, что такое качество услуг и можно ли его измерить? К сожалению, и специалисты в области качества, например, систем менеджмента качества, не дают четкого определения не только качеству услуг, но саму категорию услуги помещают в список рядом с продукцией, программными средствами и используемыми материалами (ИСО 9000:2000).

Среди отдельных отраслей знания необходимо выделить две, которым посвящено наибольшее количество публикаций. Это медицинские услуги и информационные услуги. Данные виды услуг наиболее сложные и поэтому теория услуг не может обойти их вниманием. В понятии «информационная услуга» используется еще одно очень сложное понятие «информация». Как известно, информация считается нематериальной, однако она входит в список объектов гражданских прав. При этом в гражданском обороте принимают участие только информационные объекты. Представляется важным определить, что является объектом и предметом договора оказания информационных услуг и в чем отличие информационной помощи от информационной услуги? Кроме того, интерес представляет соотношение понятий информационный обмен и оборот информационных объектов.

Медицинские услуги касаются всех граждан, но, к сожалению, ученые и практики по разному трактуют такие понятия как медицинская помощь и медицинская услуга. Продолжаются споры по поводу того, должна быть польза в медицинской услуге или нет, в чем заключается результат медицинской услуги, как определить качество медицинской услуги?

Важным, но мало изученным является сервис, который даже не включен в число объектов гражданских прав. Считается, что это разновидность услуг, хотя на наш взгляд, эта разновидность имеет самостоятельное значение. Недооценка сервиса может приводить как к проблемам в сервисном бизнесе, так и в правовом регулировании услуг.

Для того чтобы дать обоснованное, многоаспектное и взвешенное определение такому явлению, как услуга, необходимо выяснить, что по данному поводу выработало мировое сообщество, что об этом писали классики научной мысли, как данное явление нашло отражение в законодательстве России, найти дискуссии по данному вопросу в Интернете, а также рассмотреть публикации.

В соответствии с Большой советской энциклопедией услуга есть 1) форма непроизводительного труда и в этом смысле – социально-экономическое отношение, выражающее потребление дохода; 2) определенная целесообразная деятельность, существующая в форме полезного труда, т.е. услуга это отношение, возникающее по поводу полезного действия труда, потребляемого как деятельность. При социализме услуги, как особая потребительная стоимость, и как не вещная форма труда в национальном доходе не учитывались.

Услуга, как юридическая категория, определена в Гражданском кодексе РФ (ст. 128), в частности, это объект гражданских прав. А в соответствии со ст. 779 ГК

РФ предметом возмездного договора оказания услуг являются конкретные действия и/или конкретная деятельность услугодателя.

В бухгалтере, налоговой и внешнеэкономической сферах услуги есть: 1) деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности (ст.38 НК РФ), 2) предпринимательская деятельность, направленная на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений (ст. 2 ФЗ РФ «О государственном регулировании внешнеторговой деятельности»). В статистике в соответствии с Общероссийским классификатором информации об общероссийских классификаторах услуги делят на два класса: услуги населению, которые определены в Общероссийском классификаторе услуг населению, и услуги, которые определены в Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, продукции и услуг.

Мировое сообщество выработало немного отличное от России мнение на услуги. Например, Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС) подразумевает, что услуги есть вид товара, поэтому они попадают под операции торговли. В ГАТС потребитель услуги означает любое лицо, которое получает или использует услугу, где лицо есть физическое или юридическое лицо. Кроме того, в ГАТС услуги это услуги в любом секторе, за исключением услуг, поставляемых при осуществлении функций правительственной власти, где последние есть любые услуги, которые поставляются на некоммерческой основе и не на условиях конкуренции с одним или несколькими поставщиками услуг. В соответствии со ст. XIII ГАТС требования ГАТС не применяются к закупкам услуг правительственных учреждений для целей правительства и не с целью коммерческой перепродажи или с целью использования при поставках услуг для коммерческой реализации. При этом в понятие поставка услуг входит производство, распределение, маркетинг, продажа и доставка услуг. Таким образом, в отличие от ГАТС в России потребитель есть лицо «получающее», но не покупающее, услуги, которое потребляет их только для личных (бытовых) нужд. Кроме того, в ГАТС к услугам не относят результаты функционирования правительства.

Достаточно большую историю имеет маркетинг услуг. Одной из ранних моделей услуг считается модель Д. Ратмела (1974г.), в которой была выявлена проблема изучения нужд потребителей и мониторинга процесса потребления услуг. Одними из последних моделей являются модели М. Битнера и Ф. Котлера. В первой используются такие понятия, как товар, коммуникации, каналы распределения, цена, материальное доказательство, процесс и люди. Во второй модели используется треугольная концепция, состоящая из следующих элементов: потребители, персонал и руководитель фирмы.

Ученые, изучающие менеджмент услуг также внесли свой вклад в исследование услуг, в частности, в [3] выделяются институциональные услуги, деловые (профессиональные) услуги и потребительские услуги. Институциональные услуги должны оказываться только юридическим лицам, а деловые услуги могут быть оказаны любым лицам, в целях обеспечения их профессиональной деятельности и получения прибыли.

Социологи в соответствии с воззрениями Т. Парсона считают, что услуга является социологической категорией [4]. Социологи социальную защиту граждан связывают с социальными услугами, которые некоторые авторы рассматривают, как минимальные государственные социальные стандарты в виде государственных услуг, предоставляемых на безвозмездной и безвозвратной основе [5].

В последнее время появилось понятие «государственная услуга». Естественно теория услуг также не может оставить его без внимания. Некоторые авторы связывают государственные услуги с услугами органов исполнительной

власти [6], однако даже в Советском Союзе в соответствии БСЭ государственные пошлины не рассматривались, как плата за государственные услуги, а как плата за услуги, оказываемые государственными органами гражданам и организациям в соответствии с законодательством. Не случайно разрабатывается проект Федерального закона «О стандартах государственных услуг» [7].

На наш взгляд объектом и предметом теории услуг могли бы стать отношения, возникающие между услугодателями, услугополучателями и властью, связанные с оказанием услуг, договорные отношения оказания услуг, закономерности фактических взаимодействий в рамках этих отношений, а также нормы действующего законодательства и правоприменительная практика. В качестве цели таких исследований можно указать научно-теоретический анализ договоров оказания услуг, определение сущности таких договоров как механизма публичного и индивидуального правового регулирования отношений и взаимодействий при оказании услуг, разработка оптимальной модели правоотношений между услугодателем и услугополучателем, в рамках которых должны осуществляться взаимодействия, обеспечивающие эквивалентные интересы услугодателей, услугополучателей и общества. Очень важным разделом должен стать раздел, посвященный технологиям оказания услуг. В этой связи, необходимо решить следующие задачи:

- 1) выявить и изучить свойства услуг, провести классификацию услуг, как общественного явления;
- 2) определить понятие услуги и договора оказания услуг, провести классификацию таких договоров и сфер, в которых они используются;
- 3) исследовать совокупность требований, предъявляемых к услугодателям, процессам оказания услуг и среде, в которой данные услуги оказываются;
- 4) исследовать права и обязанности услугополучателей;
- 5) изучить особенности заключения, изменения и прекращения договоров оказания услуг;
- 6) изучить вопросы ответственности услугодателей за ненадлежащее оказание услуг или за необоснованный отказ от их оказания;
- 7) сравнить и выявить основные свойства различных видов услуг как фактических объектов;
- 8) изучить основные виды технологий оказания услуг и выявить их закономерности;
- 9) исследовать основные виды процессов оказания услуг и определить существенные показатели, характеризующие их;
- 10) рассмотреть вопросы, связанные с стандартизацией, подтверждением соответствия, сертификацией, аккредитацией и надзором процессов оказания услуг;
- 11) важными вопросами при исследовании услуг являются вопросы качества процессов оказания услуг, а также др.

Таким образом, теорию услуг можно рассматривать как науку о закономерностях существования, организации и развития услуг различной природы как общественного явления и также методах их исследования.

Литература

1. Кузьминов Я.И. Власти стало больше // Российская газета. – 2005. – 8 июня.
2. Новаторов Э.В. Международные модели маркетинга услуг // Корпоративный менеджмент. – 2000. - №3.
3. Николайчук Н.Е. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис. – СПб.: Питер, 2005. – 608с.

4. Боков В.И. От Даля к Парсону и обратно, Гипотеза о природе услуг. // www.dvgu.ru.
5. Яндекс. Глоссарий.ru.
6. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. – 2004. - №10.
7. Проект Федерального закона «О стандартах государственных услуг» (29.03.05).

Глава 1. Услуги как общественное явление

Не смотря на достаточно большую историю изучения услуг и обилие публикаций, посвященных услугам, в рядах ученых нет согласия даже относительно того, что такое услуга, не говоря уже о свойствах услуг. Обсуждение понятия «услуга» в рамках одного предметного контекста услуги принципиально не может дать результата, поэтому необходимо выйти из данного контекста и перейти на более высокий уровень. Кроме того, нужно вести рассмотрение данного понятия в рамках дискурса, т.е. использовать однозначно определенные термины, хотя бы в одном тексте, что бывает достаточно сложно сделать, учитывая многоаспектность термина «услуга».

Практически все авторы публикаций, посвященных услугам, сходятся на том, что услуги представляют собой сложное общественное явление, которое до конца еще не изучено.

Услуги изучаются во многих науках: политэкономии, экономике, праве, социологии, менеджменте, маркетинге, товароведение, теории качества, специальных отраслях и т.д. Однако, услуги предстают перед нами, не разделенными на части различными науками, например как объект гражданских прав, а поэтому в данном тексте мы постараемся рассмотреть услуги как интегральное явление.

Во всем мире, в том числе, и в России наблюдается рост количества, увеличение разнообразия и сложность услуг. Услуги становятся мощным фактором не только общественной (социальной), но и производственной жизнедеятельности людей. Появилась так называемая индустрия услуг, характерная для постиндустриального общества, в котором услуги рассматриваются как один из важнейших факторов развития.

Во многих публикациях отмечается, что сфера услуг вносит большой вклад в развитие экономики, в частности, до 70 % ВВП развитых стран производится в секторе услуг [1], а темпы роста этого сектора достигают 16 % в год. В [2] указано, что эффективность организации фирмы возрастает не только благодаря административным мерам, но и на основе моделей обслуживания. Потребители услуг начинают осознавать, что услуга как продукт должна отвечать аналогичным требованиям, которые предъявляются к продукции.

Таким образом, все субъекты, принимающие участие в продуцировании и потреблении услуг (услугодатели, получатели и власть), заинтересованы в развитии сектора услуг.

1.1 Классификация услуг

Начнем рассмотрение услуг с классификации услуг как некоторого основания, которое может помочь понять сущность понятия «услуги». Существует большое количество противоречащих друг другу научных, практических и официальных классификаций услуг. Одна из практических классификаций приведена в ст. 779 ГК РФ, в частности, это услуги связи, медицинские, ветеринарные, аудиторские, консультационные, информационные услуги, услуги по обучению, туристическому обслуживанию и др. Количество научных классификаций услуг, наверное, определяется количеством их авторов. Официальных классификаций услуг также достаточно много. Остановимся на некоторых. Информацию об официальных общероссийских классификаторах можно найти в Общероссийском классификаторе информации об общероссийских классификаторах (код ОК 026-95). В России услуги официально классифицируются с помощью Общероссийского классификатора услуг населению (ОКУН) код ОК 002-93, Общероссийского классификатора видов

экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП) код ОК 004-94, Общероссийского классификатора продукции (ОКП) код ОК 005-94 и Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД) код ОК 029-2001.

ОКУН, как и остальные классификаторы, является составной частью Единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации. Общероссийский классификатор услуг населению содержит 13 высших классификационных группировок и насчитывает около 1500 наименований. В частности, это следующие группы: 01 бытовые услуги, 02 услуги пассажирского транспорта, 03 услуги связи, 04 жилищно-коммунальные услуги, 05 услуги учреждений культуры, 06 туристические и экскурсионные услуги, 07 услуги физической культуры и спорта, 08 медицинские услуги, санаторно-оздоровительные, ветеринарные услуги, 09 услуги правового характера, 10 услуги банков, 11 услуги в системе образования, 12 услуги торговли и общественного питания, услуги рынков, 80 прочие услуги населению. Данная классификация фактически имеет иерархическую структуру на семи уровнях, поэтому является достаточно сложной и громоздкой.

При разработке ОКДП были учтены рекомендации Статистической комиссии ООН, а в основу построения ОКДП была положена Международная стандартная отраслевая классификация (МСОК) и международный Классификатор основных продуктов (КОП). В едином кодовом пространстве ОКДП объединены три объекта классификации: виды экономической деятельности, виды продукции, виды услуг. В ОКДП принят семиразрядный код (четыре разряда для высших классификационных группировок и три низших разряда для классификации продукции и услуг). Это позволяет описать и закодировать все известные виды экономической деятельности, продукции и услуг. Первые четыре разряда кода ОКДП базируются на четырех разрядах кода Базового международного классификатора МСОК. Три следующие разряда кода базируются на Базовом международном классификаторе (КОП). Это позволяет описывать и кодировать классы, подклассы и виды продукции и услуг. Аналогичный принцип используется в международном классификаторе продукции и услуг CPA EUROSTAT. Данная классификация, хотя и базируется на международной системе, обладает всеми недостатками многоуровневых иерархических классификаций [3].

В 2003 г. был введен в действие ОКВЭД. ОКВЭД построен на основе гармонизации со Статистической классификацией видов экономической деятельности в Европейском экономическом сообществе (КДЕС) путем сохранения в ОКВЭД из КДЕС кодов (до четырех знаков включительно) и наименований соответствующих позиций без изменения объемов понятий. Особенности, отражающие потребности российской экономики по детализации видов деятельности, учитываются в группировках ОКВЭД с пяти- и шестизначными кодами. Классификатор ОКВЭД имеет 17 следующих разделов: А Сельское хозяйство, В Рыболовство, рыбоводство, С Добыча полезных ископаемых, D Обрабатывающие производства, F Производство и распределение электроэнергии, газа и воды, G Оптовая и розничная торговля, ремонт автотранспорта, бытовых изделий и предметов личного пользования, H Гостиницы и рестораны, I Транспорт и связь, K Операции с недвижимостью, аренда и предоставление услуг, L Государственное управление и обеспечение безопасности, обязательное социальное обеспечение, M Образование, N Здравоохранение и предоставление социальных услуг, O Предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг, P Предоставление услуг по ведению домашнего хозяйства, Q Деятельность экстерриториальных организаций. Таким образом, данная система классификации

также представляет собой еще одну достаточно громоздкую и слабоструктурированную систему.

Можно отметить, что в России основное классификационное деление услуг осуществлено по признаку, определяющему субъекта-получателя услуг, в частности, гражданина-потребителя и получателя услуг юридического лица. В юридической практике услугополучателей делят на три категории: граждан, юридических лиц и их совокупность. Особенностью услуг предоставляемых для граждан является то, что договора, по которым им оказываются услуги, относятся к публичным договорам (ст. 426 ГК РФ). Кроме того, для всех видов услуг, носящих бытовой характер, применяется ФЗ РФ «О защите прав потребителей». Однако данный закон регулирует только отношения между предпринимателями и потребителями, т.е. гражданами. Принадлежность услуг к бытовым определяется ОКУН, а также «Правилами бытового обслуживания населения в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15. 08. 1997 №1025. При этом заказ на услугу может быть оформлен договором, квитанцией или иным документом с обязательными реквизитами, а также выдачей жетона, талона, кассового чека и т.п.

Кроме общероссийских классификаторов услуг в России используются международные классификаторы услуг. В частности, к ним относятся Международная классификация товаров и услуг, Товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности и др. Анализ первых двух и ОКП как классификаторов материальных объектов и услуг приведен в [3]. Автор на примерах показывает отсутствие связи между классификаторами и их существенные недостатки.

Международная классификация товаров и услуг для целей регистрации знаков (8 редакция вступила в силу с 2002 г.) состоит из трех частей [4]. Общая часть представлена перечнем товаров и услуг, объединенных в классы. Вторая часть содержит алфавитный указатель товаров, а третья часть – алфавитный указатель услуг. Услуги расположены в 11 классах, начиная с 35 класса. Деление услуг по классам осуществлено в соответствии с областью использования услуг. Чтобы установить точное наименование услуги необходимо обратиться к алфавитному перечню. Ниже приведен перечень услуг по МКТУ. 35 класс содержит следующие разделы: реклама, менеджмент в сфере бизнеса, административная деятельность в сфере бизнеса, офисная служба. 36 класс содержит: страхование, финансовая деятельность, кредитно-денежные операции, операции с недвижимостью. 37 класс содержит: строительство, ремонт, установка оборудования. 38 класс содержит: телекоммуникации. 39 класс содержит: транспортировка, упаковка и хранение товаров, организация путешествий. 40 класс содержит: обработка материалов. 41 класс содержит: воспитание, обеспечение учебного процесса, развлечения, организация спортивных и культурно-просветительных мероприятий. 42 класс содержит: научные и технологические услуги, услуги по промышленному анализу и научным исследованиям, разработка и усовершенствование технического и программного обеспечения компьютеров, юридическая служба. 43 класс содержит: услуги по обеспечению пищевыми продуктами и напитками, обеспечение временного проживания. 44 класс содержит: медицинские услуги, ветеринарные услуги, услуги в области гигиены и косметики для людей и животных, услуги в области сельского хозяйства, огородничества и лесоводства. 45 класс содержит: персональные и социальные услуги, службы безопасности для защиты имущества и индивидуальных лиц.

Если перечень услуг и алфавитный указатель не позволяет однозначно классифицировать услугу, то учитывают один из следующих критериев: 1) по аналогии, 2) услуги по прокату относят к тем классам, в которых находятся услуги, осуществляемые с помощью проката, 3) услуги, связанные с консультированием,

советом или информацией, относятся к тем классам, что и услуги, являющиеся объектом консультации, совета или информации, например информирование по вопросам транспортировки относят к 39 классу. Таким образом, большое количество слабо структурированных классов и большой уровень детализации данной классификации приводит к тому, она обладает классическим набором недостатков, свойственным таким классификациям, которые разработчики классификации пытаются смягчить путем введения пояснений к классификации.

В [5] приведены статистические данные по сфере услуг в России. Авторы выделяют в сфере услуг потребительский рынок услуг, в который входят платные услуги населению, в том числе бытовые услуги населению. Кроме того, авторы отмечают услуги пассажирского транспорта, услуги связи, услуги ЖКХ, услуги образования, санитарно-курортные услуги, услуги физической культуры и спорта, услуги культуры. Отдельной группой отмечены некоторые виды рыночных услуг (посреднические услуги в сделках с недвижимостью, услуги по оценке стоимости имущества, услуги в области аудита, информационно-компьютерные услуги, услуги в области рекламы и деятельность игорных заведений). При этом выбор основания классификации не обосновывается.

В [1] приводится следующая классификация услуг: бытовые, деловые, связь, строительство и инжиниринг, распределение, образование, финансовые, здравоохранение и социальные, туризм и путешествия, отдых, культура, спорт, экология и др. Данную классификацию можно рассматривать как пример необоснованного выбора произвольного основания классификации.

Необходимо отметить, что в официальной статистике России нет четкости в понимании услуг. В соответствии с [6] услугами в области внешнеэкономической деятельности являются, поступающие на внешний рынок полезные результаты внешнеэкономической деятельности, удовлетворяющие определенные потребности, но не воплощенные в материально-вещественной форме. К ним относятся строительные услуги в виде строительных работ, техническое обслуживание, туристические услуги, услуги почты и связи, информационные услуги и т.п.

В [7] приводятся статистические данные по платным услугам, которые автор относит к категории товара.

Характеристика изменения объема платных услуг (млрд. руб.)

Виды платных услуг	Объем платных услуг				
	2000г.	2001г.	2002г.	2003г.	1-е полугодие 2004г.
Платные услуги	602,7	811,7	1088,1	1431,8	811,5
Бытовые	87,9	109,6	126,9	152,6	84,1
Транспортные	155,8	205,5	163,9	331,4	176,5
Связи	67,5	98,2	160,8	239,0	136,1
Жилищные	36,5	52,2	47,1	63,9	37,8
Коммунальные	85,9	123,3	175,2	247,3	151,1
Культуры	10,0	15,3	22,3	33,6	22,1
Туристские	10,6	14,0	15,2	18,3	9,1
Гостиниц и аналогичных средств размещения*			32,1	41,4	23,4
Физкультуры и спорта	2,3	3,0	4,3	6,1	4,3
Медицинские	27,4	37,9	53,2	68,1	40,6
Санаторно-	16,8	20,0	22,9	25,8	12,6

оздоровительные					
Ветеринарные	2,0	2,3	2,8	3,6	1,9
Юридические	31,6	39,0	42,8	42,2	23,7
Системы образования	41,5	56,0	72,9	95,4	53,3
Прочие	26,9	35,5	45,8	60,0	34,9
* до 2003 года отдельно не выделялись					

Далее автор выделяет бытовые услуги, которые, по его мнению, делятся на производственные и социально-культурные.

При классификации услуг автор [7] выделяет следующие услуги: потребительские и производственные, материальные и не материальные, услуги для физических и юридических лиц. Анализ результатов исследования особенностей услуг приводит автора к выводу о возможности рассматривать услуги с точки зрения пяти аспектов: «где оказывают», «как оказывают», «чем оказывают», «кто оказывает», и, наконец, «результат услуги (продукт)». Данный подход нам представляется продуктивным, хотя мы не согласны с тем, как сформулировано последнее свойство. Кроме того, необходимо отметить, что при линейной классификации нельзя обеспечить однородность основания классификации. Выходом из данной ситуации является использование фасетных классификаций или в общем виде – тензорных, в частности, трехмерных классификаций.

Обычно элементы универса Вселенной (нечто) систематизируют исходя из того, что они собой представляют, а именно, физические, идеальные или абстрактные объекты [8]. В зависимости от используемого подхода к систематизации можно выделить три вида систематизации: дискретных объектов (классификацию), непрерывных объектов (группирование), самоорганизующихся (процедурно взаимодействующих) объектов (кластеризация). На наш взгляд, класс – это совокупность нетождественных дискретных (конечных) элементов, выбранных по определенному существенному свойству или их совокупности и размещенных в некоторой области, ограниченной границами класса так, что в одном месте этой области может разместиться только один элемент, при этом отклик субъекта на любой элемент этого класса будет одинаковым. Количество подклассов должно быть конечным, они не должны пересекаться, а классифицируемый элемент не может быть отнесен в более чем один класс или остаться не классифицированным, т.е. быть не отнесенным ни к одному классу.

Количество свойств, по которым можно сравнивать объекты практически бесконечно, но в человеческой деятельности субъекты выделяют только существенные. Наиболее часто используемыми являются такие свойства: время, геометрическое пространство, принадлежность к универсу, функциональное, структурное, доменное свойство, свойство объекта, как продукта, свойство носителя объекта, свойство предмета объекта, свойство связности (коммуниканта) объекта, а также целый комплекс физических, биологических, психических, социальных свойств и т. д. Систематизация объектов в совокупности определяется основанием систематизации, принципом систематизации и критерием. Основанием систематизации может быть любое свойство, либо совокупность свойств, например, как при фасетной классификации. Принцип систематизации заключается в триединстве операций выявления сходства, различия и связности исследуемых объектов. Критерием при систематизации является некоторая мера, которая определяется каким-либо расстоянием, в том числе категориальным, между систематизированными совокупностями или их категориальными ядрами или точками. Наш взгляд на проблему классификации приведен в [9].

Таким образом, можно констатировать, что в России нет единообразного подхода к классификации услуг, а также нам не известны попытки создания системы

классификации услуг, отвечающей современным требованиям. Это подтверждается парламентским запросом от 25 июня 2005 г. [10], в котором Правительство просит сообщить о ходе работы над Общероссийским классификатором видов экономической деятельности, в который входят и услуги.

1.2 Модели услуг и история их развития

История развития услуг отражена во многих публикациях, наиболее подробно история услуг как объекта гражданских прав приведена в [11]. Некоторый исторический обзор услуг, как явления общественной жизни, можно найти в [12], где отмечается, что в последнее время к услугам, как в коммерческой, так и некоммерческой средах, усилился интерес. В этой связи, в [12] представлены современные зарубежные модели маркетинга услуг, в котором неизбежно рассматриваются вопросы сущности услуг. Одной из ранних концептуальных моделей считается модель Д. Ратмела (1974 г.), в которой была выявлена проблема изучения нужд потребителей и мониторинга процесса потребления услуг. В услугах сложно разделить процессы производства, взаимодействия, потребления и маркетинга, т.к. они протекают одновременно и параллельно. В следующей модели сервакшн или обслуживание в действии П. Эйглис и Е. Лангеард (1979 г.) выделили неосознаваемую составляющую услуги. Они разделили систему услуг на невидимую и видимую части для потребителя, которого они обозначили на типы – А и В. Взаимодействие потребителя – А с услугой происходит через видимую часть, состоящую из материальной среды и контактного персонала. Для потребителя – А очень важно поведение потребителей В, находящихся в поле зрения или рядом с потребителем А. Другими словами обслуживание разных категорий потребителей должно быть раздельным, т.к. потребители одной категории хотят, чтобы процесс потребления был недоступен другим категориям.

Следующей существенной моделью стала модель К. Грэнроса (северная школа), особенностью которой является большой вклад в развитие терминологии, в частности, введение в оборот таких терминов, как внутренний маркетинг, качество услуг и интерактивный маркетинг. Он уделил внимание не только процессу обслуживания (инструментальному качеству), но и тому, как этот процесс протекает (функциональное качество). К. Грэнрос вводит термин «внутренний продукт» (работа) и «внутренний потребитель» (персонал фирмы). Перед продажей внешнему потребителю услуга должна быть продана внутреннему потребителю, т.е. персоналу. Таким образом, персонал должен быть осознано мотивирован на заданные менеджментом качественные стандарты обслуживания внешних потребителей.

Среди американских моделей в [13] выделяют модели М. Битнера и Ф. Котлера. Особенностью модели М. Битнера является продолжение модели «четырёх Р» Д. Маккартни, в которую он добавил три Р применительно к услугам. В соответствии с данной моделью менеджеру по услугам доступны семь факторов, которые он может смешивать и использовать для наибольшего удовлетворения адресного потребителя. К ним относятся: товар, коммуникации, каналы распределения, цена, материальное доказательство, процесс и люди. В модели Ф. Котлера используется треугольная концепция, состоящая из трех следующих элементов: руководство фирмы, персонал, потребители, которые соответственно связаны следующими элементами: внутренний маркетинг, интерактивный маркетинг, традиционный маркетинг.

Таким образом, современное моделирование услуг практически развивается в области маркетинга услуг и при этом в данных моделях очень слабо представлены

услуги как фактические объекты. На наш взгляд, это связано с тем, что термин «услуга» отражает все многообразие взглядов на услугу как общественное явление.

1.3 Терминологическая проблема услуг

Теперь рассмотрим терминологическую проблему услуг, т.к. одним термином «услуга» обозначаются различные понятия. В экономике услугу считают разновидность товара. В гражданском законодательстве услуга есть объект гражданских прав. Хотя вещь, как объект гражданских прав, входит в понятие имущество, но она как объект гражданского оборота уже называется товаром. Услуга, как экономический объект и юридический объект, имеют разный смысл, но именуются одинаково. В товароведении принято рассматривать товароведческий объект, в который входит не только товар, но и услуги. Однако, на наш взгляд, товароведы фактически изучают не товар, а продукцию. В этой связи, так называемое качество товаров, номинально является качеством продукции и, поэтому ГОСТы в Советском Союзе относились не к товарам, а продукции. Здесь необходимо отметить, что на самом деле обязательные стандарты имели отношение не к качеству продукции, а к обязательным требованиям на безопасность и пригодность продукции. Таким образом, термин «качество товаров и услуг», который используется в некоторых законах РФ, не имеет реального объекта и представляет собой имя фикции. Некоторые авторы [1] отмечают, что теория и практика экономики сферы услуг существуют отдельно друг от друга, и дело доходит до утверждения, что дать определение услуге невозможно.

Во многих публикациях авторы достаточно пренебрежительно относятся к определениям используемых понятий, подразумевая, что они самоочевидны. Однако это далеко не так, даже в энциклопедиях достаточно часто один термин определяется через другой по цепочке, приводящей к исходному термину. Разные авторы вкладывают разный смысл в одни и те же используемые термины, что порой приводит к терминологическим спорам, которые можно было бы избежать при более четком определении используемых терминов. Кроме того, различное толкование терминов в юридически значимой практической жизнедеятельности может приводить к негативным юридически значимым последствиям. В качестве примера приведем мнение идеолога Таможенного кодекса РФ Баландиной Г.Б. [14], которая считает, что в таможенном праве товары в соответствии с таможенным законодательством – это любые предметы, имеющие материальную оболочку, которые могут физически перемещаться через таможенную границу. Она обращает внимание на необходимость разделения понятий товар как объект купли-продажи и как товар в таможенном законодательстве, т.к. это может привести к ошибочному пониманию сущности товара. Например, даже личные вещи лиц, пересекающих таможенную границу, относятся к товарам.

В жизнедеятельности людей юридические понятия, законодательно закрепленные в виде определений терминов, имеют наибольшее значение среди определений понятий в других областях. Хотя и существуют мнения, что в законах не надо давать определений, т.к. они сужают область теоретических изысканий, на наш взгляд, мы должны различать правовые и законодательные определения. Отсутствие законодательно определенного термина и четких процедур (описаний процессов) приводит к большим негативным последствиям в жизнедеятельности людей, т.к. лица, принимающие решения, получают большую свободу усмотрения, что порождает коррупцию и значительно затягивает рассмотрение вопросов. Даже недостаточно хорошо определенный термин, лучше, чем его отсутствие, т.к. он сразу стимулирует людей на действия по его улучшению. Некоторые авторы из-за трудностей в определении терминов предлагают вообще отказаться от этой работы.

На наш взгляд, трудности не должны останавливать людей на пути познания, а наоборот заставляют искать критерии, по которым можно определять понятия и термины.

1.4 Анализ некоторых свойств услуг

Услуга многолика, а потому «неуловима». Приведем не полный список взглядов на услугу. Ее рассматривают как продукт, продукцию, благо, объект гражданских прав, объект торгового оборота, товар, объект стоимостной оценки, объект общественных отношений и взаимодействий, философскую категорию, объект сертификации, стандартизации, систем качества, процесс фактической деятельности или действия и т.п.

Обычно свойства услуги рассматриваются на основе действия правила «четыре не», т.е. четырех основных свойств услуги (неосвязаемости, непостоянства, неотделимости, несохраняемости). Однако наличие некоторых свойств одного вида услуг еще не создает правило и не распространяет его действие на все виды услуг. Рассмотрим услугу как фактический объект, т.к. в основе любой услуги лежит процесс ее оказания. В этой связи необходимо изучать свойства процессов оказания услуг. Устойчивые свойства процессов должны определять правила или некоторые закономерности услуг. При этом мы должны помнить, что услуга сама по себе не потребляется потребителем, а только является некоторой формой общественных отношений, возникающих между услугодателем и услугополучателем. Поэтому нас будут интересовать свойства процесса взаимодействия услугодателя и услугополучателя.

Л. Берри [15] в 1980 году выделил в услуге три основных свойства: действие, исполнение и усилие. Услуга продается получателю через действия, а не одновременно из рук в руки, как при продаже отчуждаемого товара. Она может восприниматься умственно, и получатель может определить ее ценность. Услуга передается через исполнение конкретного исполнителя и поэтому зависит от состояния исполнителя в момент исполнения. Потребление услуги связано с усилиями получателя и поэтому зависит от свойств получателя, в частности от затрат усилий в достижении определенного состояния получателя. Понятие услуги в соответствии с [15] определяется, как действия, направленные на потребителя, в процессе выполнения которых не создается новый материально-вещественный продукт, но изменяется качество имеющегося продукта. В отличие от собственно товара (товар сначала осматривают, даже пробуют) услугу нельзя осязать, но платить за нее надо раньше ее получения. Вслед за экономистами, юристы придерживаются аналогичных взглядов на свойства услуг.

Кроме того, выделяют такие свойства услуги, как необходимость осуществления ее в режиме реального времени, она не транспортируется в отличие от товара, ее нельзя накопить на складе и затем быстро продать, когда потребность в услуге возрастает [16,17]. Считается, что результат услуги нематериален. Например, продуцирование знаний в науке, хотя и называется научно-исследовательской работой, на самом деле представляет собой услугу с непрогнозируемым нематериальным результатом. Отрицательный результат в науке, как известно, все равно является результатом. Например, заказчик может заказать проведение сертификационных исследований продукции, но не получить искомый сертификат соответствия потому, что его продукция не обладает соответствующими значениями показателей. Или, например, заказчик может получить от консультанта два варианта консультационной информации и выбрав один из них и совершив определенные действия может не получить искомый результат.

Другое дело, если исполнитель нарушил требования к процессу оказания услуги, т.е. процесс продуцирования (взаимодействия), вот здесь и может наступить ответственность исполнителя. Все остальные результаты это побочный продукт. Однако существуют такие услуги, у которых этот побочный продукт может иметь решающее значение. Это так называемые медицинские услуги, в результате которых человек может умереть или стать инвалидом (нетрудоспособным). Этот вид услуг должен регулироваться особо, т.к. он связан с возможностями пациента (его усилиями), с риском, зависящим от случайных факторов, действующих на процесс взаимодействия.

На наш взгляд, если услугу рассматривать не как экономический или юридический объект, то утверждения о свойствах услуг (неосвязаемости, несохраняемости, непостоянства качества, неотделимости от источника, не транспортабельности) можно подвергнуть сомнению. Будем рассматривать услугу как фактический объект, т.е. как некоторый реальный процесс осуществления конкретных действий или конкретной деятельности.

В соответствии [18] услуга есть действие исполнителя, ориентированное на достижение некоторой пользы для получателя, однако такая цель может быть, и не достигнута. В этой связи необходимо уточнить понятие цели, пользы, выгоды. В данном случае (при оказании услуги) целью (предметом услуги, т.к. сама услуга цели не имеет) является проведение действий, например, хирургическая операция или сертификационные испытания продукции, но не здоровье пациента или сертификат соответствия на испытанную продукцию. Последнее является побочным результатом, не оговариваемым в договоре на услугу, и фактически фиксирует некоторое состояние объекта после услуги. В первом случае действия были произведены с использованием разрушающих методов. А во втором – нет, и поэтому состояние объекта после исследования тождественно состоянию объекта до исследования. В первом случае эти состояния могут быть различными, например, у человека может отсутствовать нога. Таким образом, понятие польза, выгода для получателя услуги весьма спорно. Другое дело, когда необходимо совершение действий, которые заказчик сам не в состоянии или не может провести. Целью заказчика услуги является осуществление профессиональных действий исполнителя, необходимых заказчику, поэтому исполнитель отвечает только за профессионализм процесса исполнения, а более точно за соблюдением обязательных требований к пригодности и безопасности процесса оказания услуги, как для пациента (заказчика), так и для исполнителя. При этом необходимо отметить, что если, сущность услуги определяется процессом взаимодействия исполнителя (врача) и пациента, то и пациент обязан выполнять определенные требования. В противном случае будут нарушены обязательные требования со стороны заказчика, что может привести к негативным побочным результатам. Кроме того, необходимо учитывать, что на процесс взаимодействия влияют два фактора: психофизические возможности пациента, которые могут не соответствовать необходимым требованиям, и случайные обстоятельства, которые нельзя учесть заранее, но с которыми необходимо бороться в соответствии с регламентом на чрезвычайные ситуации.

Считается, что услуга адресна, т.е. имеет конкретного получателя, однако существуют универсальные услуги, с помощью которых создается некоторая среда, например телевидения, поддерживаемая несколькими телекомпаниями, при этом данные услуги потребляются неопределенным числом получателей. Считается, что услуга оказывается только по заявке потребителя и одновременно производится и потребляется в процессе потребления. Однако существуют универсальные коммунальные услуги, которые продуцируются непрерывно вне зависимости от подключения определенного потребителя, например, снабжение электроэнергией.

Совсем не обязательным во многих услугах является непосредственное участие (присутствие) получателя в процессе оказания услуги, например, при оказании услуг копирования. Следующим мифом об услугах является утверждение, что услуга не отделима от источника услуг, т.к. источником является человек, а поэтому услуги еще и уникальны. Но известны услуги, когда исполнителем процесса оказания услуги является автомат, поэтому необходимо различать исполнителя и услугодателя. Считается, что услуга неотделима и от получателя услуги, однако носитель услуги как элемент взаимодействия, может быть, отделим от субъектов взаимодействия, а стало быть, процесс продуцирования и потребления услуги может осуществляться в разное время благодаря современным технологиям. Например, телепрограмма может транслироваться в прямом эфире на регион с одним часовым поясом, а затем в записи на другие регионы. Бытует еще мнение, что услуга удовлетворяет потребности людей. Однако эту функцию выполняет не сама услуга, а действия (деятельность) в рамках услуги. Товар, в том числе и услуга, представляет собой некоторые общественные отношения, складывающиеся между людьми по поводу обмена продукта на денежный эквивалент. Услугополучатель потребляет не услугу, а процесс оказания услуги, также как потребитель потребляет не товар, а продукцию.

К. Маркс [19] определил услугу «как ту особую потребительную стоимость, которую доставляет... труд, подобно всякому другому товару, но особая потребительная стоимость этого труда получила здесь специфическое название «услуги», потому, что труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности...». Современные «услуговеды» считают, что услуги производят с целью обмена на деньги, а в экономическом обороте предоставление услуг есть деятельность по реализации особого вида товара. В [20] утверждается, что услуга – экономическая категория, поэтому ее критериальная характеристика находится в сфере экономических отношений по поводу деятельности, а не в самом процессе труда как таковом. В.И. Боков [21] вслед за Т. Парсоном считает, что услуга является не только экономической категорией, но и социальной (общественной). Он предложил использовать термин «осуществление» услуги и попытался доказать свою правоту на примере предоставления жилищно-коммунальных услуг жизнеобеспечения (электричества, воды, тепла и т.п.). Поставщик и потребитель в силу объективной связи инженерными сетями и производственным циклом находится в реальной взаимосвязи, и поэтому он делает вывод, что по данному виду услуг должны возникать обоюдные права и обязанности.

В отличие от услуги у работы, как совокупности действий, обязательно есть польза, выгода, объективно определяемая как заказчиком, так и исполнителем. Например, починка крыши, предусматривает, что она не должна протекать, выкопанная яма должна обладать определенным размером. В этой связи объем выполненной работы и его оплата соизмеримы. Для услуг польза клиента дело субъективное, точно также как и объем и качество услуги, в которые могут входить не только затраты на материалы, например, 1% от общей стоимости, но и стоимость нематериальных активов (99% общей стоимости), что может приводить к конфликтам между сторонами. Другое дело, что если клиент остался неудовлетворен качеством или объемом услуг, то он уже не придет к данному поставщику услуг, но это вопросы маркетинга услуг, а не принципов услуг.

В [22] было отмечено, что в отличие от классических услуг современные услуги обладают свойствами, которые затрудняют их классификацию. Иногда бывает сложно отнести продукт либо к товарам, либо к услугам. В публикациях по гражданскому праву также возникают такие проблемы с разнесением некоторых продуктов к работам или услугам [23]. Например, продажа справочных информационных систем по законодательству представляет собой «коробочный»

товар, который в классической форме отчуждается. Однако, благодаря законодательной деятельности, уже через месяц, а то и неделю, этот товар становится не актуальным, т.к. в нем могут отсутствовать необходимые данные. Данный товар становится бессмысленным без абонентского обслуживания, т.е. без регулярной услуги в виде актуализации данного товара. Особенностью такой покупки является то, что стоимость «коробки» очень скоро становится значительно меньше, чем стоимость абонентского обслуживания, поэтому данный товар некоторые рассматривают, как услугу. Любая услуга не может быть осуществлена без материально-вещественного носителя процесса оказания услуги, поэтому в данном случае «коробка» есть дискретный вещественный носитель услуги, который материализуется только в процессе взаимодействия носителя услуги с услугополучателем. На этом примере можно показать, что услуга может осязаться, быть отделимой от источника и сохраняться в течение конечного времени. Услуги типа G2C или B2B, т.е. соответственно правительство гражданам и бизнес бизнесу, очень часто нарушают известные принципы услуг «четыре не». В [22] отмечено, что в услугах очень широко используются посредники, но это особый тип посредников, т.к. он отличается от посредников, которые организуют или продают товар. Выделены три формы посредничества услугами: рекомендации рекомендателей, агентские соглашения и франчайзинг. Рекомендации делят на рекомендации потребителей и корпоративные, когда заинтересованные лица вступают в корпоративные соглашения, например, предприятия розничной торговли, заключают соглашения с кредитными организациями для выдачи потребительских кредитов, или аптеки сотрудничают с поликлиниками. Однако реальное взаимодействие в рамках таких соглашений очень трудно поддается контролю. Лучше работают отношения продуцент услуг – агент, где проще формализовать взаимодействие, например, распространение билетов в театр. Однако и в данной форме сложно контролировать поведение агента и поэтому многие клиенты могут отказаться от приобретения услуги. Третьей формой является франчайзинг, т.е. система договорных отношений, при которой франчайзер предоставляет франчайзи за плату на определенный срок исключительные права (франшизу) на использование в пределах оговоренного рынка определенного товарного знака, технологии, ноу-хау и т.п. Обычно выделяют три формы франчайзинга: товарный, производственный и сервисный. В производственном франчайзинге осуществляется передача запатентованной технологии от правообладателя к франчайзи для продуцирования определенного товара, а сервисный франчайзинг подразумевает возможность франчайзи заниматься определенной деятельностью под торговой маркой франчайзера. При франчайзинге услугу оказывает не услугодатель, как при рекомендации или агентском соглашении, а франчайзи, при этом допускается контроль процесса оказания услуги со стороны франчайзера. Необходимо также отметить, что в соответствии со схемой Ф. Котлера [12] в сервисной компании с помощью внутреннего маркетинга услуга прежде, чем продается внешнему услугополучателю, должна быть продана персоналу услугодателя, что позволяет замотивировать персонал в предоставлении услуг, удовлетворяющих необходимым требованиям.

Несмотря на то, что, как отмечается в [22], затруднительно формализовать услугу таких услуг, как консультирование, дизайнерские и музыкальные услуги, процесс оказания услуг поддается стандартизации. Особенно это хорошо видно на примере обучения боевому искусству Ай-Ки-До, в котором предусмотрена система данов (уровней) бойцов и система аттестации, позволяющая при соответствующей регистрации бойцу самостоятельно заниматься преподаванием Ай-Ки-До. При этом само боевое искусство Ай-Ки-До не поддается формализации.

Действие по услуге может происходить в присутствии услугополучателя либо его отсутствии. Если услугополучатель присутствует при оказании услуги, то он может являться объектом, над которым совершаются действия (клиентом), либо он выступает в качестве зрителя. Кроме того, услугополучатель может при оказании услуги быть участником процесса, т.е. самостоятельно совершать действия над объектом услуги в зоне доступа к услуге. Услугополучатель может отсутствовать в процессе получения услуги, например, при осуществлении централизованного обогрева его жилища, или по условиям договора он не имеет права присутствовать при процессе оказания услуги, однако он всегда имеет право, получить зафиксированный на каком-либо носителе либо ход процесса, либо конечное его состояние. Если же услугополучатель присутствует при оказании услуги, например как зритель, то по условиям договора ему может быть запрещено самостоятельная фиксация процесса оказания услуги с помощью технических средств. Самообслуживание относится к услугам, т.к. хотя услугополучатель и выполняет часть действий самостоятельно, но он в этом заинтересован, т.к. ему иногда бывает проще выполнить эти действия, чем вербализовать свои потребности и донести их смысл до услугодателя. Услугодатель в данной ситуации осуществляет действия по созданию обслуживающей среды, в которой услугополучатель может выполнить свои действия. В зависимости от вида услуги и условий договора услугополучатель может пассивно наблюдать ход процесса, не вмешиваясь в него, либо активно в нем участвовать, вплоть до досрочной остановки процесса. Однако при пассивном участии в процессе услугополучатель может в любое время покинуть процесс, не останавливая его.

В заключении отметим, что, так как любое действие имеет начало, продолжительность и конец, то необходимо определить момент начала взаимодействия по услуге и момент ее завершения. Нельзя согласиться с тем, что услуга заканчивается не с фактическим завершением операций, а с появлением субъективного положительного эффекта у заказчика, а тем более с необходимостью предоставления гарантии на этот результат.

Таким образом, обобщенные свойства услуг не должны определяться услугой как некоторым частным объектом рассмотрения, и поэтому нельзя переносить некоторые свойства услуги как экономического объекта на услуги, рассматриваемые как юридический объект, а тем более представлять данные свойства как некоторые обобщенные нормы или правила.

1.5 О сущности услуг

Обсуждение статусов тех действий, которые лежат в основе услуги, необходимы, но недостаточны. В этой связи рассмотрим сущность этих действий. Любые действия осуществляемые людьми или под их руководством и управлением направлены на достижение цели, однако, необходимо выделить три вида цели, т.к. отсутствие конкретной цели в виде результата, также является целью, например, движение ради движения, или научная деятельность ради познания, характеризуется неопределенной целью. Наверное, многие знают выражение Сенеки «Если корабль не знает, в какой порт он плывет, то ни какой ветер не будет ему попутным». Однако Сенека не учитывал, что существуют люди, которые просто ходят под парусами и получают от этого удовольствие. Им любой ветер – попутный, главное, чтобы ветер был качественный. Таким образом, цель еще не определяет пользу. Деятельность не обязательно сопровождается пользой. Всегда с получением пользы появляются негативные последствия, при этом отрицательный результат может быть сильнее, чем положительный. Поэтому выделяют

деятельность по управлению основными действиями и нейтрализации отрицательных последствий.

И, наконец, необходимо выделить три сферы, в которых производятся и реализуются услуги. Сфера собственно производства, включающая продвижение услуги до получателя; реализации (потребления услуг); властного регулирования или сфера регулирования, включающая саморегулирование.

При этом в основе функционирования всех сфер лежит единый механизм производства продукта. Сфера собственно производства производит, например, продукт, который в конкурентной среде могут называть услугами. Сфера потребления (реализации) производит продукт употребления, например, восстановленный ресурс и бытовые отходы. Сфера властного регулирования – продукт власти, например, безопасность общества. Естественно, все сферы пересекаются, например, сфера собственно производства является потребителем человеческого ресурса, а также своего собственного продукта в виде средств производства. Любая сфера, потребляя ресурсы и продукты других сфер, воспроизводит сама себя и развивается. Все три сферы находятся в окружающей природной среде, и поэтому их взаимодействие должно строиться на том же принципе сохранения и воспроизводства данной среды.

Отчуждаемая часть продукта, если она поступает на рынок, приобретает статус собственно товара (отчуждаемого), если исходить из того, что товар есть продукт рынка. Неотчуждаемая часть продукта, например, процесс производства или элементы производимой среды, если они поступают на рынок, также приобретают статус особого товара, но уже называются услугами.

Неотчуждаемым элементом взаимодействия исполнителя услуги и получателя (клиента) является процесс их добровольного взаимодействия непосредственного или косвенного, например, через компьютерную коммуникацию. Так как услуга является товаром, то, как любая товарная операция она регистрируется (отображается) и сопровождается выпиской документа, свидетельствующего об оказании данной услуги. Само свидетельство не является предметом услуги, а только некоторым отображением (документом), который в случае утери может быть восстановлен.

Когда мы говорим об услуге как о фактическом объекте, то считаем, что в основе данного объекта лежит свойство материального процесса. С категорийной точки зрения, на наш взгляд, услугу можно рассматривать как совокупность трех категорий: вырожденная услуга, собственно услуга и сервис. В процессе вырожденной услуги происходит фиксация траектории процесса либо фиксация конечного состояния процесса. Если воздействие оказывается на свойства объекта услуги, то такая услуга является собственно услугой. Если воздействие оказывается на свойства окружения объекта услуги (коммуникативные свойства), то такая услуга относится к сервису.

Реальный объект производства (продукт) представляет собой некоторое отображение реального элемента универса Вселенной или как его еще называют «куска действительности». Данный объект может отображать либо сам себя, т.е. быть данным элементом, либо отображать нечто отличное от данного элемента и, наконец, отображать отображение. Как правило, если объект отображает не сам себя, а некоторые реальные элементы, то данный объект называют идеальным объектом. Если же объект отображает отображение, т.е. элементы, не существующие реально, то такие объекты называют абстрактными.

В этой связи продукты, производимые производителем, могут иметь три категорийные проекции в виде реальных, идеальных и абстрактных продуктов. Среди услуг выделяются так называемые виртуальные информационные услуги, например, компьютерные виртуальные игры. В соответствии с нашей

классификацией, это визуализированные абстрактные услуги, т.к. на экране компьютера визуализируется абстрактный (не существующий реально) игровой мир, который существует (действует) только во время процесса оказания услуги.

Особенностью материализованных продуктов является их реальность (вещность, материальность), которая проявляется в том, что любой реальный объект должен обладать временными (кинематическими), пространственными (геометрическими) и материально-вещественными (механическими) свойствами, а также свойствами, представленными их функциями, в частности, физическими и морфологическими. Более подробное рассмотрение реальных, идеальных и абстрактных объектов можно найти в [8].

В законодательстве, в частности, в Гражданском кодексе РФ, услуга является объектом гражданских прав, производится и реализуется за плату, а заинтересованные лица вступают в добровольные правовые отношения.

Если исходить из ст. 779 ГК РФ, то целью договора возмездного оказания услуг, вне зависимости от того, кто возмещает затраты на оказание услуги: заказчик или государственный бюджет, является не овеществленный результат. Предметом такого договора является действие (деятельность) исполнителя. По своей сущности действия (деятельность) могут быть физическими, умственными, например, принятие решения, или носить удостоверительный характер, например, фиксация некоторого события (отношения) имеющего юридическое значение, а также представлены их сочетаниями. Но так как данный договор представляет собой двухсторонне–обязывающий, то по нему предусматривается взаимодействие обеих сторон: заказчика и исполнителя. Правовое регулирование общих положений договоров возмездного оказания услуг осуществляется так же как для договоров подряда, в частности, качество таких услуг может быть оговорено в договоре, однако фактическое качество услуги сводится к соответствию услуги обязательным требованиям, а ненадлежащее качество услуги – к выявленным недостаткам, т.е. несоответствия услуги обязательным требованиям. В соответствии со ст. 469 ГК РФ, качество товара не относится к существенным обязательным условиям договора, поэтому качество услуги является обязательным только, если оно будет определено законом или в установленном им порядке и, если услуга будет рассматриваться как разновидность товара.

Услуги как объект реализации в экономическом обороте не могут быть унифицированы, т.к. это противоречит принципам конкурентной среды, а процесс оказания услуги должен быть формализован, стандартизован и унифицирован. Он должен содержать необходимые, достаточные и репрезентативные (полные) операции, характеризующие пригодность и безопасность процесса. В [24] было показано, что процесс оказания услуг должен соответствовать обязательным требованиям технических регламентов.

Таким образом, можно сформулировать понятие услуги следующим образом. Услуга есть продукт экономического, правового и фактического добровольного возмездного взаимоотношения услугодателя и услугополучателя, в рамках договора на оказание услуги, т.е. в рыночных условиях, которое реализуется в виде совершения услугодателем, определенных в договоре действий или осуществления определенной деятельности, и сопровождается оформлением определенных отчуждаемых документов, а процесс оказания услуги должен соответствовать обязательным требованиям стандартов на процесс оказания услуги.

1.6 Помощь и услуги

Во многих публикациях, посвященных услугам, используются термины «помощь» и «услуга». К сожалению, в них нет четкого критерия отличия данных понятий. В [25] поднят очень важный вопрос разграничения понятий «деятельность», «услуга» и «помощь» в медицинской сфере и дано определение медицинской услуги, в частности, это платные мероприятия (или комплекс платных мероприятий), не связанные с выполнением работ и осуществляемые в рамках медицинской деятельности медиками-профессионалами, направленные на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение для удовлетворения потребности граждан в поддержании и восстановлении здоровья. При этом под мероприятиями подразумевается совокупность действий, объединенных одной общественно-значимой задачей.

К сожалению, из определения выпал термин «медицинская помощь», хотя он достаточно долго обсуждался в статье. В частности выделяется, что медицинские услуги могут оказываться в рамках медицинской помощи и рамках медицинской деятельности. Кроме того, автор статьи разграничивает медицинскую помощь, например, целительство или деятельность матерей по лечению своих детей, от медицинской деятельности. Однако существуют и прямо противоположные мнения, заключающиеся в том, что помощь может оказываться как в рамках услуги, так вне данных рамок. При этом помощь может быть как платной, так и бесплатной, но даже если оказывается бесплатная помощь, то она может иметь возмездный характер.

Не смотря на то, что в Конституции РФ упоминается только термин медицинская помощь, а в некоторых нормативных правовых актах используется понятие медицинской помощи, базирующееся на медицинской услуге. В этой связи, нельзя без сущностного анализа понятий «помощь», «деятельность», «действия» и «услуга» получить не противоречивую систему, в которой применяются данные термины.

В [26] рассматриваются медицинские услуги в соответствии с Бюджетным кодексом РФ, в частности государственные медицинские услуги – это услуги, бесплатно и безвозмездно предоставляемые за счет средств бюджетной системы гражданам РФ в медицинских учреждениях, находящиеся в государственной собственности РФ и ее субъектов. Таким образом, данные услуги все-таки имеют возмездную форму, но не за счет услугополучателя. Возмещение затрат на услугу осуществляется через бюджет. Кроме того, данный кодекс выделяет муниципальные медицинские услуги, которые предоставляются за счет средств бюджетной системы гражданам РФ в медицинских учреждениях, находящихся в государственной и муниципальной собственности. А в Постановлениях правительства РФ от 26.10.1999 № 1194, от 29.11.2000 № 907 и от 24.07.2001 № 550 уже определена бесплатная медицинская помощь. Таким образом, можно отметить, что в данной сфере деятельности существует терминологическая неопределенность.

В свою очередь, медицинская деятельность в Российском законодательстве признается профессиональной, к которой допускаются лица, получившие высшее или среднее профессиональное образование, при этом субъекту необходимо иметь диплом (сертификат, лицензию) либо отвечать определенным условиям в соответствии с законодательством. Профессиональная деятельность народной медициной также требует соблюдение определенных ограничений. Однако, медицинская помощь, оказываемая любыми субъектами, например, первичная медицинская помощь пострадавшему, матери своему ребенку, к медицинской деятельности не относится. Если исходить из того, что услуга есть рыночная категория, т. е. одна из форм товара, то тогда необходимо провести исследование понятий действие, помощь и деятельность без понятия услуга. Здесь под действием

будем понимать изменения в субъекте, которые продуцируют другие изменения, где изменения есть изменение хотя бы одного свойства элемента во времени, в геометрическом или элементном пространстве. Помощь есть воздействие (действие) субъекта на другого субъекта, т.е. воздействующий субъект выступает в качестве продуцента продуцирующего изменения в свойствах другого субъекта, на добровольной основе. Однако если данный субъект находится в бессознательном или беспомощном состоянии, то помощь может оказываться либо конкретному субъекту без его просьбы, либо неопределенному количеству людей в виде общественной помощи также без их просьбы. Здесь под деятельностью будем понимать взаимодействие неопределенного количества субъектов в определенной профессиональной среде, которое имеет массовый (непрерывно воспроизводимый) и осмысленный характер, а также отвечает требованиям профессионального сообщества. Естественно возможны сочетания действий и помощи (самопомощи), действий и деятельности, помощи и деятельности, а также трех данных компонент. Более подробно понятия действия и деятельность рассмотрены в других главах книги.

В [27] отделяют медицинскую помощь от медицинской услуги, при этом получателем услуги считается потребитель в соответствии с ФЗ РФ «О защите прав потребителей». Далее указывается, что в рамках медицинской помощи отношения складываются относительно здоровья гражданина, т.е. в сфере охраны здоровья, и реализуются по поводу здоровья граждан, а здоровье же остается в принадлежности его обладателя. В отличие от прочих услуг, которым свойственны только денежные риски, медицинским услугам присущи также и риски физические. А.В. Тихомиров [27] отмечает, что медицинская услуга складывается из составляющих ее действий медицинского характера (медицинской помощи), при этом физический риск возникает только при медицинской помощи. Данный риск обосновывается разумным предвидением достаточных профессионально оправданных мер для предотвращения недопустимого вреда.

Медицинская помощь может быть оказана и вне штатных обстоятельств для устранения опасности для человека, в том числе она возможна помимо его воли. В этой связи медицинская помощь может быть оказана в рамках медицинской услуги и вне ее. Медицинская помощь вне рамок медицинской услуги не является объектом гражданского оборота и поэтому не может быть продана. Тем не менее, А.В. Тихомиров отмечает, что в соответствии со статьей 984 ГК РФ медицинская помощь как совокупность действий в чужом интересе без поручения влечет за собой возмещение убытков (расходов) заинтересованным лицом. В такой ситуации плательщиком по закону является страховщик в системе обязательного медицинского страхования.

Существуют и другие точки зрения на данную проблему. В [28] указывается на важность и сложность терминологии в отрасли оказания медицинских услуг, и приводятся критические замечания по поводу проекта ФЗ «О здравоохранении». В соответствии с данным проектом медицинская услуга – совокупность действий медицинских работников по оказанию медицинской помощи гражданину как единый технологический процесс в соответствии со стандартами здравоохранения, имеющий определенный объем, значение и стоимость. В статье критикуется определение медицинской деятельности и медицинской помощи, которые отличаются друг от друга лишь тем, что медицинская деятельность помимо медицинской помощи предполагает также изучение здоровья и заболеваний человека.

Таким образом, на наш взгляд, необходимо в нормативной правовой базе, особенно имеющей отношение к медицине, провести четкое разграничение вышеуказанных понятий, а в практической деятельности однозначно понимать, что

человек может получать помощь, в том числе и медицинскую помощь в виде некоторого процесса вне зависимости от рамок услуги.

1.7 Благо и услуги

Достаточно часто некоторые авторы определяют услуги через благо. Сказав, что услуга является благом, не раскрывая, что такое благо, означает применение некорректного метода, а, учитывая, что благо не менее сложное понятие, чем услуга, данный путь является сомнительным тем более. Существуют множество определений услуги через благо, при этом некоторые авторы считают, что благо – материальное, другие, что оно выражается в овеществленном виде, третьи рассматривают нематериальное благо и т.д.

В [29] автор выделяет следующие признаки услуги как правовой категории: «Под услугой следует понимать деятельность, связанную с удовлетворением потребностей лица. Услуга является материальным благом, поскольку создает полезный эффект материального (в данном случае не овеществленного) характера, имеет особую потребительную стоимость – полезный эффект (удовлетворение потребностей лица), а поэтому выступает объектом имущественного оборота и относится к виду объектов гражданских правоотношений».

В этой связи интересным представляется мысль о публичных услугах, высказанная Л. Шаститко [30], которая заключается в том, что общественные блага, предоставляемые государством не являются услугами, т.к. общественный договор, в рамках которого предоставляются данные блага, не выступает формой договора в юридическом смысле.

И.А. Дроздов [31] вслед за С.С. Алексеевым считает, что услуга как объект правоотношения может быть исключительно благом, т.к. понимание действий как объектов права сужает возможность для научной разработки учения о правоотношении, вследствие того, что из сферы юридического анализа выпадают внешние предметы, на которые направлены сами действия. Однако если услугу рассматривать как объект, состоящий из совокупности категориальных проекций, то тогда данную трудность можно обойти. Упрощенное понимание услуги как блага, выраженного в неовеществленном результате действия, выносит проблему за скобки, но не решает ее.

Интересный результат исследования понятия нематериального блага приведен в [23], в частности, автор указывает, что нематериальное благо и неимущественное благо в ГК РФ являются синонимами, и что нематериальное благо есть разновидность нематериальных объектов, для которых характерны: неотделимость от личности своего носителя, отсутствие экономического содержания, признание и охрана действующим законодательством.

На наш взгляд, блага как общественное явление есть идеальная категория, пересечение которой с вещественной категорией может образовывать вещественную (или имущественную) составляющую блага, а пересечение идеальной категории блага с материальной (или обязательственной) категорией может образовывать материальную составляющую блага.

Вспомним, что получила мартышка от слоненка при передаче приветов от удава в мультике «38 попугаев». При этом удав мог заключить сделку со слоненком и заплатить ему деньги за оказанную услугу (передачу блага), однако, мартышка не получила ни какого блага, а в определенных случаях могла воспринять этот «привет» совсем не благом. Что же в этом случае она имеет право требовать получить какой-либо положительный с ее точки зрения результат?

Литература

1. Миронова Н. Дифференцированный подход к маркетингу услуг // www.ateh.by.ru
2. Бугаков В.П. Особенности маркетинга услуг // www.clif.ru
3. Титов В.В. Классификаторы материальных объектов и услуг // www.anataz.narod.ru
4. www.mktu.ru.
5. Сфера услуг в России. – М.: Госкомстат, 2000. – 316с.
6. Инструкция по заполнению формы ФГСН №8-ВЭС (услуги) «Сведения об экспорте (импорте) услуг во внешнеэкономической деятельности» // Постановление Госкомстата РФ от 06.02.2001 №11.
7. Зворыкина Т.И. Система технического регулирования в сфере услуг. – М.: МГУС, 2005. – 158с.
8. Нестеров А.В. Философия систем // НТИ. Сер. 1. – 2002. - №4. – С. 1 - 9.
9. Нестеров А.В. Философия классификации // НТИ. Сер. 1. – 2003. - №9. – С. 8 - 15.
10. Парламентская газета №113 от 28 июня 2005 г.
11. Степанов Д.И. Услуги как объект гражданских прав. – М.: Статут, 2005. – 348с.
12. Новаторов Э. В. Международные модели маркетинга услуг // Корпоративный менеджмент. – 2000. - №3.
13. Новаторов Э.В. Становление маркетинга услуг как самостоятельной научной дисциплины за рубежом // Маркетинг в России и за рубежом. – 2002. - №4.
14. Баландина Г.Б. Таможенный кодекс: строка за строкой // Таможня – 2005. - №21. – С. 20 - 25.
15. Berry L. Services marketing is different //Business, May – June, 1980.
16. Борисов Б. Услуги. Правовой режим реализации. – М.: 1997.
17. Информационная система Консультант плюс.
18. Тихомиров А.В. Медицинская услуга: правовые аспекты // Здравоохранение. – 1999. - №8. – С. 161 - 178.
19. Маркс К. , Энгельс Ф. Сочинения. – т. 25. – ч. 1. – С. 413 - 414.
20. Коляго В. С. Услуга как экономическая категория. – М.: Депон. ИНИОН, 1983. – С. 20.
21. Боков В.И. От Даля к Парсону и обратно. Гипотеза о природе услуги // www.dvgu.ru
22. Сенов А. Посредники в сфере услуг // Топ-менеджер. – 2004. - №10.
23. Трофименко А.В. Проблемы теории нематериальных объектов (гражданско-правовой аспект). – Автореф. д.ю.н. – Саратов, 2004.
24. Нестеров А.В. Некоторые соображения о Федеральном законе РФ «О техническом регулировании» // Партнеры и конкуренты. – 2003. - №10. - С. 8 – 17.
25. Дроздова А.В. Понятие медицинской услуги как гражданско-правовой категории // Сибирский юридический вестник. – 2004. - №3.
26. Государственные медицинские услуги // Экономика и учет труда. – 2002. - №9.
27. Тихомиров А.В. Медицинская услуга: правовые аспекты. – М.: Филин, 1997.
28. Договор оказания медицинских услуг: практика и тенденции законодательного регулирования // «Черные дыры в Российском законодательстве». – 2004.

29. Сироткина А.А. Договор оказания медицинских услуг. – М.:Статут, 2004. – 174с.
30. Шаститко Л. Организационные рамки предоставления публичных услуг // Вопросы экономики. – 2004. - №7.
31. Дроздов И.А. Гражданско-правовые проблемы обслуживания жилых помещений. – Автореф. к.ю.н., СПб.: 2002.

Глава 2. Услуги как элемент системы объектов гражданских прав

В связи с тем, что услуги являются объектом гражданских прав необходимо определить их место в системе объектов гражданских прав. В.А. Лапач [1] представил, по его мнению, одну из первых попыток рассмотрения объектов гражданских прав как определенным образом организованной системы. На наш взгляд это наиболее подробная публикация по данному вопросу.

Действительно, если услуга входит в некоторую совокупность, то ее необходимо рассмотреть как элемент данной совокупности, а также определить является ли эта совокупность системой. В соответствии со ст. 128 «Виды объектов гражданских прав» Гражданского Кодекса РФ, в список основных объектов гражданских прав входят: 1) вещи, включая деньги и ценные бумаги, иное имущество, в том числе имущественные права; 2) работы и услуги; 3) информация; 4) результаты интеллектуальной деятельности, в том числе исключительные права на них (интеллектуальная собственность); 5) нематериальные блага. В следующих статьях ГК РФ даны некоторые разъяснения данным видам объектов, а также вводятся отдельные виды данных объектов. Из ст. 128 ГК РФ видно, что существуют три подвида имущественных объектов гражданских прав: вещи, имущество и имущественные права. Имущественные права с одной стороны представляют собой объект гражданских прав, а с другой стороны являются разновидностью гражданских прав. Таким образом, ГК РФ допускает наличие гражданских прав у субъектов гражданских прав на объекты гражданских прав, представленных в виде гражданских прав. Однако существуют взгляды, согласно которым необходимо различать объекты права, объекты прав и объекты правоотношений [1]. В.А. Лапач считает, что под объектами гражданских прав следует понимать правовую идею самого высокого уровня обобщения, входящую в систему основных категорий частного права, отображающую систему признаваемых или допускаемых в данной правовой общности имущественных и неимущественных благ (ценностей), характеризующихся признаками дискретности, юридической привязки и системности, по поводу которых складываются общественные отношения как предмет гражданского права, а также устанавливаются правовые связи в ходе регулирования данных отношений. Аналогичная мысль высказана в [2], где автор рассматривает услугу как объект правоотношений. В частности, «услуга – разновидность объектов гражданских правоотношений, выражается в виде определенной правомерной операции, т.е. в виде ряда целесообразных действий исполнителя либо в деятельности, являющейся объектом обязательства, имеющей нематериальный эффект, неустойчивый вещественный результат либо овеществленный результат, связанный с другими договорными отношениями, и характеризующейся свойствами осуществимости, неотделимости от источника, моментальной потребляемости, неформализованности качества».

ГК РФ (ст.136 и 137) выделяет два не основных вида объектов гражданских прав: 1) плоды, продукцию и доходы, как поступления, полученные в результате использования имущества; 2) животные, на которые распространяются общие правила об имуществе, с целью охраны животных от жестокого обращения. Кроме того, в ст. 132 ГК РФ выделен такой не основной вид имущества, как предприятие. В состав предприятия, как имущественного комплекса, входят все виды имущества, предназначенные для его деятельности, включая земельные участки, здания, сооружения, оборудование, инвентарь, сырье, продукцию, права требования, долги, а также права на обозначения, индивидуализирующие предприятие, его продукцию, работы и услуги (фирменное наименование, товарные знаки, знаки обслуживания) и другие исключительные права, если иное не предусмотрено законом или договором. Таким образом, к имуществу, как юридическому объекту, причислены права

требования и долги, как объекты обязательственных прав или имущественная составляющая обязательственных прав.

В ст. 138 ГК РФ к объектам гражданских прав относится исключительное право (интеллектуальная собственность) гражданина или юридического лица на результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации. Таким образом, результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации относятся к объектам исключительных прав, как объектам гражданских прав. В ГК РФ не разделены имущественные и неимущественные исключительные права на объекты интеллектуальной собственности.

Следующая 139 статья ГК РФ разъясняет понятие юридического объекта – информацию. К объектам гражданских прав, реализующих информацию, относятся служебная и коммерческая тайны. По косвенным признакам из ГК РФ, на наш взгляд, можно сделать вывод, что к данному виду объектов еще относится конфиденциальная информация. В общем виде, информация является идеальным объектом, а в имущественном виде представляется, как документированная информация. Все виды тайн, как документированной информации, должны иметь действительную или потенциальную ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к тайне не должно быть свободного доступа на законной основе, и обладатель данной информации принял меры к охране ее конфиденциальности. Таким образом, кроме неимущественных прав на информацию можно выделить имущественные права на информационные объекты.

Законодатель также выделил такие объекты, как деньги (валюта), валютные ценности и ценные бумаги. Если исходить из п. 3 ст.1 ГК РФ, то данные объекты являются финансовыми средствами, и относятся к вещам, хотя некоторые ученые считают их не телесными вещами. Деньги, как вещь, отображают себя и некий экономический объект, а ценные бумаги отображают себя и некий абстрактный экономический эквивалент (эквивалент экономического эквивалента).

Собственно вещи определяются как вещи естественного происхождения (элементы естественной природы), продукция (продукты искусственного продуцирования) и животные, как гражданско-правовая категория, показывающая отношение общества к жестокому обращению с животными. Продукт продуцирования будем рассматривать как совокупность следующих категорий: продукции (вещественные результаты, которые могут быть отчуждены), неотчуждаемого процесса продуцирования, и некоторых отношений, которые, в том числе, могут быть выражены в виде дохода или долгов.

Последним основным объектом гражданских прав, который выделен в ГК РФ, являются нематериальные блага (ст. 150). К ним относятся личные неимущественные права и другие нематериальные блага, принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона, неотчуждаемые и непередаваемые иным способом. Однако в ГК РФ (ст. 151 и 152) осуществлена привязка материальных (имущественных) прав гражданина к его неимущественным правам, в виде компенсации морального вреда. Таким образом, ГК РФ в определенных случаях допускает возможность определять имущественный эквивалент неимущественных прав.

2.1 Вещи и имущество

Под вещами как объектами гражданских прав будем подразумевать юридические объекты, носители которых обладают массой покоя в твердом (сыпучем), жидком и газообразном состоянии, и которые могут быть объектами собственности или предметом обязательственного права. Например, воздушная

атмосфера Земли не является вещью, а только продуцентом (естественной вещественной составляющей блага), продуцирующим или сопродуцирующим продукты (вещи). Кроме вещей (вещественных продуктов) в имущественные объекты гражданских прав входят материальные продукты, носителями которых являются элементы, обладающие массой движения. Например, электрическая энергия, электромагнитное излучение. Также к данным объектам относят объекты гражданских прав, зафиксированных с помощью информационных объектов.

Таким образом, вещь, как объект гражданских прав, есть юридический объект, основными свойствами которого являются наличие индивидуальной физической формы естественной или/и искусственной природы, возможность определить его ценность в обществе в связи с его полезными свойствами, и способность подвергаться воздействию со стороны субъектов гражданских прав.

Вещь, как продукт, приобретает для одномоментного потребления (одноразового либо многократного извлечения), либо длительного извлечения полезных свойств вещи. При этом происходит дискретное или непрерывное потребление (извлечение) полезных свойств вещи. Если приобретается услуга, т.е. материальный объект, который существует только в виде процесса взаимодействия, то приобретатель приобретает продукт в виде расходования какого-либо ресурса услугодателя. Если приобретаются какие-либо имущественные права, то правообладание (уступка данных прав) оформляется в виде документированной информации.

Имущество для субъектов представляет интерес как объекты, имеющие отношение к обладанию собственностью. В этой связи, имущество как объект гражданских прав и продукт продуцирования, должно иметь юридически значимую материально-вещественную форму, позволяющую субъектам обладать данным объектом (продуктом). При этом оно должно иметь полезные и индивидуализирующие данное имущество свойства. Так как имущество участвует в гражданском обороте в рамках сделок (договоров), то оно выступает в качестве предметов обязательственного права, где должное поведение обязанных лиц считается объектом данного права.

Таким образом, имущество, как объект гражданских прав, есть юридический объект, основными свойствами которого являются возможность определить его ценность в обществе в связи с его полезными свойствами, способность подвергаться воздействию со стороны субъектов, обладающих гражданскими правами на него, и свойство отношений, возникающих между субъектами, вступившими во взаимодействие по поводу данного объекта.

2.2 Операции с объектами гражданских прав

Д.И. Степанов [2] считает, что «под объектом гражданских прав понимается то, по поводу чего возможно возникновение или принадлежность прав, нечто, не являющееся само по себе правом, но в связи, с чем могут возникать (изменяться, прекращаться) те или иные правовые последствия, т.е. возникать идеальные (смысловые) связи, которые и составляют само существование правовой действительности (права сами по себе идеальны)». Не углубляясь в данный вопрос, отметим, что объект любой действительности может представлять собой совокупность, как объективных свойств, так и субъективных свойств, т.к. он субъективно выбран из элементов объективной реальности. Кроме того, он всегда является некоторым продуктом и принадлежит некоторому универсу, например, классу временных сечений данного объекта при движении его во времени. Хотя права идеальны, однако в реальности они выражаются в материально-вещественном виде. Взаимодействие субъектов, рассматриваемое как элемент

взаимодействия, может продуцировать, как изменения в самих субъектах, так и в объекте взаимодействия, в отношениях между ними и в их окружении.

Субъекты гражданских прав в рамках гражданско-правовых отношений могут вступать во взаимодействия по поводу объектов гражданских прав, в том числе воздействовать на данные объекты следующим образом: создавать (уничтожать), отчуждать (приобретать), передавать (принимать), превращать (изменять) и т.п. Собственник имущества может отчуждать свое имущество в собственность другим лицам, в том числе продавать; передавать вещные права им, оставаясь собственником, и распоряжаться иным способом, а также передавать свое имущество в доверительное управление другому лицу (ст. 209 ГК РФ). К вещным правам еще относят право хозяйственного ведения имуществом и право оперативного управления имуществом (ст. 216 ГК РФ). Таким образом, вещные права могут принадлежать лицам, не являющимися собственниками данного имущества, а только извлекающими из них пользу. Предпринимательская деятельность, как гражданско-правовая категория, состоит из пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг (ст. 2 ГК РФ).

В процессе гражданского оборота можно выделить следующие операции: отчуждение, пользование и расходование. К первой группе операций относятся полная передача имущества от одного собственника к другому, в том числе прав собственности на имущество, включающих права владения, распоряжения и пользования. Распоряжение имуществом подразумевает право обременения, право использования и иное распоряжение имуществом. По второй группе операций собственник предоставляет право управлять своим имуществом другому субъекту либо в интересах собственника, либо в интересах третьих лиц (передача в доверительное управление), либо в интересах данного субъекта (уступка прав). К третьей группе операций относят операции, осуществляемые в рамках договоров на оказание услуг, когда собственник ресурса дает возможность услугополучателю получать действия услугодателя, т.е. расходовать материальные ресурсы услугодателя.

2.3 Использование и пользование объектов

На наш взгляд, необходимо отличать понятие пользование объекта от понятия использование объекта. Начнем рассмотрение данного утверждения с понятия использования имущества в ГК РФ, т.к. в нем упоминаются два термина «использование» и «пользование». В ст. 136 ГК РФ имущество может быть использовано для получения поступлений в виде плодов, продукции, доходов. С другой стороны, в ст. 2 ГК РФ в действия по предпринимательской деятельности входит пользование имуществом. Почему предпринимательская деятельность предполагает пользование, а не использование имущества? Конституция РФ в ст. 34 закрепляет «право на свободное использование своих способностей и имущества для предпринимательской и иной, не запрещенной законом экономической деятельности». В ГК РФ данная норма была выражена в виде действий по предпринимательской деятельности, в частности, путем пользования имуществом, продажи товаров, оказания услуг и выполнения работ. Таким образом, в Конституции РФ термин «использование» включает с себя пользование имуществом для предпринимательской деятельности и собственно использование способностей, как потенциальных действий, и имущества для иной, не запрещенной законом экономической деятельности. Собственник имущества, как юридического объекта, имеет право владения, распоряжения и пользования имуществом, где последнее право определяет необходимое свойство предпринимательской деятельности для извлечения из имущества систематической прибыли.

На наш взгляд, с методологической точки зрения, термины «пользование» и «использование» объекта должны применяться в следующих смыслах. Действия по пользованию объектом заключаются в извлечении полезных для субъекта существенных свойств объекта без разрушения самого объекта для любых целей. Действия по использованию объекта подразумевают извлечение полезных для субъекта существенных свойств объекта с возможностью разрушения объекта для любых целей. В этом смысле, субъект при приобретении экземпляра книги со знаком копирайта, как охраняемого информационного объекта, получает право пользования, цитирования и упоминания в личных и общественных целях.

Также необходимо отличать операции с продуктами от операций с имуществом и товарами. Особенно это касается операций использования и пользования, т.к. они имеют практически похожие именованья, но различное содержание. Продукт передается от производителя к другому производителю (потребителю) для того, что бы он осуществлял дальнейшее производство (извлекал и создавал из него полезные свойства). Извлечение полезных свойств из продукта возможно путем потребления, расходования и пользования. Сочетание категорий потребление и пользование дает категорию использования продукта. Сочетание категорий потребления и расходования дает категорию применения продукта. Сочетание категорий расходования и пользования дает категорию раскрытия продукта. При потреблении потребитель извлекает с помощью разрушения полезные вещественные не возобновляемые свойства продукта. При расходовании расходователь извлекает с помощью задействования действий производителя полезные материальные возобновляемые свойства продукта. При пользовании пользователь извлекает с помощью неразрушающего отражения полезные информационные (идеальные и абстрактные) актуализируемые свойства продукта. При использовании продукта подразумевается извлечение полезных его свойств путем отображения (овеществления) свойств отражения, например, воплощение идеи. Применение продукта подразумевает извлечение полезных свойств продукта путем расходования материальных свойств и разрушения вещественных свойств продукта. При раскрытии продукта подразумевается материализация информационных (идеальных и абстрактных) свойств продукта, например, раскрытие тайны или упоминание, обнаружение каких-либо данных.

2.4 Субъекты, принимающие участие в гражданском обороте

Теперь остановимся на субъектах гражданского оборота. В соответствии с ГК РФ можно выделить следующие категории субъектов данных взаимодействий: продавец – покупатель; поставщик-продавец – покупатель, покупающий не для бытовых целей; продавец розничной продажи – покупатель (потребитель), покупающий для бытовых целей; поставщик-продавец – покупатель, покупающий не для бытовых целей; поставщик (исполнитель) товаров для государственных нужд – государственный заказчик; производитель сельскохозяйственной продукции – заготовитель для переработки или перепродажи; энергоснабжающая организация – абонент (потребитель); подрядчик (изготовитель, переработчик, обработчик) – заказчик; подрядчик бытовой – заказчик для бытовых нужд; подрядчик строительный – заказчик; подрядчик (проектировщик, изыскатель) – заказчик; исполнитель НИР, ОКР и ТР – заказчик; исполнитель услуг – заказчик; продавец имущественных прав – покупатель (правоприобретатель); создатель – собственник; собиратель (ловец, сборщик, добытчик) – собственник; ремонтник – заказчик; производитель – собственник; пользователь (получатель дохода) – собственник и т. п. Таким образом, субъектов взаимодействия можно разделить на тех, которые создают (производят) и изменяют (сопроизводят) продукты (имущество, товары, в том числе, услуги и

работы), и на приобретателей данных продуктов, т. к. они при этом, по их мнению, приобретают некоторую дополнительную ценность. При этом обратим внимание на то, что понятие абонента и пользователя при предоставлении услуг различаются. Например, в Правилах оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (Постановление правительства РФ от 18 мая 2005 г. № 310), под абонентом понимается пользователь услуги связи, с которой заключен договор об оказании услуг связи и выделение для этих целей абонентского номера, где пользователь услуг связи – лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи. Кроме того, в Правилах выделено, что предоставление доступа к местной связи есть совокупность действий оператора местной связи по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи в целях обеспечения предоставления абоненту услуг телефонной связи. Также в Правилах выделено, что предоставление возможности доступа к услугам связи есть обеспечение одним оператором связи возможности получения его абоненту и (или) пользователю услугами связи, оказываемые другим оператором связи.

Субъекты гражданского оборота приобретают объекты данного оборота как продукты в следующих целях: для потребительских целей (для конечного потребления), для промежуточного продуцирования, в частности, для изменения состояния продукта (перепродажи), и превращения продукта в другой продукт (переработки). В этой связи, продуцента (сопродуцента) можно назвать поставщик, т.к. он создает или/и доставляет (продвигает) продукт до приобретателя. В соответствии со ст. 128 ГК РФ право собственности на новую вещь, изготовленную или созданную лицом для себя с соблюдением закона и иных правовых актов, приобретается этим лицом, а право собственности на плоды, продукцию, доходы, полученные в результате использования имущества, принадлежат данному лицу на законном основании, если иное не предусмотрено законом, или иными правовыми актами или договорами об использовании этого имущества.

В зависимости от режима, в котором находится приобретатель, его можно классифицировать как заинтересованное лицо, посетитель и собственно приобретатель. Потенциальные приобретатели относятся к категории заинтересованных лиц, т.к. они обладают потенциальным интересом к приобретению того или иного продукта. Посетители это лица, которые явно проявили свой интерес к продукту, но еще не вступившие в правовые взаимодействия, однако они уже являются субъектами правоотношений в гражданском обороте. Вне зависимости от правового режима, в котором находится приобретатель, он всегда находится в информационных отношениях с поставщиком, поэтому поставщик (продуцент на рынке) заинтересован и обязан представить информацию о товаре всем, кто ее попросит. В зависимости от того, что приобретает приобретатель, его можно классифицировать как покупателя, услугополучателя и правоприобретателя, а в зависимости от того, на каких условиях приобретается продукт, приобретателей можно классифицировать на собственников, владельцев, управляющих, а также на потребителей, расходователей и пользователей.

Таким образом, при взаимодействии лиц по услуге можно выделить два вида данных лиц: 1) лиц, связанных с заказом и потреблением услуг, и 2) лиц, связанных с оказанием услуг. Лиц второго вида можно обозначить как услугодателя, исполнителя и услугополучателя. При оказании услуги услугодатель может оказывать услугу не непосредственно, а с помощью исполнителя. Кроме того, услугодатель одновременно может выступать и услугополучателем, например как в договорах о совместной деятельности. С другой стороны, заказчик услуги может заказать и оплатить услугу не для себя, а для третьего лица. В данной ситуации

первый вид лиц состоит из услугополучателей, выгодоприобретателей и услугодателей.

2.5 Категория «услуга» в системе базовых категорий

На наш взгляд, базовыми категориями в системе объектов гражданских прав являются имущество, услуги и нематериальные блага, в том числе в виде неимущественных прав, пересечение которых образуют следующие категории. Пересечение категорий имущество и услуги – работы, пересечение категорий имущества и нематериальных благ – имущественную составляющую нематериальных благ, пересечение категорий нематериальные блага и услуги – обязательственную составляющую нематериальных благ. Нематериальные блага в свою очередь состоят из информации, личных благ и природных благ. Личные блага определены в ст. 150 ГК РФ, а природные блага могут быть выражены, например, в виде экологических прав.

Кроме того, услугу можно рассматривать как совокупность категорийных проекций категории «услуга», состоящей из объекта гражданских прав, объекта гражданских правоотношений и объекта гражданского права. Если мы будем рассматривать услугу как объект гражданских правоотношений, то данный объект будет являться юридическим объектом (элементом) гражданского оборота.

Литература

1. Лапач В.А. Система объектов гражданских прав: теория и судебная практика. – СПб.: Юридический центр Пресс, 2002.
2. Степанов Д.И. Услуги как объект гражданских прав. – М.: Статут, 2005. – 348с.

Глава 3. Услуги как юридический объект гражданского оборота

Термин «услуга» в Российском законодательстве впервые появился в Конституции РФ (1993г.), где он упоминается в ст. 8 и 74, а Гражданский кодекс РФ закрепил категорию услуги в качестве объекта гражданских прав (ст. 128).

Услуги по ГК РФ являются объектом гражданских прав, но не входят в перечень объектов гражданского оборота, однако в соответствии с Конституцией РФ по территории России могут свободно перемещаться товары, услуги и финансовые средства. ГК РФ в ст. 1 повторил данную норму, смысл которой по нашему мнению, заключается в том, что в гражданском обороте могут участвовать не только вещи, но и должные действия (должное поведение). Кроме того, в данном обороте могут участвовать некоторые их эквиваленты, или их можно соответственно назвать элементы гражданского оборота, как юридические объекты.

Вопросам классификации объектов гражданских прав, в том числе услугам, уделяли внимание следующие ученые М.И. Брагинский, В.В. Витрянский, А.Ю. Кабалкин, Ю.Х. Калмыков, Л.Б. Ситдикова, Д.И. Степанов, Е.А. Суханов, А.В. Тихомиров, Е.Д. Шешенин, В.Ф. Яковлев и др. На наш взгляд, наиболее подробно услуги как объект гражданских прав рассмотрен в [1].

При всем многообразии юридических определений «услуги» большинство ученых-юристов сходятся в том, что сущность услуги как объекта гражданских прав заключается в нормативно возможных и фактически осуществляемых действиях (деятельности) в рамках возмездных договорных отношений между заинтересованными субъектами. Таким образом, можно выделить следующие свойства услуги: 1) соответствие определенным нормам, 2) наличие возмездного договора, 3) осуществление действий услугодателя, необходимых услугополучателю. Действительно отсутствие возмездности таких действий со стороны услугополучателя либо третьей стороны, приводит к тому, что услугополучатель может требовать от услугодателя выполнения услуги помимо его воли, что противоречит ГК РФ. Кроме того, отметим, что услуга должна быть не возвращаемой (безвозвратной), т.е. если услуга или ее часть уже выполнена услугодателем, а услугополучатель не оплатил ее, то действия по услуге нельзя возратить в натуре. Это можно сделать только в эквиваленте, например, денежном. Что же приобретает услугополучатель, когда оплачивает услугу? Он приобретает право, требовать от услугодателя, выполнить определенные по договору действия (деятельность), процесс исполнения которых должен соответствовать определенным требованиям в договоре или/и регламенте или/и стандарте.

Хотя услуги не входят в понятие имущество, договоры на оказание услуг относятся к имущественным договорам, поэтому считается, что услуги обладают имущественной ценностью и выступают некоторым благом в экономическом обороте, а поэтому отчуждаются, однако, с определенными особенностями, отличающими данное отчуждение от отчуждения вещей или имущественных прав. В [1] отмечается, что имущество осязаемо или может быть объективировано путем оценки, как это имеет место в отношении имущественных прав, а услуга объективируется лишь в процессе ее оказания. Однако, на наш взгляд, действия (деятельность) по услуге также может подвергнуться стоимостной оценке до начала ее оказания, как любой объект гражданских прав.

Ст. 129 ГК РФ определяет оборотоспособность объектов гражданских прав, т.е. данные объекты еще могут выступать в качестве юридических объектов оборота в гражданском обороте. Субъекты гражданских прав могут вступать в гражданские правоотношения, в рамках которых осуществлять гражданско-правовые взаимодействия, а также оказывать на объекты гражданских прав гражданско-правовые воздействия, в частности, обораживать данные объекты в пределах ст.

129 ГК РФ. В этой связи, ГК РФ допускает гражданско-правовое воздействие на элемент гражданско-правового оборота в виде гражданско-правового действия, например, услуга услуги. Нельзя согласиться с имеющимся утверждением, что сущность отношений, в том числе и правоотношений, заключается в действии, а стало быть, не может быть действия, направленного на действие [3]. Отношения есть связь связи, которая дает возможность осуществления действий в их рамках, а не сами действия. В этой связи, нам не известны принципиальные причины такого запрета, наоборот известны многочисленные случаи такого рода действий.

В соответствии с [2] правоотношения возникают, изменяются и прекращаются в связи с наступлением определенных юридических фактов, т.е. событий и явлений, которые имеют правовые последствия. В зависимости от участия воли субъекта в наступлении юридических фактов их делят на юридические события, наступившие независимо от воли субъекта и юридические действия, происходящие по воле субъекта. Обычно правомерные юридические действия делят на юридические акты и юридические поступки. Если воля субъекта направлена на наступление соответствующих совершаемому действию правовых последствий, то такое действие называется юридическим актом. Если же действие происходит по воле субъекта, но она не была направлена на наступление соответствующих последствий, то такое действие называется юридическим поступком. В свою очередь, юридические акты делят на индивидуальные акты государственных и муниципальных органов власти и сделки.

Фактически в гражданском обороте участвуют любые объекты, имеющие потенциальную или реальную ценность в обществе, т. к. они дают возможность обменивать данные объекты, в том числе и нематериальные блага на некоторые экономические эквиваленты. В легальном гражданском обороте могут оборачиваться оборотоспособные объекты. Ограниченные к обороту объекты могут оборачиваться при соблюдении определенных ограничений. Запрещенные в обороте (изъятые из оборота) объекты юридически не могут оборачиваться, но фактически оборачиваются, вплоть до прав автора на имя. Любые действия, в том числе юридические, подразумевают некоторые пределы, которые мы можем характеризовать, как предельные (моральные), нормативные (юридические) и фактические. Мы говорим: субъект смел сделать, мог сделать, сделал, должен был сделать, пытался сделать, планировал сделать. Естественно можно использовать данные слова с предлогом «не», а также со словами воздержался, терпел и т.п.

3.1 Товар и услуги

Объектами гражданского оборота считаются товары, где в соответствии со ст. 455 ГК РФ, к товарам относятся любые вещи (имущество, включая имущественные права (ст. 454 ГК РФ)), с соблюдением правил ст. 129 ГК РФ. В экономике и в законодательстве о защите прав потребителей категории услуг и работ отнесены к категории товаров. Мы также будем считать, что услуги и работы являются разновидностью категории товаров, но отчуждаемые при этом продукты рыночных взаимодействий оформляются с помощью различных видов договоров.

А.П. Овечкин [4] рассматривает товар главным объектом правового регулирования на товарном рынке. Он же является одним из основных объектов предпринимательского оборота. Кроме того, автор отмечает, что в научной правовой литературе и нормативных актах, как правило, речь идет о сделках с товаром, но не о самой категории «товар». В экономической норме считается, что товар это любой элемент, который может быть объектом возмездных сделок, в том числе, предприятия, рабочая сила, земля, природные ресурсы и т. п. В [4] отмечается, что имущественные права, не могут быть товаром на товарном рынке, т.к. они не

являются продуктом деятельности. Кроме, того, в [4] декларируется, что объекты интеллектуальной собственности являются не продуктом, а результатом особого интеллектуального вида деятельности. Необходимо отметить, что автор [4] считает, что продукт деятельности всегда материален, т.е. уравнивает продукт деятельности и продукцию, что не всегда соответствует реальности. Выделение шоу-бизнеса как самостоятельного рынка, не относящегося к товарному рынку, либо другое разделение рынков, не меняет понятия рынка и понятия товара, как продукта именно рынка. Далее в [4] отмечается, что если услуги оборачиваются на товарном рынке, то они являются товаром.

Продукт производственной деятельности, к субъектам которой мы относим не только человека, но и организации или органы власти, пока он не представлен (предложен) на продажу (к обороту) не является товаром. Нельзя согласиться с утверждением в [4], что результат по договору на оказание услуги должен быть обязательным, хотя бы отрицательным. В этом случае обязательства услугодателя по договору на оказание услуги оказываются не выполненными. Как же быть в данном случае с договорами о совместной деятельности без оговоренного ее результата?

Товар, как юридический объект, на который направлено действие взаимодействующих субъектов, является еще и объектом обязательственных прав. В частности, по договору купли-продажи одна сторона должна передать товар, а другая сторона должна принять и оплатить товар. Таким образом, с одной стороны объектом выступает товар, а с другой стороны – эквивалент товара в виде денег. Товар как объект гражданского оборота, содержит следующие категории: вещи, электроэнергия (ст. 539 ГК РФ), имущественные права (ст. 454 ГК РФ).

С точки зрения налогового законодательства товаром признается имущество, за исключением имущественных прав, реализуемое либо предназначенное для реализации, где под реализацией подразумевается потенциальный или реальный возмездный переход прав собственности. В ФЗ РФ «О конкуренции ограничении монополистической деятельности на товарных рынках» товар определяется как продукт деятельности (включая работы и услуги), предназначенный для продажи и обмена.

В соответствии с [5] товарными свойствами объекта товарного рынка являются: свойство предназначения для обмена или продажи, свойство продукта, свойство нормативной оборотоспособности, где товарный рынок есть сфера обращения товара, не имеющего заменителей, либо взаимозаменяемых товаров на территории РФ или ее части, определяемой исходя из экономической возможности покупателя приобрести товар на соответствующей территории и отсутствия этой возможности за ее пределами.

Таким образом, в законодательстве используются термины реализация, обращение, обмен и оборот товаров. На наш взгляд, любая форма оборота как универсального отчуждения объектов гражданских прав, должна называться оборотом. Обращение объектов обращения возможно путем их перемещения в геометрическом пространстве без смены собственника. Термин обмен лучше подходит для именованного обмена объектами при пользовании, в отличие от мены при обмене вещами. Например, известен информационный обмен информационными объектами, при котором пользователь не получает прав владения и распоряжения объектом. Термин реализация наиболее подходит для расходования ресурсов при оказании услуг.

В этой связи представляет интерес формы перемещения услуг через таможенные границы. А.С. Емельянов [6] отмечает, что если российским лицом предоставляются услуги в пользу иностранного участника внешнеторговой деятельности, то это по своим правовым последствиям приравнивается к вывозу товара. То есть услуга в этом случае переходит от лица, находящегося под

юрисдикцией России, к лицу, чья гражданская правоспособность определяется по праву иностранного государства. Если же услуга, оказанная иностранным лицом, направлена на удовлетворение потребностей российского потребителя, то имеет место ее ввоз в РФ.

В соответствии с п. 2 ст. 1 ГАТС при поставке услуг через таможенные границы последние делятся на четыре способа. Поставка услуг с территории одной страны-члена на территорию любой другой страны-члена, на территории одной страны-члена потребителю услуг любой другой страны-члена, поставщиком услуг одной страны-члена путем коммерческого присутствия на территории любой другой страны-члена, поставщиком услуг одной страны-члена путем присутствия физических лиц страны на территории любой другой страны-члена.

В первом случае возможна трансграничное оказание услуг, например, транспортировка пассажиров, грузов, осуществление связи. Вторым способом подразумевается оказание услуг обучения, лечения и туризма. Третьим способом представляет собой организацию коммерческого присутствия юридического лица, представительства или дочерней компании поставяющей страны. Четвертым способом оказания услуг подразумевает их оказание силами специалистов одной страны на территории другой, в частности, юридические, консультационные и др.

В этой связи выскажем следующее мнение по поводу товара. Понятие товар есть одна из категориальных проекций категории объект оборота. Товар с категориальной точки зрения должен обладать следующими свойствами: фактическое свойство продукта, т. е. полезные свойства; экономические свойства, выраженные в виде возможности определения эквивалентной цены товара; юридические свойства, в виде оборотоспособности товара. В целом объект оборота как категория должен обладать следующими свойствами: товарные свойства; операционные свойства, т.е. возможность воздействия на объект оборота, и имущественные свойства, как собственность.

3.2 Гражданско-правовые отношения услугодателей и услугополучателей

Услуги как объект гражданских правоотношений подразумевает наличие определенной формы, которая реализуется в виде договоров на оказание услуг. Объект гражданского оборота может сменить собственника в рамках трех основных типов договоров: купли-продажи, оказания услуг и уступки прав, а также договоров образованных их сочетанием, в частности, договора подряда. Кроме того, каждый тип договора может иметь виды договоров. Например, категория договора отчуждения может состоять из категорий договора купли-продажи (обмен имущества на деньги), договора мены (обмен имущества на имущество) и договора дарения (безвозмездный обмен в виде одностороннего перехода имущества). Наиболее подробно типы и виды договоров на услуги рассмотрены в [7].

Обычные коммерческие услуги регулируются гражданским правом, поэтому отношения между поставщиками услуг и их получателями являются гражданскими отношениями, т. е. равноправными отношениями. В этой связи, с точки зрения гражданского общества, государство, в лице своих уполномоченных поставщиков государственных услуг является равноправным субъектом с получателями этих услуг. При этом необходимо учитывать, что граждане, как субъекты этих отношений, уже оплатили данные услуги в виде налогов. В соответствии со ст. 124 ГК РФ субъекты РФ: республики, края, области, города федерального значения, автономные области, автономные округа, а также городские, сельские поселения и другие муниципальные образования выступают в отношениях, регулируемых гражданским законодательством, на равных началах с иными участниками этих отношений - гражданами и юридическими лицами. А в соответствии со ст. 125 ГК РФ

от имени РФ и субъектов РФ по их специальному поручению от их имени могут выступать государственные органы, органы местного самоуправления, а также юридические лица и граждане, в случаях и в порядке, предусмотренных федеральными законами, указами Президента РФ и постановлениями Правительства РФ, нормативными актами субъектов РФ и муниципальных образований.

В российском законодательстве в качестве потребителя выступают только граждане (физические лица), приобретающие товары (работы, услуги) не для коммерческих целей. Организации (юридические лица) и индивидуальные предприниматели без образования юридического лица к категории потребителей не относятся, поэтому лиц, приобретающих услуги называют получатели или услугополучатели. Отношения потребителей-услугополучателей и услугодателей регулируется федеральным законом РФ «О защите прав потребителей». Услуги оказываются на основе договора о возмездном оказании услуг. Данные договорные отношения регулируются Гражданским кодексом РФ (глава 39) и другими нормативными правовыми актами. При оказании услуги услугодатель и услугополучатель вступают в сделку, т.е. осуществляют действия, направленные на установление, изменение и прекращение гражданских (потребительских) прав и обязанностей. По данному договору, который является консенсуальным, возмездным и двусторонне обязывающим, исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услугу (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги. В ГК РФ выделены следующие возмездные услуги: связи, медицинские, ветеринарные, аудиторские, консультационные, информационные, обучения, туризма и иные, за исключением услуг, которые особо оговорены главами 37, 38, 40, 41, 44, 45, 46, 47, 51 и 53. Для того чтобы в сделке могли проявиться гражданские права и обязанности, сделка должна базироваться на свободном волеизъявлении заинтересованных в услуге лиц, при этом сделка должна соответствовать или не противоречить законодательству и иным нормативным правовым актам.

Среди договоров выделяются два вида: публичный договор и договор присоединения, которые используются для оказания услуг. В договоре присоединения содержание и условия договора формируются услугодателем услуги. Услугополучатель только присоединяется к договору, т.к. он не может изменить условия договора по своему усмотрению. Его свобода волеизъявления может проявиться только за счет выбора услугодателя, если данный вид услуги существует в конкурентной среде. Законодательство России защищает права услугополучателей в рамках договора присоединения, в частности, присоединившаяся сторона вправе расторгнуть договор или требовать изменить заключенный договор, даже если он не противоречит закону или иным правовым актам, но в нем имеются обременительные или иные невыгодные для нее условия, которые были ей неизвестны до заключения договора (п. 2 ст. 428 ГК РФ). Если же в договоре все условия оговорены, и присоединившейся стороне данные условия были известны или должны быть известны до заключения договора, то требование о расторжении договора не может быть удовлетворено (п.3 ст. 428 ГК РФ). Например, в случае, когда сделка по оказанию услуг содержит в скрытом виде исключение или ограничивает ответственность услугодателя за нарушение обязательств, или лишает присоединившуюся сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого типа, или содержит другие явно обременительные условия для присоединяющейся стороны, которые она, исходя из своих, разумно понимаемых интересов, не приняла бы при наличии у нее всей необходимой информации.

Публичный договор ограничивает права обеих сторон, при этом услугодатель обязан оказывать заявленные услуги для каждого, кто за ними обратится (п. 1 ст.

426 ГК РФ). Правила, обязательные для сторон при заключении публичного договора, содержатся в типовых договорах и других документах, издаваемых Правительством РФ в случаях, предусмотренных законодательством (п.4 ст. 426 ГК РФ). В публичных договорах запрещено устанавливать неодинаковую цену для услугополучателей; необоснованно отказываться от заключения договора при наличии возможности оказать услугу; оказывать предпочтение одному лицу из числа услугополучателей перед другим, кроме услугополучателей, специально предусмотренных в законодательстве. При оказании услуг в рамках публичных договоров существуют фиксированные цены и условия, при этом в соответствии с законом «О защите прав потребителей» (ст. 37) потребитель-услугополучатель обязан оплатить услугу по сдаче всего ее объема, если иное не установлено законодательством или договором. Однако обычно услугодатель использует предварительную форму оплаты услуги, т.к. услугополучатель при активации процесса оказания услуги при необоснованном отказе от услуги фактически может владеть неотчуждаемым объектом услуги в виде измененного состояния данного объекта, которое изменилось в процессе оказания услуги.

К сожалению, в нормативных правовых актах по поводу услуг до сих пор нет однозначного понимания их сущности. В частности, в соответствии с Положением о лицензировании деятельности по продаже электрической энергии гражданам (Постановление Правительства РФ от 6 мая 2005 г. №291) данная деятельность представляет собой услугу по передаче электрической энергии, а также иные услуги, оказание которых является неотъемлемой частью поставки электрической энергии. Кроме того, в Положении данная деятельность еще именуется реализацией электрической энергии гражданам, включающая в себя комплекс мероприятий по качественному, бесперебойному и надежному снабжению граждан электрической энергией. Необходимо отметить, что критерия качества в лицензионных требованиях не приведено. А в Правилах не дискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг под данным доступом предусматривается предоставление указанных услуг их потребителям независимо от организационно-правовой формы и правовых отношений с лицом, оказывающим эти услуги. Таким образом, исходя из природы данного объекта гражданского оборота и данных правовых актов, расходование электрической энергии осуществляется в рамках договоров на оказание услуг, однако, в ГК РФ договора снабжения электроэнергией относятся к договорам купли-продажи. Не смотря на то, что типовой договор электроснабжения подразумевает снабжение не только электроэнергией, но и другими ресурсами, например, водой, необходимо различать, что электрическая энергия не есть вещь, а только материальный объект динамической природы, т.к. электричество не обладает массой покоя, а имеет массу движения. Вода же представляет вещный объект, поэтому договоры на снабжение вещественными и материальными объектами должны регулироваться по-разному.

3.3 Особенности предмета договора на оказание смешанных услуг

Предмет договора оказания услуг определяет тип договора и вид потенциально достижимой цели (пользы, результата, эффекта, блага и т.п.), которые получают стороны в договоре. Обычно к предмету договора на оказание услуги относят определенные действия или определенную деятельность. В силу такого договора стороны приобретают права, обязанности и ответственность, в частности услугодатель обязан выполнить определенные действия или определенную деятельность в определенное время в определенном месте, а также он приобретает право на получение определенной суммы денег, в соответствии с тарифом на оказываемые услуги. В реальной жизни действия по услуге могут подлежать

различным видам правового регулирования, что определяет различные типы договоров. Если в договоре можно выделить различные предметы обязательства, то такие договора относят к смешанным договорам. Например, если в договоре предусмотрены два действия, одно из которых имеет вещественный результат, а другое – нет, то можно выделить свойства работы и услуги. Такие договора, в рамках которых выполняются и работы и услуги, относят к смешанным договорам. Если обязательства по договору объединены одним объектом, то на наш взгляд, можно применить смешанный тип договора. Однако существуют такие объекты, которые не укладываются в данную схему и требуют более тонкого анализа. Если считать, что обязанности по договору объединены одним объектом, но при этом действия заканчиваются вещественным продуктом, имеющим индивидуальные свойства, не позволяющие отчуждение данного результата без его превращения в другой продукт, то такой договор нельзя относить к смешанному договору. Например, изготовление индивидуальной зубной коронки. Кроме того, к таким свойствам данных действий еще необходимо относить свойство процессного объединения. В частности, два разнородных действия должны быть объединены не только одним индивидуальным объектом, но и одним индивидуальным технологическим процессом. В качестве примера можно привести стоматологические услуги, в рамках которых производятся индивидуальные коронки (искусственные зубы). При этом они выполняются в виде индивидуального единого процесса. Можно привести еще один пример. В соответствии с Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (Постановление правительства РФ от 18 мая 2005 г. № 310) операторы связи не только должны оказывать услуги связи, на которые выдана лицензия, но и оператор связи может оказывать иные услуги, неразрывно связанные с услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности, при соблюдении определенных требований. Таким образом, к договорам на услуги можно отнести такие договора, в рамках которых осуществляются действия (деятельность) над одним индивидуальным объектом и по неразрывной технологии вне зависимости от природы производимого продукта.

3.4 Эффект от услуги и операции в услугах

Нельзя согласиться с Д.И. Степановым [1], как и с другими авторами, которые считают, что услуга должна «проявиться в ее эффекте, который воспринимается зачастую на уровне чувств». В частности он считает, что «услуга является специфическим действием», к отличительным признакам которого относится цель, которая преследуется при оказании услуги, а также определенный эффект, получаемый от услуги, при этом понятие специфического действия сводится к понятию операции. «Услуга есть операция, исполняемая должником по соответствующему обязательству» - резюмирует он. Здесь необходимо отметить, что цели у услугодателя и услугополучателя могут совпадать, а могут и не совпадать. В обычном окружении, т. е. окружении недоверия, их цели отличаются. Цель услугополучателя, как правило, есть удовлетворение потребностей, нужд и т.п. Цель услугодателя – получение денежного эквивалента, либо выполнение общественных (социальных), моральных обязательств, однако, в последней ситуации необходимо обязательное возвращение издержек на услугу от третьих лиц. В противном случае материально-вещественный источник услугодателя со временем иссякнет.

Появление потребности у услугополучателя может быть связано с его проблемой, в частности с текущим или будущим его состоянием, с появлением каких-либо положительных возможностей или опасностей. Целью может быть новое

состояние, обладающее повышенной ценностью по сравнению с начальным. Таких состояний может быть много и путей движения к ним также может быть много, поэтому формулировка цели, как удовлетворение потребности, во многих случаях сводится к выбору способа действия или направления движения от исходной точки к искомой.

Теперь об операции. Не всегда операция связана с целью. Как правило, операция есть связь между причиной и следствием, реализацией некоторой функции, которая принадлежит некоторому классу продуцентов. Операция в виде воздействия на какой-либо элемент, например, экономику страны, с целью уменьшения инфляции, может сопровождаться положительным эффектом, но совсем не обязательно, что бы у данного следствия была причина в виде данного воздействия (операции). Причиной могут служить другие продуценты из достаточно обширного класса. Операцию необходимо рассматривать как планируемое общественное действие, которое потенциально или реально увеличивает ценность состояния элемента после операции по сравнению с состоянием до операции. Естественно, что комплексная (синтетическая) операция может состоять из взаимоувязанных операций, однако, свойство связности действий в рамках операции не может быть отличительным свойством операции. То, что операция является планируемым действием, подразумевает анализ возможных последствий, в том числе и негативных, поэтому в нее должны входить действия, как класс, предусматривающие нейтрализацию данных последствий, а также меры по недопущению таких последствий. Сами же операции должны содержать, как минимум, три вида действий: основное действие; действие, предотвращающее или нейтрализующее отрицательные последствия; действие, оптимизирующее издержки на операцию. Понятие деятельности является наиболее сложным. Оно изучается во многих науках, в том числе и специальной наукой – праксеологией.

Существует мнение, что деятельность исполнителя по услуге представляет собой процесс систематического оказания сходных услуг услугодателем для различных лиц. Если повторяющиеся действия будут исполняться в пользу одного услугополучателя, то они представляют деятельность и образуют услугу [1]. При этом в качестве доказательства приводится ссылка на постановление Федерального арбитражного суда Северо-Западного округа, в котором указано, что под услугой понимается занятие определенной деятельностью по заданию заказчика. Если услугодатель регулярно (периодически) совершает одно и то же действие (однотипное действие) для одного услугодателя по его заказу, то это не означает, что однотипное действие становится деятельностью. Свойства предпринимательской деятельности, взятые за аналог, характеризуют не саму деятельность, а отличительные свойства именно предпринимательской деятельности. Деятельность по услуге, хотя и выполняется по заказу конкретного субъекта, совсем не обязательно должна носить индивидуальный характер. Во многих случаях эти действия имеют типовой вид и производятся в индустриальном порядке. Кроме того, существуют универсальные услуги, которые производятся вообще без учета индивидуальности услугополучателя. Услугополучатель только присоединяется в рамках индивидуального договора к услугам услугодателя.

Мы полностью согласны с Д.И. Степановым [1], что услугополучатель оплачивает только те действия, которые непосредственно входят в услугу, а подготовительные и заключительные действия не подлежат оплате. Данное обстоятельство связано с тем, что ни какое материально-вещественное действие не может мгновенно начаться, и закончиться, в силу ограничения скорости движения элементов универса Вселенной. Скорость выполнения подготовительного и заключительного этапов услуги может быть разной у различных услугодателей, а их издержки на услуги достаточно трудно проконтролировать.

3.5 Работы и услуги

В [3] высказана мысль, что когда речь идет о создании (уничтожении) должником материального или нематериального объекта, то речь идет о договоре, предполагающем выполнение работ. Однако, термин «преобразование содержания указанного объекта», на наш взгляд, необходимо уточнить. В процессе работ над объектом выполняются действия по превращению объекта, т.е. изменению существенных его свойств, а не преобразованию (изменению образа объекта), т.к. работают с объектом, а не образом объекта. При этом объект до работы и после работы это разные объекты, как в фактическом, так и в экономическом и юридическом смысле.

Если же речь идет об изменении несущественных свойств объекта и объект остается одним и тем же, но он обладает разными значениями свойств до действий над ним и после этих действий, то тогда речь идет об услуге в смысле ст. 128 ГК РФ. В частности при транспортировке объекта во времени (хранении), при транспортировке объекта в геометрическом пространстве (перевозки), при изменении его элементного состояния, соответствующий договор предполагает оказание услуг.

В ГК РФ напрямую ничего не сказано про договора ремонта. Если исходить из буквального понимания ГК РФ, ремонт, как юридический объект, есть работа, т.к. в результате ремонта появляется материально-вещественный результат. Однако существуют мнения, что во многих случаях стоимость действий по ремонту вещи значительно меньше стоимости самой вещи, поэтому такие действия должны выполняться в рамках услуги. Если рассматривать договор перевозки, то на первый взгляд, в нем также можно увидеть материально-вещественный результат, однако, его относят к договорам на услуги, т.к. предметом такого договора является деятельность перевозчика по доставке, например, груза. Аналогичен договор хранения. В этих видах договоров деятельность, одной из сторон направлена на сохранение состояния объекта во времени, как при договоре хранения; на изменение состояния (расположения) объекта в геометрическом пространстве, как при договоре перевозки. Существенные свойства объектов при этом не должны меняться. Что же происходит при так называемом ремонте, например, при чистке не функционирующих часов? При таком ремонте деятельность одной из сторон заключается в изменении вещи в элементном пространстве, не меняя ее существенных свойств, стало быть, такую деятельность надо квалифицировать как восстановление. Например, чистка и смазка часового механизма приводит к изменению элементного состояния часов в нормальное состояние, и они начинают функционировать. Ремонт может состоять из замены сломанной части объекта или/и настройки объекта (простой сборки), однако, в любом случае стоимость расходных материалов (масло, запчасти, использование каких-либо активов) не должна превышать определенной доли от стоимости самого ремонтируемого объекта. В этой связи, договор на так называемый ремонт (восстановление) должен относиться к договорам на услуги.

В чем же заключается критерий, по которому можно разграничить услуги от работ? В качестве такого критерия можно взять критерий достаточной переработки из Таможенного кодекса РФ, который заимствован из международного таможенного права. В частности, товар считается переработанным, если при переработке или изготовлении товара произошло изменение классификационного кода по Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности на уровне любого из первых четырех знаков. Кроме того, используется правило адвалорной доли, т.е. доли стоимости материалов или добавленной стоимости.

В [8] приводится пример доукомплектования компьютера модемом, произведенного компьютерной фирмой, который, по мнению автора публикации, считается работой. Однако наличие вещественного результата в этих действиях еще не является критерием отнесения данных действий к работе. На наш взгляд, это простая сборочная операция, а стало быть, она относится к услугам по установке дополнительного оборудования. Поэтому здесь необходимо оформить договор купли-продажи модема и договор на услугу по подключению модема. При работе как юридическом объекте фирма должна была бы выполнить действия по существенному превращению компьютера в другой продукт. Появление дополнительной функции (модема) у компьютера не изменило функциональное назначение компьютера, а стало быть, не явилось существенным изменением свойств компьютера.

Критерием, разграничивающим работу от услуги, может быть критерий превращения объекта до воздействия в другой объект после воздействия. В частности, к работе можно отнести такие действия (деятельность), в результате которых происходит создание (уничтожение) объекта или хотя бы одного его существенного свойства; или/и изменение (выведение) значения хотя бы одного его существенного свойства за пределы установленной нормы (превращение объекта); или/и, если эквивалентные затраты на изменение объекта превышают установленное значение (правило адвальной доли).

3.6 Категорийный анализ услуги

Услуги оказались наиболее сложным и наименее изученным видом товара, а также и видом продукта. В основе услуги, как явление, лежит событие, которое характеризуется процессом изменения. Если изменение происходит во времени, то его называют действие. Так как услуга всегда оказывается во времени, то в основе услуги лежит действие, элементом которого является изменение. В услуге используется не простое действие, а общественное действие, т.к. услуга оказывается в рамках договора (сделки) как минимум между двумя субъектами, и представляет собой как минимум одно такое действие, выполняемое субъектом, оказывающим услугу. Предметом услуги по договору всегда является действие (деятельность), а не овеществленный результат (эффект). Однако действие по услуге должно закончиться изменением состояния элемента, подвергшегося действию по услуге. Поэтому продуктом продуцирования по услуге является процесс продуцирования. В качестве объектов услуги могут выступать элементы живой и неживой природы. В частности, это могут быть люди, животные, растения, элементы естественного и искусственного происхождения, при этом искусственные элементы могут обладать памятью и логикой, например, автоматы и программы. Данные элементы могут рассматриваться, как носители предметных свойств; как предметы (предметные свойства), и как коммуниканты (свойства отношений, складывающиеся между элементами в их окружении). Кроме того, в качестве объектов услуги могут выступать сами услуги, имущество и различные блага.

На наш взгляд, услугу, как категорию, можно разделить на три основные категории: вырожденная услуга, собственно услуга и сервис. Любой процесс, даже идеальный или абстрактный, не может протекать без носителя процесса, поэтому он оставляет после себя следы, и эти следы в виде материально-вещественной траектории могут интересовать услугополучателей. Если услугополучатель не хочет или не может присутствовать при оказании услуги, то его, как правило, интересует именно зафиксированный ход процесса оказания услуги или зафиксированное последнее состояние объекта, на который было направлено воздействие по услуге. В таких ситуациях услугополучатель получает вырожденную услугу в виде

зафиксированного отображения хода процесса, либо в виде зафиксированного отображения последнего состояния объекта услуги. Данное отображение обязательно состоит из носителя и предмета отображения. Носитель отображения может иметь как вещественную форму, так и материальную форму (представлять собой другой процесс). Предмет отображения не является предметом услуги, а только отображает предмет услуги на носителе и поэтому в случае утери услугополучателем данного носителя, его можно восстановить (сделать дубликат). Оригинал носителя с отображением предмета услуги хранится у услугодателя. Во многих случаях отображение хода процесса оказания услуги ненужно, поэтому фиксируется только конечное состояние процесса или элемента, на который было направлены действия по услуге. Это состояние в обыденном сознании иногда считают результатом услуги, хотя это не верно. Здесь отметим, что процесс оказания услуги может выполнять не услугодатель, а исполнитель, причем этот исполнитель может быть не человеком, а автоматом или программой. Точно также в качестве получателя услуги может выступать не услугополучатель, а другой исполнитель-получатель, т.е. с обеих сторон могут находиться целеустремленные индивиды. Таким образом, два индивида по заданию двух субъектов по договору на оказание услуг могут осуществлять взаимодействие в процессе оказания услуги без непосредственного участия в нем данных субъектов. Однако даже в таком случае на удовлетворенность услугой влияет окружение, в котором происходит взаимодействие данных индивидов, в частности, интерфейс взаимодействия.

Сочетание категорий вырожденной услуги и собственно услуги приводит к образованию категории услуги с фиксацией процесса услуги. Так как по услуге обе стороны имеют права и обязанности, подкрепленные ответственностью, то в случае прерывания процесса выполнения действий по услуге по какой-либо причине, необходим, механизм, который позволял бы объективным методом фиксировать фактические действия на момент прерывания процесса. Это можно сделать с помощью сравнения документированного описания (процедуры) процесса, например, стандарта оказания услуги, и фактических данных документирования процесса оказания услуги (составления записей). Таким образом, по услуге должны быть составлены три вида документов: договор на оказание услуги, стандарт на процесс оказания услуги, документированная информация о протекании процесса оказания услуги. Наличие данной информации может позволить однозначно определить, почему произошло прерывание процесса оказания услуги, чьи права были нарушены и кто должен нести ответственность. При наличии статистической информации, накопленной при фиксации хода процесса оказания услуг, можно получить гарантии того, что данная услуга, будет соответствовать обязательным требованиям на процесс оказания услуги. Кроме того, данная информация может позволить выявить причины, по которым произошло нештатное прерывание процесса, и подключить резервную технологию, с помощью которой процесс оказания услуги продолжится и положительно (штатно) закончится. Особенно это важно для непрерывных и универсальных услуг.

Для случая дискретных услуг, например, сертификационных исследовательских, в частности, документ, в котором зафиксирован ход процесса и конечное состояние объекта, подвергнутого исследованию, может позволить сделать вывод, например, о несоответствии состояния исследованного объекта установленным требованиям и затем выявить причину несоответствия. Если процесс исследования удовлетворял требованиям соответствующего стандарта, то причина неудовлетворительности услугополучателя от услуги лежит вне рамок договора на услугу.

Таким образом, на наш взгляд, услуга как элемент гражданского оборота есть юридический объект, основными свойствами которого являются: 1) возможность ее

индивидуализации и определения ценности в обществе в связи с ее полезными свойствами, 2) способность фактического (материального) взаимодействия услугодателя и услугополучателя, 3) осуществимость в рамках возмездных взаимобязательственных и добровольных договорных отношений.

Литература

1. Степанов Д.И. Услуги как объект гражданских прав. – М.: Статут, 2005. – 348с.
2. Гражданский кодекс РФ. Постатейный научно-практический комментарий. В трех томах. – М.: Библиотечка РГ, 2002.
3. Трофименко А.В. Нематериальные объекты в гражданских правоотношениях. – Саратов: СГСЭУ, 2004. – 227с.
4. Овечкин А.П. Правовое регулирование товарного рынка. – М.: Сирин, 2002. – 216с.
5. Федеральный закон РФ «О конкуренции ограничении монополистической деятельности на товарных рынках».
6. Емельянов А.С. Как и чем регулируется внешняя торговля услугами // Закон. – 2005. - №5. – С. 18 - 19.
7. Брагинский М.И, Витрянский В.В. Договорное право: Договоры о выполнении работ и оказании услуг. М.: Статут, 2002.
8. Понятие и содержание услуги как объекта гражданских прав // www.intellectpro.ru

Глава 4. Сервис как общественное явление

В последнее время сервису стали уделять значительное внимание [1,2,3,4]. Однако обилие публикаций не позволяет выявить четкого определения понятия сервиса и его отличительных свойств от услуг. Большинство авторов не разделяют понятия «услуги» и «сервиса», однако в части статей данное различие отмечается. В [1] автор считает синонимами термины «сфера услуг» и «сфера сервиса», а среди основных тенденций развития сферы услуг автор выделяет следующие. Появление индустрии сервиса характеризует становление постиндустриального общества. Основным направлением развития общества становится сервисизация. Сервисизация экономики определяется проникновением сервиса во все области человеческой деятельности. Следующей тенденцией является «сервисизация техники», которая проявляется в наличии сервисных функций при продаже товаров.

Особой тенденцией является усиление правового регулирования сферы услуг, в частности в виде защиты потребителей [5]. Среди прав потребителей на услуги, как сервиса (обслуживания) обычно отмечают:

- право на отказ от приобретения услуги;
- право на безопасность процесса оказания услуги;
- право на получение полной информации об услуге;
- право на защиту от сомнительных услуг;
- право на возмещение (компенсацию) в случае получения услуги не соответствующей стандартам при обоснованной претензии.

Автор [1] среди областей, где реализуются услуги, выделяет рыночные области, а также ещё две области: деятельность государственных и муниципальных органов власти и «теневую» область сервиса. Он считает, что выражение «сервисная услуга» представляет собой тавтологию, т.к. оно аналогично «сервисному сервису» и приводит свои определения сервиса и услуги. «Сервис – это вид деятельности, связанный с предоставлением особой продукции – услуг, удовлетворяющие общие (типовые, стандартные) или индивидуализированные запросы потребителей». К сожалению, данное определение фактически сводит смысл сервиса к неопределенному термину «вид деятельности», а смысл услуги – к понятию продукция, которое также не определено, т.к. известно, что продукция отчуждаема, а услуги – нет. Дальнейшее разъяснение сервиса, заключается в неопределенном условии – «непосредственного участия в этой деятельности (в процессе её осуществления) потребителя», но известны услуги, которые выполняются без присутствия заказчика. Следующее определение услуги также не даёт конкретного ответа на вопрос, в чем заключаются её отличительные свойства, в частности, «услуга является отдельным законченным результатом или продуктом деятельности в сфере сервиса, предоставленным производителем потребителю, в соответствии со спросом, установленными требованиями к его свойствам».

В [5] рассмотрена сфера услуг как объект технического регулирования, а также представлены современные тенденции развития сферы услуг. Автор отождествляет сферу услуг со сферой обслуживания, а под услугами понимает важные и незаменимые жизненные средства, которые входят в потребление наряду с продукцией и составляют основную часть фонда потребляемых населением благ. Таким образом, автор относит услуги к благам и разделяет понятия услуг и продукции, хотя далее услуги определяются как виды деятельности. При анализе тенденций развития сферы обслуживания делается вывод о необходимости изучения функциональных особенностей услуг, и дается функциональное определение услуги, как изменение состояния человека или предмета, принадлежащего любому участнику экономических отношений, при этом

воздействие осуществляется не по принуждению, а на основе предварительной договорённости.

Автор «Руководства по применению стандарта ИСО 9001:2000 в сфере услуг. Компетентный подход к внедрению систем менеджмента качества» выделяет пять способов предоставления услуг: 1) обезличенное обслуживание, 2) непосредственное общение с клиентами, 3) простой сервис, 4) клиентский сервис, 5) сложный или контрактный сервис. Таким образом, К. Фоксвелл [2] считает, что термины услуги и сервис выступают синонимами. Он отмечает, что сейчас повсеместно наблюдается тенденция к обезличенному сервису, в частности к электронной торговле, где покупатель и продавец общаются посредством Интернета или через торговые терминалы. Непосредственное общение подразумевает, что клиент точно знает, что он хочет и самостоятельно делает выбор. Простой сервис включает некоторое взаимодействие, т.к. в его рамках осуществляется обмен информацией при выборе, например, маршрута, цены и даты поездки. Клиентский сервис подразумевает непосредственные и длительные контакты, например, услуги парикмахеров, портных и т.п. Сложный или контрактный сервис включает большое количество людей, а также процессов.

Кроме того, автор [2] выделяет ещё две особенности услуг. Существуют так называемые отложенные услуги, когда услугодатель, например, нотариус выполнил основную часть услуги (оформил завещание), клиент оплатил и покинул организацию. Отложенная часть услуги должна быть выполнена в неопределённом будущем, т.е. фактически она будет выполнена уже при отсутствии заказчика. Вторая особенность получила название «момент истины», когда потребитель выносит суждение о способности услугодателя или провайдера выполнять то, что от них ожидают. Концепция моментов истины зародилась в гражданской авиации, где у пассажиров возникают сотни моментов истины, которые сильно влияют на выбор услугодателя.

Н.Е. Николайчук [3] выделяет институциональные услуги, деловые (профессиональные) услуги и потребительские услуги. Данные услуги оказываются в рамках сферы потребительского обслуживания и сферы профессионального (делового) обслуживания. Их объединяет сфера услуг. Кроме того, он выделяет деловой (профессиональный) сервис – вид предпринимательской деятельности по оказанию услуг юридическим и физическим лицам в целях обеспечения их профессиональной деятельности или получения прибыли. В этой классификации институциональные услуги оказываются только юридическим лицам. Автор декларирует не возможность дать определение такому явлению, как услуги, и делает попытку рассмотреть сущность делового сервиса.

В [6] рассмотрена сервисная деятельность как экономический, хозяйственный объект, а также как способ удовлетворения общественных потребностей (общественный (социальный) объект). Считается, что сервисная деятельность представляет собой разновидность экономической активности, направленной на создание общественных благ, оказания услуг, производство сервисных продуктов в рамках рыночных отношений на базе профессиональной подготовки работников. Таким образом, сервисная деятельность выражается в виде действий создания, оказания и производства. Автор отмечает, что субъектом сервисной деятельности является специализированная структура обслуживания, которая генерирует (производит, реализует) сервисную деятельность. Кроме профессиональных субъектов (организаций и индивидуальных предпринимателей) выделяются бескорыстные и добровольные услуги, которые люди оказывают друг другу непосредственно. Таким образом, прямая помощь людей также воспринимается как услуга, что на наш взгляд является некорректным. Автор отмечает, что сервисная деятельность полностью или частично основывается на принципах рыночного

обмена и строго подчинена регламентациям правового и административно-организационного характера. В частности сервисный бизнес целиком осуществляется на коммерческой базе, а государственные учреждения могут использовать механизм безвозмездного перераспределения общественных благ. На наш взгляд, последнее утверждение некорректно, т.к. производители сервисной деятельности государственных или иных бюджетных учреждений могут бесплатно распределять общественные блага, но на возмездной основе. Это связано с тем, что бюджет пополняется за счет налогов. Далее автор [6] отмечает, что, несмотря на использование нерыночного механизма перераспределения благ с помощью сервисной деятельности, данные блага получают адекватную стоимостную оценку и учитываются в процессе приращения общенационального богатства. При этом делается вывод, что сервисная деятельность представляет собой особую производственную сферу, аналогичную обычной производственной сфере, где производятся товары, а стало быть, произведенные услуги приобретают потребительскую стоимость.

Хотя сервисная деятельность включает в себя услуги, автор [6] предлагает не отказываться от термина «сфера услуг» или «сфера обслуживания» и считать, что «сфера сервиса» есть синоним вышеуказанных терминов. С этим трудно согласиться, т.к. каждый из данных терминов все-таки несет свою смысловую нагрузку. Особенностью сервисного продукта, которую отмечает автор, является неосязаемая компонента услуги: общая атмосфера, созданная в фирме по отношению к потребителю, настроение конкретного работника, оказывающего услуги и т.п. При этом приводится пример различия единичной услуги и сервисного продукта, в частности, к сервисному продукту при уборке территории относится наличие использования современной техники, посадка декоративных растений, применение материалов и оборудования при уборке. На наш взгляд, данный пример говорит, о том, что сервис все-таки отличается от услуги и это отличие заключается не в механическом объединении услуг в комплексе услуг или в совокупность услуг и товаров-вещей.

Также необходимо остановиться на субъектах, на которых направлена сервисная деятельность. Объединение данных субъектов в виде совокупности потребителей сервиса (покупателей, клиентов, заказчиков, посетителей и пользователей), на наш взгляд выглядит некорректно, т.к. каждый из этих видов потребителей имеет свой юридический статус, а стало быть, обладает разными правами и обязанностями при потреблении сервиса. При этом необходимо отметить, что сервисом могут пользоваться не только люди, т.е. конечные получатели сервиса (потребители), но и приобретатели, в том числе другие сервисополучатели, например, промышленные производители, коммерческие структуры и т.п. В [6] при рассмотрении услуги, как социального объекта, обращается внимание только на конечного потребителя, который удовлетворяет свои потребности (индивидуальные или общественные). Однако, индустриальный характер производства современного сервиса (индустрии сервиса), о чем говорит автор, позволяет утверждать, что сервисная деятельность направлена не только на конечного потребителя, а на любого сервисополучателя.

Исходя из ст. 135 ГК РФ, что вещь, предназначенная для обслуживания другой, главной вещи, и связанная с ней общим назначением (принадлежность), следует судьбе главной вещи, если договором не предусмотрено иное, некоторые авторы делают вывод о том, что термин обслуживание применим к обслуживанию, в смысле услуги, вещей. Однако принадлежать не значит служить или оказывать услуги. Анализ данной статьи, а также ст. 274 ГК РФ, посвященной праву ограниченного пользования чужим земельным участком (сервитут), приводит автора [7] к выводу, что «Обслуживание представляет собой процесс, опосредующий

удовлетворение потребностей одного лица за счет другого. Отношения, опосредующие указанный процесс и урегулирование гражданским правом, образуют гражданско-правовое отношение обслуживания. Данные отношения являются относительными, но могут иметь как обязательственный, так и вещный характер. В ряде случаев удовлетворение потребностей субъектов права осуществляется, опосредовано путем удовлетворения «потребностей» вещей. При этом обязательственные отношения обслуживания возникают, когда «потребности» вещи удовлетворяются непосредственно субъектом права, а вещные, когда «потребности» вещи удовлетворяются посредством другой вещи». Автор считает, что в качестве выгодоприобретателя всегда выступает лицо, извлекающее на законном основании полезные свойства из «обслуживаемой» вещи, при этом обязанным лицом в обязательственном отношении становится обслуживающее лицо, а в вещном – собственник «обслуживаемой» вещи. Однако, расположенные рядом два земельных участка, а стало быть, естественным образом связанные, не обязательно должны находиться в отношениях главной вещи и ее принадлежности, т.к. право сервитута обоюдное и одному собственнику может требоваться одно ограничение, а другому другое. А предоставление одним субъектом другому прав прохода или прокладки кабеля на соседнем участке не может быть обслуживанием.

Утверждение, что собственник соседнего земельного участка выступает в качестве «обслуживаемого» лица, обслуживание которого выражается в виде бездействия (предоставления доступа к материальному благу другому лицу), при помощи которого удовлетворяются потребности «обслуживаемого» лица, не может быть принято в качестве доказательства, точно также, как и проход другого лица по соседнему земельному участку, не может рассматриваться, как удовлетворение потребности своими собственными действиями. Процесс обслуживания подразумевает наличие хотя бы одного конкретного действия в рамках правовой связи (сервитутного отношения), а не собственно это отношение. На наш взгляд, обслуживание как действие или деятельность осуществляется в рамках договора на оказание сервиса, где сервисополучатель действительно получает определенные «блага» в виде элементов некоторой среды, которая создается сервисодателем. Земельные участки всегда находятся в некоторой среде и, если в ней имеется общественный водоем, то владельцы связанных участков обязаны предоставить проход (элементы) среды к элементу общего пользования данной среды. Также нельзя согласиться с идеей автора [7], что «услуга по своей природе представляет собой не процесс, а определенное благо», в частности одну из разновидностей результатов, которые могут наступить в результате деятельности. Кроме того, если считать как автор [7], что «деятельность – это процесс», тогда, что такое процесс деятельности?

В [4] авторы считают, что объектом сервисных правоотношений является то, по поводу чего возникает и осуществляется сервисная деятельность. Предметом деятельности субъектов (участников) сервисных правоотношений могут быть существующие материальные и идеальные блага либо процесс их создания. Процесс создания материальных благ они именуют либо производством работ, либо оказанием услуг, а идеальные блага они олицетворяют в «образе результатов творческой деятельности или в виде личных материальных благ». Объектом сервисного правоотношения, по мнению авторов, могут быть: вещи (имущество), работы и услуги, информация и нематериальные блага. По данному поводу можно задать ряд вопросов. Возникают ли идеальные блага в результате работы, услуги или только творческой деятельности и что представляет собой творческая деятельность (это работа или услуга)? В чем отличие сервисных правоотношений от гражданских правоотношений? К сожалению, однозначных ответов в указанной работе нет.

Ряд других авторов, в частности, [9] отстаивают другую точку зрения на понятие сервиса. В [9] указывается, что, если под услугой понимать «единство процесса и продукта труда», то тогда услуги относятся к сфере услуг, а если к услуге относить только процесс труда, то такие услуги надо относить к сфере обслуживания или сфере сервиса. Далее в [9] отмечается, что «по экономическому же основанию не признается услугой обслуживание в связи с предоставлением населению вещей во временное пользование, что обусловлено характером экономического отношения при найме вещи [8]». На наш взгляд, процесс деятельности входит в продукт деятельности, а отчуждаемая часть продукта обычно называется продукцией или отчуждаемым результатом. Кроме того, мы выделяем еще среду, в которой происходит деятельность, а стало быть, последствия в этой среде.

Необходимо отличать понятие услуга от понятия обслуживание (сервис). В последнее время стал популярным так называемый сервисно-ориентированный подход при создании сложных систем, который заключается в том, что внутренние службы организации производят, а внешние клиенты получают услуги на основе сервиса. В данном понимании сервис рассматривается как товар, распространяемый для любого элемента среды (внутреннего или внешнего), в виде некоторых условий среды. Обычно под сервисом, при таком подходе, понимают более широкую услугу, в которую включаются операции по заключению договора на услугу с проверкой всех необходимых преддоговорных условий, сама услуга и, наконец, сервисное обслуживание после окончания услуги, т.к. возможны жалобы на пригодность и безопасность услуги, повторное обращение, а также действия по обеспечению юридических требований отчетного характера об оказанных услугах от получателя этих услуг.

Любое взаимодействие между услугодателем и услугополучателем осуществляется в некотором окружении. Это окружение оказывает влияние на субъектов взаимодействия, на само взаимодействие и на отношения между субъектами. Отношения, складывающиеся между данными субъектами, еще иногда называют обслуживанием или сервисом. В свою очередь уровень сервиса сильно воздействует на собственно услуги и вырожденные услуги. Особенностью данных отношений являются не только физические показатели среды, в которой оказывается сервис, но и общественные, психологические отношения. При этом во многих случаях уровень сервиса зависит не только от усилий со стороны сервисодателя, но и со стороны сервисополучателя. Сервисодатель должен стремиться к установлению партнерских (доверительных) отношений с сервисополучателем, точно также как и сервисополучатель. Сильным фактором в этом являются неформальные отношения, в частности, влияние как неформальное воздействие на действие другого субъекта.

Услуга оказывается в рамках конкретного договора по заказу конкретного субъекта, а сервис, хотя и оказывается также по конкретному договору, но действия по нему воздействуют на определенную среду (окружение), поэтому любой субъект, попавший в данную среду, начинает испытывать данное воздействие. Сервисополучатель оплачивает потенциальный или реальный доступ к неотчуждаемым элементам сервисной среды. В этой связи разделяют стандарты услуг и стандарты обслуживания, где последние играют роль стандартов на оказание сервиса. Если упрощенно говорить о сервисе, то это услуги, объектом которых являются другие услуги. Однако это не перепродажа услуг, как это возможно при перепродаже собственно товара. В основе сервиса, как товарной категории, лежат отношения, возникающие в окружении, которые позволяют реализовать открытые, доброжелательные и доверительные взаимодействия.

Необходимо различать сервис и сервисные услуги, т.к. последние есть сочетание сервиса и собственно услуги, как категорий, и представляет собой

оказание услуги в рамках сервиса. Субъект может пользоваться сервисом, но не получать услуги, например, оказывать услуги.

К сервисному договору можно отнести двусторонний обязывающий, консенсуальный и возмездный договор на оказание воздействия сервисодателем на объект договора (определенную среду, сферу), в которой находится сервисополучатель.

Например, Всемирная таможенная организация сейчас разрабатывает так называемые рамочные стандарты в таможенной сфере, которые являются не только добровольными, но и рекомендательными, что позволяет таможенным администрациям разных стран применять их в зависимости от уровня их полномочий и развития. Данные стандарты направлены на обеспечение безопасности и упрощения мировой торговли. Они базируются на двух основаниях (опорах). Первое основание – это система взаимодействия таможенных служб различных стран, а вторая это система партнерских отношений между таможней и бизнесом. Уже разработаны 11 стандартов первой опоры и 6 стандартов – второй. Единый подход к таможенным процедурам создает благоприятный климат для торговли, а электронный обмен предварительной информацией о грузах позволяет таможне более эффективно управлять рисками, заранее выявлять опасные поставки. Данный пример показывает как возможно создание сервиса в виде благоприятной среды в таможенной сфере.

Литература

1. Янченко В.Ф. Управление качеством в сфере услуг. – СПб.: РГПУ, 2001. – 351с.
2. Фоксвел К. Руководство по применению стандарта ИСО 9000:2000 в сфере услуг. – М.: Стандарты и качество, 2002. – 188с.
3. Николайчук Н.Е. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис. – СПб.: Питер, 2005. - 608с.
4. Гущин В.В. и др. Сервисное право. – М.: Дашков и К, 2005. – 396с.
5. Зворыкина Т.И. Система технического регулирования в сфере услуг. – М.: МГУС, 2005. – 158с.
6. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность. – М.: 2004
7. Дроздов И.А. Гражданско-правовые проблемы обслуживания жилых помещений: Автореферат канд. юрид. наук. – СПб.: 2002.
8. Шешенин Е. Д.Классификация гражданско-правовых обязательств по оказанию услуг // Антология уральской цивилистики. – М.: 2001. – С.335.
9. Понятие и содержание услуги как объекта гражданских прав //www.intellectpro.ru

Глава 5. Регламентация процессов оказания услуг

Техническая регламентация продукции и процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг осуществляется на основе [1], в котором используется основной принцип технического регулирования: применение единых правил установления требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг.

Разделим два понятия: процесс взаимодействия услугодателя и услугополучателя и процесс выполнения действий (деятельности) по услуге. Иногда они совпадают, но, т.к. достаточно часто эти два процесса протекают раздельно друг от друга, необходимость отдельного регламентирования данных процессов становится очевидной. Кроме того, существует еще один процесс, неразрывно связанный с вышеуказанными процессами. Это процесс информирования об услуге.

Если процессы оказания услуги обладают свойствами, которые влияют на безопасность, то они подлежат техническому регулированию, т.е. для услуги должен быть разработан и принят технический регламент, содержащий обязательные требования по безопасности, и который является обязательным для применения услугодателем и использования услугополучателем. Кроме того, в данные требования должны входить требования к процессам оказания услуг по функциональной пригодности процесса оказания услуг.

Как правило, регламентации подлежат внутренние операции процесса оказания услуг, в том числе внутренние и внешние проверки данного процесса, а также вопросы аккредитации публичных услугодателей. Взаимодействие услугодателя и услугополучателя, в том числе информирование (консультирование), вопросы претензий, обжалования и т.п. должны устанавливаться в стандартах на процессы оказания услуг.

Таким образом, мы разделяем требования, предъявляемые к услугам, на обязательные, которые должны быть сформулированы в регламентах на процессы оказания услуг, и на добровольные (стандартные) требования, которые должны быть сформулированы в стандартах на процессы оказания услуг. Добровольные стандарты на самом деле являются обязательными для лиц, которые добровольно их признали, например, путем присоединения к системе, в которой они являются обязательными. Либо услугодатель самостоятельно их разработал и применяет при оказании услуг.

5.1 Понятие технического регулирования

Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» [1] (далее Закон), отменивший Федеральные законы РФ «О сертификации продукции и услуг» и «О стандартизации» регулирует отношения, возникающие при: разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации; разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг; оценке соответствия.

Не попадают под действия Закона требования к функционированию единой сети связи РФ и к продукции, связанной с обеспечением целостности, устойчивости функционирования указанной сети связи и ее безопасности и далее по тексту Закона. Кроме того, действия Закона не распространяются на государственные образовательные стандарты, положения (стандарты) о бухгалтерском учете и

правила (стандарты) аудиторской деятельности, стандарты эмиссии ценных бумаг и проспектов эмиссии ценных бумаг.

Техническое регулирование или техническое государственное регулирование входит в понятие государственного регулирования и является правовым регулированием отношений в области установления, применения и исполнения обязательных и на добровольной основе требований к объектам технического регулирования, включающее правовое регулирование отношений в области оценки соответствия, а также определяет права и обязанности участников данных отношений.

К участникам Закон относит:

- органы власти, которые принимают участие в техническом регулировании;
- органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов;
- органы по сертификации, аккредитованные испытательные лаборатории (центры), органы по аккредитации, а также субъекты, претендующие на получение вышеуказанных статусов (полномочий);
- субъекты хозяйственной (предпринимательской) деятельности, а также заявители: изготовители, исполнители, продавцы, лица, выполняющие функции иностранных изготовителей и физические лица, осуществляющие обязательное подтверждение соответствия;
- разработчики – любые лица, предлагающие проекты технических регламентов и стандартов.

Закон выделяет пять сфер деятельности в рассматриваемой области: техническую регламентацию, стандартизацию, аккредитацию, подтверждение соответствия и государственный контроль (надзор) за соблюдением технических регламентов. Кроме того, в Законе упоминается, что его действие распространяется на сферу производства и обращения, а в отношении продукции государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется исключительно на стадии обращения продукции, т.е. законодатель разделяет стадии производства и обращения. Технический регламент является элементом законодательства России и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования.

К объектам технического регулирования, в соответствии с абз. 25 ст. 2 Закона, относятся: продукция, в том числе здания, строения и сооружения, процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации. С учетом того, что в Законе используется термин «изготовитель», а не производитель, можно сделать вывод, что процессы производства соответствуют процессам изготовления.

В Законе не дано определение термину «приобретатель», поэтому можно предположить, что в соответствии с Гражданским кодексом РФ (ГК РФ) приобретатель – лицо, которое приобрело право собственности на имущество, в том числе, на продукцию, а также право требования выполнения работ и оказания услуг. Здесь необходимо отметить, что в ГК РФ (ст.136) различают плоды и продукцию, как результат использования имущества.

Если исходить из того, что потребитель приобретает продукцию и процессы работ (услуг) для личных, семейных целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, то приобретатель может приобретать продукцию и процессы работ (услуг) для предпринимательской деятельности, при этом собственность (имущество) участвует в процессе использования (потребления) этих продуктов и приводит к ее воспроизводству и развитию.

Необходимо отметить, что кроме продукции квалифицированных и добросовестных изготовителей (поставщиков, исполнителей) на рынок может попасть некачественная и опасная продукция неквалифицированных и недобросовестных производителей, подтвердивших соответствие своей продукции декларацией соответствия и, тем самым, вводящих в заблуждение приобретателей [5]. Государственный контроль (надзор) должны быть нацелены именно на такую продукцию (фальсифицированную, контрафактную) и субъектов, вводящих ее в хозяйственный (коммерческий) оборот.

В соответствии со ст. 6 Закона технические регламенты принимаются не только в целях защиты жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества, охраны окружающей среды, жизни и здоровья животных и растений, но и для предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей. Последнее особенно важно, т.к. дает возможность вводить в технические регламенты, правила (методики) и характеристики (показатели), позволяющие оценивать соответствие продукции требованиям на предмет фальсификации, а также ввозимых на таможенную территорию России товаров обязательным требованиям товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности (ТН ВЭД России) на предмет недостоверного декларирования товаров (ст.16.2 Кодекса РФ об административных правонарушениях, далее (КоАП)) или перемещения товаров с несоблюдением мер по защите экономических интересов РФ и других запретов и ограничений (ст.16.3 (КоАП)), или незаконного перемещения товаров через таможенную границу РФ (ст.16.1 (КоАП)). При недостоверном декларировании товаров или перемещении товаров с несоблюдением мер по защите экономических интересов РФ и других запретов и ограничений, происходит введение в заблуждение не только приобретателей, но и органов власти.

В этой связи необходимо отметить, что в Законе недостаточно ясно определен смысл действий, вводящих в заблуждение приобретателя. Если считать, что введение в коммерческий оборот фальсифицированной продукции (услуг) является действием, вводящим в заблуждение приобретателя, то тогда введение в коммерческий оборот неучтенной продукции (услуг) относится к фальсификации, т.к. в соответствии с [12] к фальсифицированным пищевым продуктам, материалам и изделиям относятся и такие, информация о которых является заведомо неполной или недостоверной.

Как правило, неучтенная продукция не имеет средств идентификации, в частности, на ней может отсутствовать информация о производителе, дате изготовления, номере партии, номере смены и другие идентификационные обозначения, что не позволяет провести идентификацию данного экземпляра или данной партии продукции. Как правило, данная продукция (услуги) не имеет соответствующего производственного легального контроля качества и безопасности и легального подтверждения соответствия. Она может быть произведена из нелегальных компонент, которые также не имеют легального подтверждения соответствия. Кроме того, данная продукция (услуги), могут быть произведены с нарушением исключительных прав владельцев данных прав, т.е. представлять собой контрафактную продукцию (услуги). Поэтому в технических регламентах должны быть представлены обязательные требования к упаковке, маркировке или этикеткам, в том числе и средствам идентификации, и правилам их нанесения.

Большим достоинством Закона является разделение понятий «процесс деятельности» и «деятельность». На первый взгляд может показаться, что вынесение «выполнения работ и оказания услуг» во второй абзац статьи 1 Закона может привести к тому, что некоторые опасные работы могут не попасть под

действие технических регламентов. Однако, это не верно, так как в техническом регламенте, имеющим отношение к опасным работам, будут включены требования к процессам производства таких работ. В этой связи было бы уместно в Законе определить термин «процесс». В соответствии с [8] процесс – конечная совокупность взаимосвязанных элементов и изменений, которые преобразуют свойства и состояния элементов, участвующих в процессе. Формализация понятия «процесс» позволяет формализовать требования к процессу, а стало быть, и требования к свойствам и состояниям элементов, участвующим в процессе [6]. Однако ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 определяет процесс как совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности преобразующих входы в выходы. На наш взгляд, данное определение не только не уточняет предыдущее, но еще больше «затуманивает» его. Возникают вопросы. Что такое деятельность, и какие виды деятельности подразумеваются? Если два разнородных вида деятельности А и В связаны, например, отношением «А больше В», и А уменьшается, а В остается прежним, то означает ли это, что между А и В осуществляется процесс? Могут ли взаимодействовать А и В, если они не взаимосвязаны? Как быть, если А и В взаимодействуют, но не преобразуют входы в выходы, т.к. при взаимодействии происходят операции, но не с образами, а с другими объектами? Чем отличается процесс деятельности от деятельности и существует ли деятельность, которая не «преобразует входы в выходы» в системах управления?

Определенный в Законе термин «продукция» – результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях, на наш взгляд, является слишком общим и не дает ответа на многие вопросы.

Что представляет собой результат деятельности в материально-вещественной форме? Будем считать, что результат деятельности может быть представлен не только изготовленной продукцией, но и собранными дикорастущими плодами; доходом от хозяйственной деятельности в виде, например, купюры достоинством в 100 рублей; рукописью в виде носителя и сведений, напечатанных на нем; технической инсталляции художника; обучающим пособием, подготовленным учителем; официальным документом, оформленным должностным лицом органа власти; общедоступными благами, в виде чистого воздуха, радиосигнала, несущего радиопередачу и т.п. В конечном итоге любые идеальные и абстрактные объекты, если они воплощены, то представлены как материализованные (овеществленные) объекты. В общем виде результаты деятельности, а также процессы деятельности можно охарактеризовать как продукты деятельности, тогда «продукцию, процессы производства,...» можно назвать продуктами деятельности, представленные в материально-вещественной или материализованной (овеществленной) формах. В соответствии с Законом под обязательное действие технического регулирования попадают не все продукты деятельности, а только прямо указанные в технических регламентах.

5.2 Понятия продукт и продуцирование

На наш взгляд, продукт – совокупность потребительских, квалификационных и стоимостных свойств, удовлетворяющих требованиям получателей, производителей и органов власти [7]. Продукт может быть квалифицирован как продукция, изделия, носитель товарных свойств, процесс оказания услуги или выполнения работы, продукт отражения, продукт потребления, продукт творческой деятельности, продукт власти, общественное благо, сфера (среда) и т.п., где сфера (среда, поле) – неопределенная совокупность взаимосвязанных элементов и изменений, которые

преобразуют свойства или состояния элементов, участвующих в сфере, среде, поле (полевым взаимодействии). Целенаправленное полевое взаимодействие может иметь источник поля, например, радиостанция, излучающая электромагнитные колебания (волны), несущие некоторую информацию, при этом полевое взаимодействие выступает как процесс деятельности, увеличивающей ценность используемых энергетических ресурсов по отношению к создаваемому продукту. Сфера деятельности субъектов подразумевает наличие правовых отношений между ними, материализованных в виде некоторых документов, а среда функционирования подразумевает наличие определенной материальной (вещественной) среды, в которой происходят некоторые материальные (вещественные) взаимодействия.

В этой связи к общественным благам будем относить блага, которые не могут быть предоставлены одному лицу так, чтобы не предоставить их в распоряжение всех других и которые, будучи предоставлены одному лицу, могут быть предоставлены другим без дополнительных затрат.

Необходимо подчеркнуть, что продукция есть не только результат деятельности, а целенаправленной деятельности, повышающий ценность продукции по отношению к ресурсу, из которого производится продукция. В противном случае отходы и выбросы (сбросы) загрязняющие окружающую природную среду можно отнести к продукции. Любая деятельность сопровождается не только производством полезного продукта, но и производством отходов и загрязняющих (вредных) факторов, значения показателей которых должны регулироваться в технических регламентах на процессы, а также на продукцию и, наконец, на окружающую природную среду.

Любое производство состоит из: собственно производства продуктов, т. е. деятельности, направленной на увеличение ценности используемых в продукте ресурсов; управления, направленного на увеличения эффективности производства; и обеспечения безопасности, направленного на уменьшение отрицательного воздействия производства на окружающую природную среду, защиту жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества, а также по предупреждению действий, вводящих в заблуждение приобретателей.

Классификация сфер производства, обращения и т.п. в научной литературе и законодательстве России сильно отличается, например, в [11] в сферу обращения входит не только продажа, но и производство, регистрация лекарственных средств и т.п.

На наш взгляд, можно выделить три сферы: собственно производства, включающую продвижение продукта до приобретателя; использования; властного регулирования или сферу регулирования. При этом в основе функционирования всех сфер лежит единый механизм производства продукта. Сфера собственно производства производит, например, продукцию, сфера использования, – продукт использования, например, восстановленный ресурс и бытовые отходы. Сфера властного регулирования, – продукт власти, например, безопасность. Естественно, все сферы пересекаются, например, сфера собственно производства, в частности производства, является потребителем человеческого ресурса, а также своей собственной продукции в виде средств производства. Любая сфера, потребляя ресурсы и продукты других сфер, воспроизводит сама себя и развивается. Все три сферы находятся в окружающей природной среде, и поэтому их взаимодействие должно строиться на том же принципе сохранения и воспроизводства данной сферы.

Функционирование всех трех сфер сопровождается негативными явлениями, в частности, в виде продуцирования наркотиков, незаконной торговли оружием, загрязнением окружающей природной среды, травмами, фальсификацией товаров, несанкционированным использованием объектов интеллектуальной собственности, коррупцией чиновников и т.п. Сфера регулирования продуцирует продукты, которые ограничивают либо запрещают некоторые продукты (продукцию, процессы, блага). В этой сфере разрабатываются, с учетом предложений из других сфер, и принимаются обязательные требования, которые должны применяться во всех сферах, а также осуществляется контроль (надзор) за соблюдением этих требований во всех сферах.

В сфере собственно продуцирования можно выделить три сферы: сфера творческой деятельности; сфера воплощения (производства) и сфера предложения (продвижения). В сфере использования можно выделить три сферы: сфера использования продуктов по назначению, сфера утилизации и сфера уничтожения. В свою очередь, сферу утилизации можно разделить на сферу использования продуктов не по своему назначению; сферу восстановления (ремонта); сферу переработки в другой продукт.

Любое продуцирование подразумевает систему, состоящую из продуцента, продуцирующего продукт как необходимого элемента; сопродуцента (ресурса), из которого продуцируется продукт как достаточного элемента, и продукта, который получается в результате продуцирования. В качестве продукта может выступать: результат продуцирования, например, продукция; процесс продуцирования; и, наконец, отрицательные воздействия на окружение системы продуцирования.

Любой процесс продуцирования, кроме процедуры продуцирования продукта прямого назначения, включает в себя процедуру создания (образования) запаса (остатков) ресурсов (используемых продуктов), процедуру собирания образующихся отходов и, по возможности, улавливания потерь (выбросов, сливов). Процессы утилизации, уничтожения, обезвреживания, захоронения также представляют процессы продуцирования при взаимодействии с окружающей природной средой.

Любой продукт производится целенаправленно и предусматривает использование (применение, эксплуатацию, потребление и т.п.). Использование продукта можно рассматривать как процесс воспроизводства ресурсов субъекта или объекта, который использует продукт. Использование есть деятельность по потреблению, утилизации и уничтожению продуктов. Потребление представляет собой применение полезных свойств продукта по назначению, которое не обязательно заканчивается разрушением продукта. Утилизация представляет собой применение продукта не по назначению, т.е. извлечение некоторых полезных свойств продукта, например, использование продуктов питания с истекшим сроком хранения на корм скоту, или, например, применение почтовой марки, наклеенной на конверт и погашенной почтовым штемпелем, в коллекционных целях, или коллекционирование старинных пистолетов.

В соответствии со ст. 24 [12] некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия подлежат изъятию из оборота, в том числе и путем конфискации в порядке, установленном законодательством России. В соответствии со ст. 25 [12], данная продукция может подлежать утилизации или уничтожению. До утилизации или уничтожения данной продукции она должна подвергнуться операции изменения ее свойств любым доступным и надежным способом, исключающим возможность ее дальнейшего использования по назначению. Назовем ее – депродуктизация. Таким образом, законодатель различает операции уничтожения, утилизации и депродуктизации.

В соответствии с [13] предусмотрено разделение понятий «переработки» и «уничтожения», в частности, государственные органы, которым в соответствии с законодательством России предоставлено право изымать из незаконного оборота, либо исполнять решение о конфискации продукции, не соответствующей государственным стандартам и техническим условиям, являющейся вещественным доказательством, либо предметом административного правонарушения, передают такую продукцию на основании акта приемки-передачи Российскому фонду федерального имущества (его отделениям) для направления ее на переработку в этиловый спирт, для технических нужд, либо в спиртосодержащую не пищевую продукцию, а при невозможности осуществить такую переработку – на уничтожение.

Уничтожение представляет собой разложение продуктов на составляющие их элементы, которое заканчивается либо выбросами (стоками), либо размещением, захоронением этих элементов, либо направлением их на переработку в качестве ресурсов в сферу продуцирования.

При эксплуатации сложных технических объектов можно наблюдать все три составляющих использования. Снятие отдельных агрегатов и их утилизация, замена использованных расходных материалов и дальнейшее их уничтожение, а также направление объекта на восстановление (обслуживание, ремонт) в сферу продуцирования и продление срока эксплуатации.

В законодательстве России используются два термина «оборот» и «обращение» практически в одинаковом смысле. Например, в соответствии с [11] под обращением лекарственных средств понимается обобщенное понятие деятельности, включающей разработку, исследование, производство, изготовление, хранение, упаковку, перевозку, государственную регистрацию, стандартизацию и контроль качества, продажу, маркировку, рекламу, применение лекарственных средств, пришедших в негодность, или лекарственных средств с истекшим сроком годности и иные действия в сфере обращения лекарственных средств. Отсюда следует, что сфера производства, сфера государственной регистрации, стандартизации и контроля качества входят в сферу обращения. На наш взгляд, необходимо различать сферу производства, от других сфер: обращения и регулирования (регламентации, контроля, надзора и т. д.). Следует также остановиться на [12], где отмечено, что оборот пищевых продуктов, материалов и изделий есть купля-продажа (в том числе экспорт и импорт) и иные способы передачи пищевых продуктов, материалов и изделий (далее – реализация), их хранение и перевозка. Однако экспорт и импорт может осуществляться вне операций купли-продажи, а хранение и перевозки могут осуществляться без операций купли-продажи или реализации. На наш взгляд, понятия обращение и оборот необходимо различать. Термин «обращение» ближе к термину «перемещение», который используется в таможенном законодательстве, при этом, не учитывается, в рамках какого оборота перемещаются объекты. Объекты могут перемещаться как в рамках торгового (внешнеторгового) оборота, так и вне торгового оборота. Поэтому для обозначения передачи (отчуждения) прав собственности и иных имущественных прав от одного лица к другому лучше использовать термин «оборот». В соответствии со ст. 5 ГК РФ под обычаем делового оборота понимается сложившееся и широко применяемое в какой-либо области предпринимательской деятельности правило поведения, не предусмотренное законодательством, независимо от того, зафиксировано ли оно в каком-либо документе. В этой связи, термин «реализация» больше связан с термином «оборот», а термины «перевозка», «хранение», «эксплуатация», «утилизация» – с термином «обращение».

Кроме того, термин «процессы перевозки» должен обозначать процессы перемещения в геометрическом пространстве и поэтому он не отражает процессы транспортировки, например, по магистральным и иным трубопроводам и продуктопроводам, которые никак нельзя отнести к «процессам перевозки».

Такие же замечания можно высказать в отношении процессов эксплуатации и утилизации. Из всех процессов использования, применения и т.п. законодатель выделил только процессы эксплуатации. Однако существуют процессы использования наркотических веществ и психотропных средств, которые также должны попадать под действие технических регламентов.

Выделение процессов утилизации из процессов обращения отходов в противовес [10], на наш взгляд, некорректно, если не предположить, что процессы утилизации по Закону есть процессы сбора, использования (переработки), обезвреживания (уничтожения) и захоронения, однако, тогда данное определение должно быть в Законе.

Таким образом, если разделять процессы оборота, включающие в себя процессы реализации, от процессов обращения, включающие в себя процессы: транспортировки, хранения, использования, утилизации, уничтожения и т.п., то самостоятельно изготовленный и используемый для личных целей самолет должен быть подвергнут процедуре подтверждения соответствия.

Необходимо обсудить еще один термин. В соответствии со ст. 27 Закона вводится знак обращения на рынке, т.е. знак, информирующий приобретателя о возможности легального оборота товара на рынке. На наш взгляд, лучше было использовать термин, предложенный Г. В. Панкиной [9] «знак доступа товара на рынок», который свидетельствует о праве введения в хозяйственный оборот продукции, удовлетворяющей требованиям технического регламента.

5.3 Идентификация и диагностирование продуктов

Процессы исследования (испытания) и измерения, проводимые персоналом (служащими, сотрудниками, работниками) государственных органов, государственных учреждений, юридических лиц или индивидуальными предпринимателями сопряжены с отбором образцов, проведением обследований и выполняются в соответствии с правилами и методами исследований (испытаний) и измерений, представляют собой процессы производства, перевозки, хранения, реализации, эксплуатации, утилизации, в отношении которых могут устанавливаться требования, как к объектам технического регулирования, т.к. они могут быть сопряжены с безопасностью результатов деятельности и процессов производства, эксплуатации, утилизации, хранения, перевозки и реализации, а также процессов оказания услуг.

При этом продуктами данной деятельности являются не только о вещественные в форме протоколов исследований (испытаний) и измерений, а также в виде соответствующих официальных документов государственного или иного образца (сертификаты, декларации и т.п.), но и исследованная (испытанная) и измеренная продукция, исследованные (испытанные) и измеренные процессы производства, эксплуатации, утилизации, хранения, перевозки и реализации.

Важным термином является «идентификация продукции», который определяется в Законе как установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам (абз.10 ст.2). На наш взгляд, должен использоваться

термин «идентификация продукта» для установления (определения) соответствия показателей продукта установленным требованиям в техническом регламенте, стандарте, договоре. Фактически термин «идентификация продукции» подразумевает определение групповой идентичности, и поэтому противоречит основному смыслу идентификации, как индивидуальному соответствию двух однородных свойств или состояний одного объекта с некоторыми допустимыми отклонениями и совсем не соответствует «установлению тождественности», т.к. тождество предусматривает абсолютное равенство. Понятно, что существенные признаки экземпляра исследуемой продукции, как неотделимые от него, не могут быть тождественны характеристикам продукции, как ее описанию. Даже если в качестве характеристики продукции взять образец продукции, то и тогда тождественность не может быть достигнута, т.к. при установлении будут сравниваться два объекта, а не два свойства или состояния одного и того же объекта. В данном контексте лучше использовать термин «диагностирование продукции», т.к. именно диагностика представляет собой определение соответствия (несоответствия) свойств или состояния экземпляра продукции или всей партии продукции требованиям технического регламента, стандарта, договора и в необходимых случаях установление причин несоответствия, в том числе, метода, с помощью которого это несоответствие получено, например, при фальсификации. Естественно, для того чтобы услуги как фактический объект попадали под действие данного закона, они должны входить в понятие продукт.

Исследования экземпляров продукции на предмет выявления свойств фальсификации и контрафакции также обладает определенными особенностями, т.к. фальсифицированная или контрафактная продукция может соответствовать требованиям технических регламентов, но отличаться от фирменной продукции упаковкой, этикетками и т.п. Или, например, если продукция соответствует требованиям технических регламентов, но была нелегально изготовлена (без разрешения лица, обладающего исключительными правами), то налицо факт введения в заблуждение приобретателя, а также заинтересованных лиц, например, владельца исключительных прав, а также контролирующих органов, которые возможно не смогли получить всех положенных налогов и других платежей от оборота таких товаров.

Особенность исследования данной продукции заключается в том, что фирменные требования не могут быть заложены в технический регламент, т.к. фирм много, поэтому в техническом регламенте могут быть прописаны только методики диагностики экземпляров продукции на предмет выявления признаков фальсифицированной и контрафактной продукции.

Когда говорят, об идентичном объекте, то для партии продукции, подразумевают, что объект соответствует по характеристикам данной партии (группе) объектов. Однако, процедуры проверки идентичности и идентичные объекты, отличаются от процедур идентификации и идентифицированных объектов. В первом случае, это проверка на соответствие группе (партии) объектов или требований к партии объектов (продукции), а во втором случае, это проверка на индивидуальную идентификацию. Для того чтобы не путаться в терминах, на наш взгляд, лучше для выявления групповой идентичности использовать термин «диагностирование». Данное различие терминов используется в криминалистике.

Образец продукции может отображать неопределенную совокупность продукции определенного типа, т.е. быть типичным образцом продукции; или отображать определенную совокупность продукции (партию продукции), т. е. быть репрезентативным данной партии; или отображать самого себя при единичной продукции.

Во втором случае, необходима идентификация образца, с целью распространения выводов при проверке выбранного образца (выборки из партии продукции) на всю данную партию продукции. Проверка на идентификацию подразумевает установление того, что исследуемый образец действительно выбран из определенной партии продукции, а не из другой. Репрезентативность выбранного образца (пробы) подразумевает, что выбранный образец (проба) представительно отображает всю партию продукции, из которой он выбран по определенной методике.

Критерии, а также погрешность исследования, испытания и измерения имеют большое значение. Например, как отличить изделие из хрусталя от изделия из стекла? Количество монооксида свинца, которое определено в ТН ВЭД в размере 24% и более. Возможен случай, когда имеются два протокола исследования одного объекта, полученные из разных лабораторий, которые оцениваются по-разному. Например, в одном протоколе указано количество монооксида свинца 24%, а в другом – 23,9%. В этой связи, необходимо, чтобы в технических регламентах были указаны не только значения показателей, но и погрешность, с которой устанавливаются эти показатели. Это же утверждение справедливо и для измерения показателей процесса оказания услуг.

Можно привести еще один пример. Как определить страну происхождения сахара импортируемого в Россию с Украины? Как известно, на Украине тростник не растет, поэтому импортер должен в целях не введения в заблуждение приобретателей и таможенные органы декларировать данный товар, как произведенный из тростника или свеклы. Стало быть, технический регламент должен содержать требования, учитывающие природу сырья, а также процентное соотношение смеси разных видов сырья в продукции. Для услуг интерес представляют характеристики, определяющие целостность процесса, а также соотношение совокупности процессов.

Отсутствие объективных критериев в технических регламентах, утвержденных методик, да и самих технических регламентов может привести к тому, что сложность деятельности российских предприятий на внутреннем и внешнем рынках еще больше возрастет.

Здесь же необходимо отметить, что технические регламенты предусматривают законодательное определение, используемых для целей технического регулирования, терминов, т.е. требования к терминологии, поэтому необходимо обязательное широкое обсуждение используемых терминов, т.к. неудачно выбранные и недостаточно обоснованные термины приводят к неоднозначному пониманию смысла Закона, а это особенно важно в техническом регулировании.

Учитывая, что Россия должна вступить во Всемирную торговую организацию Российские технические регламенты должны быть гармонизированы с международными и содержать объективные критерии, позволяющие однозначно устанавливать соответствие (несоответствие) объекта технического регулирования требованиям технических регламентов.

Литература

1. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» // Российская газета, 31 декабря 2002 г.
2. Постановление Правительства РФ от 06 июля 2001 г. № 514 «Об аккредитации организаций, осуществляющих деятельность по оценке соответствия продукции, производственных процессов и услуг установленным требованиям качества и безопасности» // Российская газета, 31 июля 2001 г.
3. Положение об аккредитации организаций, осуществляющих деятельность по оценке соответствия продукции, производственных процессов и услуг установленным требованиям качества и безопасности. // Российская бизнес-газета, 31 июля 2001 г.
4. Общие правила по проведению аккредитации в РФ // Российская газета, 22 февраля 2000 г.
5. Рахманов М. Л. и др. Защита потребительского рынка: проблемы и пути решения // Партнеры и конкуренты. – 2000. - № 1. – С. 1-5.
6. Тиони Л. и др. Испытания и сертификация продукции независимой стороной // Партнеры и конкуренты. – 2000. - № 11. – С. 43-49.
7. Нестеров А.В. Понятие «товар» и основные термины, связанные с ним. – М.: ГТК РФ, 2000. – 74с.
8. Международный стандарт ИСО 8402. Управление качеством и обеспечение качества. Словарь. – 1994. – 54с.
9. Панкина Г.В. Подтверждение соответствия продукции установленным требованиям: возможности и перспективы. – М.: МАТИ, 2001. – 163с.
10. Федеральный закон РФ «Об отходах производства и потребления». // Хозяйственное (предпринимательское) право. – М.: Приор. 2000. – 476с.
11. Федеральный закон РФ «О лекарственных средствах». - М.: Инфра – М, 2000. – 33с.
12. Федеральный закон РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов». – М.: Маркетинг, 2000. – 33с.
13. Положение о направлении на переработку или уничтожение изъятых из незаконного оборота, либо конфискованных этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции // Постановление Правительства РФ от 11 декабря 2002 г. № 883.

Глава 6. Стандартизация процессов оказания услуг

До принятия ФЗ РФ «О техническом регулировании» стандартизация услуг определялась ФЗ РФ «О стандартизации», в соответствии с которым существовали обязательные для применения ГОСТы на некоторые виды услуг. Введение первого вышеуказанного закона фактически привело к тому, что обязательные требования на услуги могут быть установлены только в технических регламентах на услуги, а стандарты на услуги могут содержать только добровольные требования. Изменение законодательства в области стандартизации привело к тому, что в данное время разработана и обсуждается Концепция развития системы национальной стандартизации.

В соответствии с [1] при разработке Концепции развития системы национальной стандартизации приняты общепризнанные в мировой практике принципы и подходы:

- добровольность применения национальных стандартов Российской Федерации и обязательность соблюдения их требований при принятии решения об их использовании;
- максимальный учет при разработке стандартов законных интересов заинтересованных лиц;
- применение международных стандартов как основы разработки национальных стандартов Российской Федерации за исключением случаев, когда такое применение признано невозможным, вследствие несоответствия требований международных стандартов климатическим и географическим особенностям Российской Федерации, техническим и/или технологическим различиям или, когда Российская Федерация в соответствии с установленными процедурами выступала против принятия международного стандарта или отдельного его положения;
- недопустимость создания препятствий для производства и обращения продукции, выполнения работ и оказания услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей стандартизации;
- обеспечение условий для единообразного применения национальных стандартов;
- открытость процессов разработки стандартов;
- обеспечение доступности стандартов и информации о них для пользователей;
- однозначность понимания всеми заинтересованными сторонами требований, излагаемых в национальных стандартах;
- прогрессивность и оптимальность требований, включаемых в стандарты и содействие научно-техническому прогрессу;
- применение национальных стандартов в контрактных отношениях между изготовителем и потребителем.

Декларация данных принципов накладывает определенные ограничения в виде системы требований на стандартизацию в России, в частности на информационное обеспечение по стандартизации. Ведение фонда национальных стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области осуществляется в соответствии с порядком, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2003 г. № 500 «О федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов и единой информационной системе по техническому регулированию».

В настоящее время в состав фонда документов национальной системы стандартизации входят национальные стандарты и стандарты организаций, правила стандартизации, нормы и рекомендации по стандартизации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

Федеральный закон «О техническом регулировании» исключил из состава документов по стандартизации отраслевые стандарты. Вместе с тем, количество и значение отраслевых стандартов для производителей остаются весьма существенными. К сожалению, в Концепции не определено отношение к тому, в каких сферах (отраслях) применяются национальные стандарты. Действие ФЗ РФ «О техническом регулировании» не распространяется на государственные образовательные стандарты, стандарты о бухгалтерском учете, стандарты аудиторской деятельности и т. д. по тексту. Однако, т.к. глава 3 данного закона регламентирует стандартизацию как таковую в России, то данное исключение выглядит как некоторая тактическая уступка той терминологической «неразберихи», которая существует в законодательстве России в данной области. Если законодатель использует термин «стандарт», то он должен учитывать нормы законодательства о стандартизации. Основным законодательным источником сейчас является вышеуказанный закон. Проект ФЗ РФ «О стандартах государственных услуг» [2], который должен регламентировать принятие стандартов государственных услуг, в виде обязательных требований нарушает принципы стандартизации. Кроме того, необходимо отметить, что в соответствии с данным проектом стандарты государственных услуг не входят в систему национальных стандартов. Возникает вопрос. Какой статус будет у данных стандартов и можно ли их называть стандартами? Как следствие игнорирование разработчиками данного Проекта знаний в области стандартизации привело к тому, что самой краткой статьей в Проекте стала ст. 12, где сформулированы требования к форме стандарта государственной услуги. Без многостраничного подзаконного акта данная статья не имеет смысла.

Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» установил взаимосвязь технических регламентов и национальных стандартов. Учитывая, что стандартизация осуществляется, в том числе в целях повышения уровня безопасности жизни и здоровья граждан, экологической безопасности и содействия выполнению требований технических регламентов, поэтому в Концепции отмечена необходимость максимально использовать широко применяемые в промышленности и товарообороте национальные стандарты в качестве доказательной базы соответствия продукции требованиям технических регламентов. Кроме того, в процессе применения технических регламентов необходимо приоритетное использование стандартизованных методов исследований (испытаний) и измерений, правил отбора образцов для проведения исследований (испытаний) измерений и других документов государственной системы измерений. При наличии национальных стандартов по методам испытаний, гармонизированных с международными стандартами, разработка иных методов испытаний может привести к появлению новых технических барьеров в торговле. Т. Зворыкина [3] отмечает, что правовой основой установления требований к услугам в новом законодательстве являются национальные стандарты, а система стандартизации для услуг должна иметь два уровня: технические регламенты и их доказательную базу – национальные стандарты. Действительно, во многих случаях процессы оказания услуг могут содержать опасность для услугополучателя, так и услугодателя, поэтому необходимы технические регламенты на процессы оказания услуг, а не только на процессы, связанные с продуцированием продукции.

В Концепции отмечается, что в Федеральном законе «О техническом регулировании» не полностью отражены системные вопросы стандартизации. Например, в нем узко дается определение самой системы стандартизации. Понятие «система» интерпретируется, как совокупность документов по стандартизации, без учета ее участников и правил функционирования.

6.1 О стандартизации услуг

К сожалению, в Концепции практически не уделено внимание стандартизации услуг, а на международном уровне стандартизация услуг начинает выходить на первое место. Мы же можем отметить, что до сих пор не существует однозначного понимания различия между стандартом на процессы оказания услуг и стандартом на процессы обслуживания. В качестве примера укажем на Проект концепции ФЗ РФ «О стандартах государственных услуг». А между ними существует коренное отличие, т.к. один относится к услуге, а другой к сервису, естественно, если мы различаем такие явления как услуга и сервис.

Генеральный секретарь ИСО А. Бридан в журнале «Стандарты и качество», 2005, № 2 отметил, что «поскольку мы осваиваем новые территории, например, сектор услуг, то нарастает потребность в сходимости информационных и коммуникационных технологий, сопровождение научных прорывов с помощью стандартов...».

Международная организация стандартизации сформулировала семь стратегических целей ИСО:

- 1) разрабатывать многоцелевой системы глобально применимых и согласующихся международных стандартов;
- 2) обеспечить участие заинтересованных сторон;
- 3) повысить компетентность и продуктивность участия развивающихся стран;
- 4) быть открытым к партнерству для эффективной разработки международных стандартов;
- 5) содействовать применению добровольных стандартов в качестве альтернативы или поддержки технических регламентов;
- 6) оставаться признанным поставщиком международных стандартов и руководств, связанных с оценкой соответствия;
- 7) использовать эффективные процедуры и механизмы для разработки всего диапазона взаимосвязанных продуктов стандартизации.

Мировое сообщество рассматривает стандарты, как инструмент, обеспечивающий не только технические связи, но и социальные, организационные и информационные связи во всей цепи продвижения продукции и услуг от поставщиков (производителей) до потребителей (использователей, пользователей), а также на всех этапах жизненного цикла продукции и услуг. Кроме того, стандарты являются механизмом, обеспечивающим баланс интересов производителей продуктов, получателей и органов власти.

В этой связи интересные результаты исследования приведены В.А. Тупченко в [4]. Предметом его исследования является совокупность отношений, возникающих в процессе социально-экономической стандартизации, организационные, экономические и правовые вопросы в области формирования и использования стандартов как инструмента развития сферы государственных услуг. Автор отделяет сферу государственных услуг от бюджетной сферы и социально-культурной сферы. Он разработал классификацию государственных услуг по шести критериям: платности, в отраслевом разрезе, по целевой направленности, по степени персонификации, по источникам возмещения стоимости, по уровню бюджетной компенсации. Кроме того, он представил концептуальные основы социально-экономической стандартизации, включающие уточненное определение стандарта. Автор считает, что при оказании государственных услуг в процессе труда создаются не потребительские стоимости, а нематериальные блага, что позволяет ему отнести сферу государственных услуг к непродуцирующей сфере.

Трансформацию взглядов специалистов по стандартизации по поводу распространения принципов стандартизации на все сферы жизнедеятельности

можно проследить сравним ГОСТ Р 1.12 – 99 и ГОСТ Р 1.0 – 2004. В соответствии с ГОСТ Р 1.12 – 99 [5] стандартизация есть деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач. Однако в ФЗ РФ «О техническом регулировании» стандартизация уже рассматривается как деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг. В соответствии с [5] стандартом признается нормативный документ, разработанный на основе консенсуса и принятый признанным органом, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядоченности в определенной области. В [5] также дано определение стандарта на услугу, в частности, это стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга или группа однородных услуг с тем, чтобы обеспечить соответствие услуг их назначению. Стандарты могут быть разработаны на материальные и социальные услуги. Однако в ФЗ РФ «О техническом регулировании» под стандартом уже понимается документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процесса производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Соответственно в ГОСТ Р 1.0 – 2004 стандарты на услуги устанавливают требования и методы их контроля для однородных услуг или для конкретной услуги в части ее состава, содержания и формы деятельности по оказанию помощи, принесения пользы потребителю услуги, а также требования к факторам, оказывающим существенное влияние на качество услуг. Таким образом, стандартизация на социальную сферу не распространяется. Обратим внимание, что в данном стандарте раскрывается сущность требований, именно к деятельности по оказанию помощи и принесения пользы и тем самым раскрывается сущность услуги, как ее понимают специалисты по стандартизации. Основные положения стандартизации в России представлены в [6 – 9].

Понятие стандартизации иногда трактуют расширительно, вкладывая в этот термин смысл – установление любых норм (нормирование), например, в так называемых социальных стандартах, или пытаются заузить понятия стандартизации путем утверждения, что стандарт это совокупность требований на продукцию. Например, В. Синюгин в своей книге «Искусство реформирования» пишет: «Принципиально важно, имея в своем распоряжении стандарты, изменить подход к социальным вопросам: например, мы должны платить пенсию гражданам исходя не из того, сколько денег случилось в бюджете, а исходя из стандарта, определяющего достойную жизнь пенсионера». Далее он отмечает, что «Стандарты отвечают на вопрос о соотношении должного и возможного».

По определению Международной организации по стандартизации стандартизация представляет собой процесс установления и применения правил с целью упорядочения в данной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности, для достижения всеобщей максимальной экономии с соблюдением функциональных условий и требований безопасности.

При всем уважении к ИСО данное определение вызывает чувство неудовлетворенности и как любое научное определение может быть опровергнуто (уточнено), в отличие от религиозных определений, которые всегда верны.

Возникают несколько вопросов. Зачем стандарт называть правилом, почему цель – упорядочение, когда есть еще одна цель (достижение.... экономии), и для каких областей это справедливо?

Обычно объектами стандартизации в какой-либо производственной области являются продукция, работы, услуги, процессы. Однако термин стандартизация используется и в непроизводственных сферах, поэтому для обозначения объекта стандартизации лучше применять термин продукт деятельности людей, в том числе, в рамках организаций (предприятий). Неслучайно произошла замена термина «стандарт предприятия» на «стандарт организации». В свою очередь, данный продукт (продукт продуцирования) можно рассматривать как триединую совокупность отчуждаемого результата (продукции), процесса продуцирования и элементов среды продуцирования.

Необходимо признать, что стандарт это все-таки не только правила, по которым создаются, принимаются и используются стандарты, т.е. описания (процедуры) процессов деятельности людей, но и совокупность дозволений, ограничений и запретов в виде совокупности требований к данным процессам. Сами же процессы входят в продукт продуцирования, поэтому в общем случае в стандарты должны входить требования на продукты (отчуждаемые результаты (продукцию), процессы продуцирования и элементы среды продуцирования).

Целью стандартизации естественно не является упорядочение, которое фактически является средством достижения цели – экономическая (политическая, социальная, либо другая) польза, в противном случае стандартизация бессмысленна.

И, наконец, последний вопрос, почему именно документ называется стандарт, а не порядок, норматив и т.п.? Потому, что он содержит именно стандартные требования, а не упорядоченные или нормативные.

6.2 Стандартные требования

В этой связи, необходимо определить, что такое стандартные требования к продукту. Человек в своей жизнедеятельности имеет дело с совокупностями, которые можно характеризовать как совокупности во времени (поток или множество состояний одного элемента во времени); совокупности в геометрическом пространстве (массив элементов); совокупности элементов в универсе или другом элементе (логическое множество). Человеку сложно взаимодействовать с большим многообразием элементов, поэтому естественно возникает задача уменьшения разнообразия как продуцируемых, так и потребляемых им продуктов.

Потребители продуктов заинтересованы не только в определенном многообразии продуктов, но и в ограничении многообразия некоторых потребительских свойств данных продуктов. Стандартизация позволяет выделить или ограничить набор свойств продуктов, которые должны контролироваться, например, безопасность и функциональная пригодность. При этом данные характеристики должны являться единообразными для любых продуцентов и для любых видов продуктов. Другие характеристики продуктов уже могут быть единообразными только для тех продуцентов, которые в добровольном порядке их принимают. Однако данное упорядочение еще не есть стандартизация. Необходимо, чтобы продукты разных продуцентов могли совмещаться и взаимозаменяться при их потреблении потребителями, т.к. потребитель желает иметь возможность выбора продуцента и продукта. Таким образом, средствами стандартизации являются унификация (рациональное сокращение), совместимость и взаимозаменяемость продуктов разных продуцентов. При этом не запрещено продуцентам вне рамок системы стандартизации применять свои нестандартные элементы (внутренние

продукты). Однако, цель стандартизации (польза) заставляет в первую очередь стандартизовать внутренние продукты производителя. А, учитывая, что стандартные требования на определенных рынках являются барьерами, но добровольными, для доступа на данные рынки, то принятие внешних систем стандартизации становления экономически выгодно производителям.

В этой связи к стандартизации, кроме упорядочения, еще относится закрепление в нормативных документах оптимальных (согласованных) требований к объектам стандартизации, а также установление процедур применения данных нормативных документов. Обязательные требования, в частности, по безопасности, закрепляют в регламентах, например, к продуктам производственной среды в технических регламентах. Добровольные требования, например, к качеству продуктов, закрепляют в стандартах. Методы стандартизации также применяются и при регламентации и отражаются в регламентах.

6.3 Понятие стандартизации

Таким образом, стандартизация есть консенсуальная деятельность всех заинтересованных сторон по установлению, применению и использованию во всех областях жизнедеятельности добровольных стандартов, представляющих собой систему необходимых, достаточных и полных (репрезентативных) требований к продуктам продуцирования, состоящим из триединого множества отчуждаемых результатов (продукции), процессов продуцирования и элементов среды продуцирования, с целью увеличения эффективности безопасного потребления и продуцирования данных продуктов.

А стандартизация процессов оказания услуг может явиться мощным стимулом не только развития некоторых видов услуг, но и всего спектра легитимных услуг, а также стать опорной базой для поднятия уровня качества процессов оказания услуг.

Литература

1. Концепция развития национальной системы стандартизации РФ (проект, 2005 г.).
2. ФЗ РФ «О стандартах государственных услуг» (проект, 2005 г.).
3. Зворыкина Т.И. Техническое регулирование в сфере услуг // Стандарты и качество. – 2004. - №5. – С. 44 – 45.
4. Тупченко В.А. Развитие социально-экономической стандартизации в сфере государственных услуг: Дисс. д-ра экон. наук. – М.: 2004.
5. ГОСТ Р 1.12 – 99. Стандартизация и смежные виды деятельности. Термины и определения.
6. ГОСТ Р 1.0 – 2004. Стандартизация в РФ. Основные положения.
7. ГОСТ Р 1.12 – 2004. Стандартизация в РФ. Термины и определения.
8. ГОСТ Р 1.4 – 2004. Стандартизация в РФ. Стандарты организаций. Общие положения.
9. ГОСТ Р 1.5 – 2004. Стандартизация в РФ. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения.

Глава 7. Подтверждение соответствия (сертификация) процесса оказания услуг

В соответствии со ст. 20 [1] подтверждение соответствия на территории РФ может носить добровольный или обязательный характер. Услуги попадают под действие добровольного подтверждения соответствия (добровольной сертификации) [2]. Добровольная сертификация может осуществляться для установления соответствия национальным стандартам, стандартам организаций, системам добровольной сертификации, условиям договора.

Если создается система добровольной сертификации услуг, то к лицам создающим такую систему, предъявляются следующие требования Закона: установить перечень объектов, подлежащих сертификации, и их характеристики; установить правила выполнения работ по сертификации и порядок их оплаты; определить состав участников системы. Данная система может быть зарегистрирована в федеральном органе исполнительной власти по техническому регулированию. Для регистрации необходимо иметь: свидетельство о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя; правила функционирования системы добровольной сертификации; изображение знака соответствия, если он предусмотрен и порядок применения данного знака; документ об оплате регистрации данной системы.

Таким образом, сущность добровольной сертификации процессов оказания услуг при минимальных требованиях сводится к определению соответствия процесса взаимодействия услугодателя и услугополучателя требованиям, установленным в стандартах организации (услугодателя), либо еще проще в договоре на оказание услуги.

Вспомним, что целью сертификации услуг по Закону является: содействие приобретателям в компетентном выборе услуг, повышение конкурентоспособности услуг путем документального подтверждения соответствия услуги определенным требованиям в стандартах или договорах.

Если услугодатель желает поднять уровень сертификации, то он может увеличить статус стандарта даже до международного, или выбрать систему добровольной сертификации услуг, отвечающую мировому уровню.

В соответствии с [3] объектами сертификации могут быть услуги, если на них есть нормативные документы, содержащие требования к показателям услуг, в частности, к качеству и безопасности, а также методы оценки, проверки и контроля. Для целей сертификации в Системе используются: стандарты, нормы и правила, технические условия, рецептуры и др. документы, определяемые заявителем. Последнее наиболее важно, т.к. именно заявитель определяет нормативные документы для сертификации, а не орган по сертификации.

Однако процедура оценки соответствия (схемы сертификации) устанавливаются в Системе и выбираются заявителем. Всего таких схем пять.

В соответствии с пунктом 3.6 [3] оценка соответствия услуг осуществляется относительно установленных требований, что противоречит пункту 1.2 [3], поэтому определение соответствия процесса оказания услуги должно осуществляться на соответствие оговоренным требованиям в договоре на оказание услуг сертификации. Результаты социологических и, так называемых, экспертных оценок и другие документы, перечисленные в п.3.6.3 [3] носят факультативный характер. Перечни документов, на соответствие которым может осуществляться сертификация конкретных видов услуг, приведены в приложении В [3]. При этом технические документы, используемые услугодателем и влияющие на характеристики, проверяемые при сертификации, подлежат анализу на соответствие требований нормативных документов. В [3] не указывается, каких именно нормативных документов, поэтому можно предположить, что оговоренных нормативных

документов. Кроме того, необходимо отметить, что к технической документации относится совокупность документов, необходимая и достаточная для непосредственного использования на каждой стадии жизненного цикла продукции [6]. Данное определение также можно отнести и к процессам оказания услуг.

7.1 Процедуры оценки соответствия

В [3] для определения соответствия услуги оговоренным требованиям используется процедура оценки оказания услуги по следующим схемам: оценка мастерства исполнителя работ и услуг; оценка процесса выполнения работ и оказания услуг; анализ состояния производства; оценка организации (предприятия) – исполнителя работ и услуг; оценка системы качества.

Необходимо провести критический анализ данной нормы [3]. Отделим услуги как объект сертификации от других объектов сертификации, т.к. они имеют не только различный фактический, но и юридический статус. Например, работы как объект гражданских прав должны закончиться вещественным результатом, а услуги – нет. Системы качества хотя и имеют отношение к услугам, но представляют отдельный объект сертификации, т.к. возможна самостоятельная сертификация услуг. Оценку мастерства исполнителя услуг нельзя включать в процедуры сертификации услуг, т.к. лица, проводящие процесс сертификации услуг не имеют полномочий на квалификационную аттестацию персонала, а, кроме того, во многих видах услуг отсутствуют исполнители – люди. Однако, как отдельные объекты сертификации, мастерство персонала может подвергаться сертификации.

Таким образом, при сертификации услуг в виде оценки оказания услуг остается только сертификация процесса оказания услуг.

В соответствии с пунктом 3.6.5 [3], процедура сертификации еще включает проверку результата услуги. К сожалению, с данным пунктом также нельзя согласиться, т.к. услуги не имеют вещественного результата, который можно отчуждать и испытывать в аккредитованных лабораториях.

Результатом сертификационного процесса [3] являются акты, протоколы, в которых фиксируются результаты трех используемых процедур: оценок, анализа, проверок, по которым выносится решение о выдаче сертификата или об отказе в выдаче сертификата. Однако данные термины имеют слишком общее значение, и поэтому их применение может привести к большой субъективности в оценке соответствия. Необходимо использовать нормативные термины, имеющие отношение к определению соответствия объекта требованиям, в частности, это валидация и верификация. Если исходить из ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001, то валидация – это подтверждение на основе объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены. Верификация же – это подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования, были выполнены.

Необходимо остановиться на термине «оценка соответствия». Оценка может выступать, как оценка-процедура (оценочная деятельность) и оценка-результат. Как известно, оценочная деятельность является субъективной, а результат-оценка носит вероятностный характер, поэтому, на наш взгляд, было бы лучше использовать не исторически сложившийся термин «оценка соответствия», а термин «определение соответствия». В этой связи технические регламенты должны содержать объективные и количественные, а не субъективные и качественные требования к продукции и процессам, в том числе и к процессам оценки соответствия. Так как, если при государственном контроле (надзоре) за соблюдением требований технических регламентов будет оценено соответствие, как не соответствующее

требованиям, то лицо, в отношении которого было вынесено решение о принятии мер, может оспорить данное решение, как не объективное.

Любая проверка базируется на операциях сравнения и представлении объективного доказательства того, что установленные требования были выполнены (не выполнены), при этом под объективным доказательством понимается информация, которая может быть доказана, что она правдива, основана на фактах и получена путем исследования, испытания и измерения или другим объективным способом.

7.2 Сертификация как услуга

По нашему мнению, сертификация является услугой, поэтому она также не имеет вещественного результата. Так называемый результат сертификационной услуги представляет собой информацию, зафиксированную на носителе (документе), в виде решения органа по сертификации, отображающего процесс сертификации, который заканчивается одной из возможных записей в реестре. Выдаваемый заявителю документ (сертификат или отказ в выдаче сертификата) является отчетным документом об оказанной сертификационной услуге, в которой должен быть зафиксирован ход процесса сертификации и мотивированные причины в случае отказа в выдаче сертификата, т.е. причины по которым процесс взаимодействия услугодателя и услугополучателя закончился неудовлетворительно для услугополучателя.

Далее рассмотрим несколько примеров, в которых представлены некоторые свойства реальных систем добровольной сертификации услуг.

По данным, приведенным в [4] проверка соответствия услуг установленным требованиям включает в себя следующее: оценку оказания услуг путем выборочной проверки отчетов по оценке стоимости; проверку результатов услуги по информации от заказчиков и других заинтересованных лиц; проверку соответствия ответов на анкету-вопросник. В случае необходимости экспертная комиссия при проверке может запросить дополнительные материалы (претензии потребителей услуг, результаты социологического опроса и т.д.).

Среди вопросов анкеты-вопросника выделены наличие оргтехники и транспорта, сведения об оценщиках (профессиональная подготовка и стаж), наличие нормативно-методической и информационной базы (нормативные документы Системы добровольной сертификации, периодические издания, источники ценовой информации, программные средства). Кроме того, выясняется наличие журнала регистрации заказов, вторых экземпляров отчетов об оценке стоимости, инструкций о порядке оказания услуг, регистрации отзывов и предложений по качеству работ.

Экспертная комиссия проверяет на соответствие установленным требованиям два объекта: оказание услуг и услуги. Под оказанием услуги понимается мастерство исполнителя и процесс оказания услуги, а под услугой – результат услуги (отчет об оценке стоимости), отзывы заказчиков и других заинтересованных лиц, а также анкета-вопросник.

Таким образом, при сертификации услуги фактически проверяется профессиональная квалификация персонала, что возможно путем осуществления экзамена, что на самом деле не производится. Проверка процесса оказания услуги сводится к формальному удостоверению наличия соответствующих документов и правильности их оформления и заполнения, организации рабочих мест, отсутствию просрочек времени исполнения заказов.

Проверка же результатов услуги (отчета об оценке стоимости объекта оценки) фактически может быть осуществлена только при наличии оцененного объекта и проведении повторной оценки, что практически невозможно. Формальная проверка

соблюдения правил оценочной деятельности или процедур (методик) оценки конкретных объектов оценки сводится к формальному удостоверению наличия технологических отклонений от требований.

В некоторых системах качества услуг [5] принципы ИСО 9000:2000 реализуются на основе четырех уровней. На первом и втором уровне формируются качественные характеристики услуг. На первом уровне идентифицируются все составляющие процесса исполнения услуги. Контроль качества исполнения услуги ведется по выходным характеристикам услуги. Основными выходными характеристиками услуги являются следующие: информация, предоставляемая поставщиками и потребителями; правильность выбора методов оценки стоимости в соответствии с видом объекта, целью и назначением оценки (контроль ведется на соответствие нормативным документам профессиональной деятельности); соблюдение норм кодекса профессиональной этики; правильность оформления отчета об оценке; уровень отклонения результата оценки от среднестатистических данных по группе аналогов для данного сектора рынка.

На втором уровне состав процедур системы качества используется для предотвращения возможных несоответствий при исполнении услуги по оценке стоимости. В этом случае объектом контроля выступает сама процедура. Третий и четвертый уровни направлены на решение задач гарантированного обеспечения качества и его стратегического развития. В состав третьего уровня включены структурные составляющие, которые непосредственно не участвуют в процессе оценки, но способствуют стабильному и более глубокому выполнению каждой из процедур первого уровня системы качества. Компоненты, составляющие четвертый уровень, направлены на развитие направлений и структур, способствующих развитию и долговременному успеху, конкурентоспособности услуг. Достигается это с помощью непрерывного планирования развития качества услуг на базе Всеобщего качества управления. Данная система качества должна обеспечивать качественное управление трех основных обеспечивающих услугу процессов: маркетинг, проектирование услуги и выполнение услуги.

С формальной точки зрения вышеописанная система качества оценочных услуг, возможно, удовлетворяет требованиям ИСО 9000:2000, однако, выбор некоторых показателей качества услуги вызывает сомнения. В частности, показатели, характеризующие профессиональную деятельность оценщика, относятся к характеристикам, которые определяют пригодность услуги, а не ее качество. То же самое можно сказать и о других показателях.

В заключении необходимо остановиться на документе, с помощью которого определяются требования к стандартам организации [6], т.к. именно данным стандартам должны соответствовать процессы оказания услуг в минимальном варианте. ГОСТ Р 1.4 – 2004 разделит стандарты организации на услуги, оказываемые внутри организации и услуги оказываемые ею на стороне в соответствии с заключенными договорами (контрактами). Для внутренних услуг в качестве объектов стандартизации могут выступать и социальные услуги. Данный ГОСТ также в качестве объектов стандартизации рассматривает не только продукцию и услуги, но любые продукты научно-исследовательской деятельности, и полученные результаты других видов деятельности, а также с целью распространения и использования результаты фундаментальных и прикладных исследований, полученные в различных областях знаний и сферах профессиональных интересов. Таким образом, если продуктом других видов деятельности считать процессы оказания услуг, то стандарты организаций могут создаваться для любых сфер жизнедеятельности, в том числе общественных (социальных). Основным ограничением для стандартов организации является их не

противоречие национальным стандартам, а также стандартам, разработанным для обеспечения выполнения международных обязательств.

Особенностью стандартов организации на услуги является то, что они могут разрабатываться и утверждаться самостоятельно в организации. Считается целесообразным обсуждение и согласование проекта стандарта организации с заинтересованными лицами, а также проведение внутренней и внешней экспертизы, в том числе на соответствие национальным стандартам.

Литература

1. ФЗ РФ «О техническом регулировании».
2. Письмо Госстандарта России от 11 июля 2003 г. №ВК-110-28/2522. О сертификации услуг в системе сертификации ГОСТ Р.
3. Правила функционирования Системы добровольной сертификации услуг // Вестник Госстандарта России. – 2003. – 143с.
4. Сертификация услуг по оценке стоимости объектов гражданских прав. – М.: ТПП РФ, 2002. – 32с.
5. Система качества ООО Связьоценка. – М.: 2002. – 28с.
6. ГОСТ Р 1.4 – 2004. Стандарты организаций. Общие положения.

Глава 8. Качество, пригодность и безопасность процессов оказания услуг

Понятие «качества» используется и изучается уже давно и практически во всех сферах деятельности людей [1]. Однако многие авторы отмечают сложность данной проблематики, а некоторые делают вывод о бессмысленности попыток дать определение качеству [2]. На наш взгляд, сложность проблемы не должна останавливать людей на пути исследования такого интересного явления и понятия, как качество.

Основные идеи по качеству продукции были представлены в трудах известных ученых Ф. Тейлора, В. Шухарта, Э. Деминга, А. Малоу, Д. Джурана, Ф. Кросби и др. [3].

Сложно в публикациях по качеству найти ответы на следующие вопросы: можно и нужно ли измерять качество количественно или достаточно субъективной качественной оценки эксперта (сведущего лица); является ли качество неотчуждаемым свойством или характеристикой (описанием); возможно ли достижение абсолютного качества, в смысле абсолютного соответствия качества требованиям; возможна ли идеальная подделка (фальсификация) качества товара?

Изначально термин «качество» использовался для обозначения философской категории. Считается, что наибольший вклад в разработку понятия «качество» внесли Аристотель и Гегель, в частности последний считал, что качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество. В XX веке качеству стали придавать экономический аспект, связывая его с качеством товаров, работ, услуг. Возникла самостоятельная отрасль знания, получившая название управление качеством. Большое значение имеет Международная организация по стандартизации ИСО, которая сформулировала терминологию по качеству для всех отраслей деятельности [6].

8.1 Юридические аспекты качества

Начнем рассмотрение проблемы с юридических аспектов, т.к. именно они имеют обязательный характер. В России действуют несколько законов, которые регламентируют общественные отношения, связанные с качеством [9, 10, 11, 15], а также ГОСТы [7, 8]. Правовое регулирование качества подразумевает регулирование общественных отношений продуцентов (изготовителей, производителей, исполнителей, продавцов), получателей (потребителей, пользователей) и органов власти, связанных с установлением и соблюдением определенных норм, правил и условий (требований по качеству), которые могут иметь обязательный характер для лиц, от действий которых зависит качество.

В соответствии с [14] качество товара есть совокупность потребительских свойств товара, а в соответствии с [10] качество товара является свойством, которое приписывается товару продавцом и покупателем, например, в договоре купли-продажи. Если в договоре купли-продажи не определены свойства качества товара, то продавец должен передать товар, пригодный для целей, оговоренных покупателем или для обычно используемых целей. При продаже товара по образцу и (или) описанию товара, передаваемый товар должен соответствовать образцу и (или) описанию. Если законом или в установленном им порядке предусмотрены обязательные требования к качеству товара, то продавец обязан передать покупателю товар, соответствующий этим обязательным требованиям.

Таким образом, в [10] законодатель разделяет понятия пригодность и качество товара, хотя и не определяет, что такое качество товара. Считается, что стороны договора самостоятельно (добровольно, факультативно) определяют требования к

качеству товара, работ, услуг, за исключением п.4 ст. 421 ГК РФ, т.е. когда законом предусмотрены обязательные требования к качеству, например, как в [15]. Однако во многих публикациях и даже в законах смешиваются понятия качества, пригодности и безопасности, например, к понятию качества относят безопасность [16], хотя продукция может быть пригодной, но не качественной, или очень качественной и не соответствовать требованиям по безопасности.

Если исходить, что продукт есть совокупность потребительских, квалификационных и стоимостных свойств, удовлетворяющих требованиям получателей, продуцентов и органов власти, то существенные (основные) потребительские характеристики продуктов есть назначение, в том числе пригодность, как правило, предусматривающие набор (структуру) полезных свойств, удовлетворяющих какие-либо потребности человека, сообщества или общества в целом; качество, которое, как правило, состоит из совокупности функциональных свойств продукта, контролируемых продуцентом; безопасность, как правило, представленная в виде определенного набора компонентов (доменов), входящих в состав продукта, контролируемых органами власти на предмет их опасного превышения допустимых значений.

В соответствии с ГОСТ 22851-77 регламентируются одиннадцать показателей качества: назначение, надежность (безопасность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость), экономичность, эргономичность, эстетичность, технологичность, транспортабельность, стандартность, патентоспособность, экологичность, безопасность.

Данные показатели необходимо сгруппировать и выделить такие, как назначение и безопасность, а оставшиеся объединить в три группы, характеризующие качество. На наш взгляд, свойство качества может быть выражено в виде временной характеристики (надежность), диапазона интенсивности производственного признака (функциональность) и спектральной характеристики, отображающей элементарные (индивидуальностные) признаки (эргономичность, эстетичность т.п.).

Продукт, как продукция, процесс, элементы среды потребления, использования, существования, должен быть надежным, т.е. обладать определенными гарантиями для приобретателя, получателя, пользователя, которые обеспечиваются продуцентом и сопродуцентом продукта в виде стабильности некоторых свойств во времени.

На наш взгляд, к существенным продуцентным характеристикам продуктов относятся: наименование продукта, в том числе торговая марка; наименование фирмы (страны-производителя), в том числе фирменный знак; наименование ресурсов, из которых произведен продукт, в том числе знак наименования места происхождения товара.

И, наконец, свойство спектра дополнительных свойств функционирования значительно влияют на качество продукта. К ним можно отнести: эргономичность, эстетичность и т.п.

Анализ 31 термина «качества» в [13] показывает, что в нормативных правовых актах России нет единой трактовки понятия «качество». Собственно термин «качество» в [13] имеет две трактовки: 1) общее количество свойств товара или услуги, которые удовлетворяют требованиям покупателей или клиентов, в частности, сырье, дизайн, функции, надежность и долговечность; 2) совокупность свойств, обуславливающих способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением вещи, продукции, товара. В [13] выделяют качество атмосферного воздуха, т.е. фактически среды; качество зерна, продукта, продукции, товара, т.е. фактически объектов; качество работ, услуг, энергии, т.е. фактически процессов; качество калибровки средств измерений, т.е. фактически средств, с

помощью которых осуществляются процессы; качество переводных векселей, т.е. фактически надежности, а также другие виды качества. Отдельно можно отметить качество продуктов питания и лекарственных средств, в частности, в соответствии с [15] качество лекарственных средств должно соответствовать государственным стандартам качества лекарственных средств, а качество продуктов питания есть совокупность характеристик, которые не только обуславливают потребительские свойства пищевой продукции, но и обеспечивают безопасность человека [16].

Исходя из [11] соответствующий (качественный, доброкачественный) товар представляет собой товар (работу, услугу), который соответствует стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги) и не обладает недостатком, существенным недостатком и, кроме того, он должен обладать безопасностью.

В [11] под безопасностью товара (работы, услуги) понимается безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасностью процесса выполнения работ (оказания услуг). К недостаткам товара (работы, услуги) относят несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги). Таким образом, в [11] пригодный товар приравнивается к качественному и безопасному товару. Кроме того в [10, 11] предусмотрено, что качество не является абсолютным, а имеет градации, в частности «некачественный товар» может обладать недостатком или существенным недостатком. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора [11]. Таким образом, существенный недостаток является критерием пригодности, а недостаток товара – одной из градаций качества. В этой связи в [10, 11] предусмотрены меры ответственности и обязательства продуцентов, связанные с устранением недостатков.

Введение в действие [9] позволило на законодательном уровне разделить понятия «безопасности» и «качества» объектов и процессов, при этом только безопасность попала в обязательные требования технических регламентов, а качество оказалось в рекомендательных требованиях национальных стандартов и других подобных документах.

Далее необходимо отметить, что в последней редакции ИСО 9000:2000, качество уже стало определяться, как степень соответствия присущих характеристик требованиям, т.е. выражаться в градациях, например, плохое, хорошее или отличное качество, однако объект (процесс, среда) должен быть пригодным и безопасным, что, как правило, устанавливается обязательными требованиями.

8.2 Понятие качества

На наш взгляд, мало обращается внимания на то, что представляет собой свойство, характеристика, показатель в определениях понятия «качество». Например, в [6] качество определяется через характеристики, но при этом в нем же разъясняется, что характеристика есть отличительное свойство. Таким образом, в [6] свойство и характеристика имеют одинаковое значение, что далеко не всегда совпадает. Далее в [6] под характеристикой качества понимается присущая (собственная) характеристика продукции, процесса или системы, которая вытекает

из требований. Термин «вытекает» больше похож на метафору и обладает двусмысленностью. В примечании к определяющему пункту 3.5.2 [6] дано пояснение, что присвоенные характеристики не являются характеристиками качества. В соответствии с пунктом 3.1.2 [6] требование есть потребность или ожидание, которое установлено, в том числе в документе, обычно предполагается или является обязательным. Таким образом, требования являются описаниями, представленными в договоре или другим способом, которые отражают сформулированные потребности или ожидания. Если на продукт (продукцию, процесс или систему) сформулированы требования, то при производстве продукта его свойства должны соответствовать данным требованиям, в смысле «вытекания» по пункту 3.5.2 [6]. Здесь необходимо остановиться на том, что если продукт представляет собой процесс, т.е. взаимодействие, как минимум двух взаимосвязанных элементов, то присущее процессу свойство может быть представлено свойством отражения, например, информацией, или свойством, которое приписывается двумя субъектами взаимодействия, например, количественно выраженные свойства качества в положениях договора. Таким образом, не только характеристики, в том числе показатели, могут характеризовать качество, но и свойства продукта, в том числе процесса или среды, определяют качество продукта искусственного или естественного производства, при этом в данные свойства могут входить не только присущие, но и отображаемые и приписываемые.

8.3 Мера качества

Большое значение имеет вопрос меры качества. Существуют различные подходы к решению данной проблемы, например, качество можно оценивать как отношение фактического результата к установленным требованиям. На наш взгляд, качество, как добровольный показатель, может быть установлен любым способом, удовлетворяющим заинтересованные стороны, но он должен носить количественный (объективный) характер, и при этом качество не обязательно должно характеризоваться скалярной величиной, это может быть и векторная величина. В метрологии считается, что качественные свойства не могут быть измерены, а только оценены с помощью двух основных видов шкал, при этом на шкале порядка возможно установить уровни размера качественного свойства, т.е. фактически градации качества, как свойства, а стало быть количественно оценить их значения.

В цели данной публикации не входила разработка мер измерения (оценки) качества, однако можно высказать наше мнение об одной из них. В качестве таковой может выступить объем качества $K=ABC$, где A – продуцентные показатели, B – показатели функционального спектра, C – показатели надежности.

Здесь используется известный трехмерный подход к оценке каких-либо явлений, как наиболее графически информативный. В частности, один из сомножителей характеризует глубину явления, т.е. диапазон изменения основной характеристики. Второй сомножитель представляет собой спектр проявления явления (спектральную характеристику), а третий характеризует какой-либо временной показатель (время действия). Такую меру удобно изображать в виде объемных графических структур в трехмерном пространстве. Если же явление описывается не только этими тремя характеристиками, а и их сочетаниями, то тогда совокупность из шести показателей удобно представлять на плоскости в виде фигуры (шестигранника), а интегральную оценку вести по площади данной фигуры.

8.4 Оценка качества

Свойство качества в отличие от свойств пригодности и безопасности продукта, на наш взгляд, является функциональным свойством и поэтому должно рассматриваться как функциональный, а не структурный объект, т.е. как совокупность функциональных свойств, состояний и ситуаций. Вспомним, что в [12] под испытанием на качество понимается функциональная проверка признаков продукции при оказании на нее воздействия. Например, качественные свойства водки определяются не структурными свойствами пригодности или доменными свойствами безопасности, которые установлены в ГОСТе, а наименованием фирмы-производителя, наименованием марки, а также сырья (сопроизводителя), из которого производится водка. Пригодность фасованной (бутилированной) водки проверяется путем определения ее количества, например 0,5 литра, крепости в размере 40° и принадлежности спирта к спиртам, полученным из пищевого сырья. Безопасность водки проверяется путем определения значений, характеристик веществ, установленных в ГОСТе, которые не должны превышать допустимые количества.

Далее рассмотрим субъективную оценку качества. Для разных субъектов оценка качества рассматриваемого элемента может быть различной, при этом необходимо отметить, что в качестве субъекта может выступать конкретное физическое лицо, либо совокупность определенного количества лиц, например, сообщество, либо неопределенная совокупность лиц, например, общество. Качество – это не столько внутреннее свойство объекта, сколько свойство связи, как минимум двух субъектов, или свойство отношений, которые складываются вокруг этого объекта. Однако, ни качественные потенциальные свойства объекта, ни оценочные свойства связи субъекта и объекта по поводу качества объекта еще не определяют прагматическую оценку качества объекта для конкретного субъекта, т.к. не учитывают свойства цели, к которой стремится субъект. Например, человек может отказаться от качественного пива, если он страдает определенной болезнью, и утолить жажду не очень качественной водой, т.к. даже качественное пиво может быть для него вредным.

Если мы приобретаем или продаем продукт с определенной целью и при этом испытываем чувство удовлетворения или происходит увеличение вероятности достижения выбранной цели, то можно утверждать, что качество продукта оказалось для нас соответствующим нашим требованиям. Даже, если мы приобретаем продукт без цели, тем не менее, мы можем считать, что отсутствие цели тоже есть цель, и если сам процесс бесцельного движения в некотором пространстве (временном, геометрическом, логическом) доставляет нам удовлетворение, то можно считать, что приобретенный продукт (услуга) увеличивает вероятность достижения неопределенной цели и соответственно обладает качеством соответствующим нашим требованиям.

Остановимся здесь на понятии оценки качества. Некоторые ученые считают, что оценочная связь представляет собой субъект-объектную связь [18], но данная связь является вырожденной, т.к. собственно связь по поводу оценки качества объекта возникает только при общении, как минимум двух субъектов. Качество оцениваемого объекта, как свойство связи, реально проявляется при связи двух субъектов оценки. В вырожденном случае, в одном лице одновременно выступают два субъекта: производитель и получатель: один оценивает качество со стороны затрат, другой – со стороны цены, и в зависимости от роли, в которой выступает субъект: продавца или покупателя делается оценка качества объекта. Поэтому оценка качества должна характеризоваться не только свойствами необходимости и достаточности, но и полноты. Полной оценкой качества будет связь между производителем, получателем и третьим субъектом, например, органом по

сертификации, который может выступить нейтральным (незаинтересованным) лицом, определяющим взвешенную (истинную) оценку качества объекта.

8.5 Проблема фальсификации и контрафакции продуктов

Понятие «качество» тесно связано с понятием «фальсификация» и «контрафакция». Как правило, фальсифицируют и нелегально производят именно высококачественные товары известных фирм. Так как большинство граждан РФ практически незнакомо с подлинными фирменными товарами, их легко обмануть, чем и пользуются фальсификаторы и «пираты» (контрафактники).

На сегодняшний день Россия располагает достаточно развитой нормативно-правовой базой обеспечения защиты прав интеллектуальной и промышленной собственности, однако правоприменение крайне неэффективно в рассматриваемой области из-за того, что ее многие положения в значительной мере устарели и не отражают реалии современного этапа экономического развития.

В действующем законодательстве РФ напрямую ничего не говорится о таком виде правонарушений, как фальсификация товаров, за исключением Федерального закона РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», где под фальсифицированными пищевыми продуктами, материалами и изделиями понимаются данные объекты умышленно измененные (поддельные) и (или) имеющие скрытые свойства и качества, информация о которых является заведомо неполной или недостоверной.

Квалифицировать незаконную деятельность коммерческих фальсификаторов и контрафактников достаточно сложно, еще сложнее доказать факты фальсификации и контрафакции товаров.

Чтобы определить, является ли исследуемый объект фальсифицированным, необходимо решить диагностическую задачу, в частности ответить на вопрос – соответствует (не соответствует) ли исследуемый объект обязательным требованиям, предъявляемым к данному типу объектов, например, соответствует ли исследуемый образец продукции требованиям ГОСТа. Если не соответствует, то в чем причина этого отклонения. Однако не все ГОСТы на продукцию имеют характеристики существенных свойств продукции в качестве обязательных, как правило, к ним относятся характеристики безопасности.

В рыночных условиях продукция отличается от товара. Особенность товара состоит в том, что его неотъемлемой частью являются товарораспорядительные и товаросопроводительные документы, информация о товаре, этикетки, упаковки и тому подобное. Без кассового чека у покупателя товар обратно не примут. Товарный знак, информационные и другие нематериальные свойства товара сами стали товаром, поэтому материализация товарного знака в виде нанесения чужого зарегистрированного знака на товар без разрешения рассматривается как правонарушение. Таким образом, качественные (фирменные) товары должны исследоваться не на соответствие ГОСТам (на пригодность и безопасность), а на соответствие фирменным требованиям к качеству товара, а также на соответствие фирменным требованиям к упаковке, этикетке, товарному знаку и т.п.

Особенностью производства современных продуктов является сложность их производства. Добиться необходимого качества продукта можно только при наличии качественного процесса производства, качественного сопроизводителя, качественного сервисного обслуживания и качественного процесса управления производством, что, естественно, увеличивает цену продукта, поэтому фальсификаторы фальсифицируют не только продукт, но и процесс производства, например, как при клонировании лазерных дисков с программами. Очень распространенной фальсификацией является продажа «неродных»

фирменных товаров, в которых используются нефирменные комплектующие. Это явление характерно для России, где основная масса покупателей не может купить фирменный товар, а только его суррогат (имитацию), при этом осуществляется фальсификация рынка сбыта. Однако если на товаре-суррогате имеется информация об использовании суррогатных комплектующих, то он не является фальшивкой. Если же она скрыта, то можно говорить о признаках фальсификации.

Несмотря на большую сложность выявления качественной фальсификации, вспомним суперподделки долларов США, любая так называемая аналоговая фальсификация, т.е. фальсификация непрерывных свойств объекта, принципиально диагностируема, чего нельзя сказать о качественной фальсификации цифровых объектов. Так как чисто цифровой продукт, например электронный цифровой документ, принципиально имеет дискретную природу и не может существовать вне процесса, то требования к качеству такого объекта должны формулироваться как требования к процессу. Здесь отметим, что в тех случаях, когда необходимо обеспечить безопасность продукта, появляются требования к качеству защиты продукта, которые не обязательно должны входить в показатели безопасности продукта.

8.6 О качестве некоторых видов услуг

Далее рассмотрим несколько примеров, характеризующих реальные показатели качества услуг. В соответствии с Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (Постановление правительства РФ от 18 мая 2005 г. № 310) абонент и (или) пользователь вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, касающиеся оказания услуг связи. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обстоятельств по оказанию услуг связи абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

Если претензия признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом и (или) пользователем, а заявленные требования подлежат удовлетворению в 10-й срок с момента предъявления претензии. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок, абонент и (или) пользователь имеет право предъявить иск в суд.

В качестве неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию услуги выступает:

- 1) необъективный отказ от заключения договора или уклонения от его заключения;
- 2) нарушение сроков обеспечения доступа к сети местной связи;
- 3) нарушение установленных в договорах сроков оказания услуг связи;
- 4) оказание не всех услуг, указанных в договоре;
- 5) некачественное оказание услуг, в том числе в результатах ненадежного содержания сети связи;
- 6) нарушение тайны сообщений;
- 7) нарушение установленных ограничений и распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными оператору связи в связи с использованием договора. Таким образом, нарушение качества услуги рассматривается как ненадлежащее оказание услуги.

Следующим примером можно взять Правила оказания услуг телеграфной связи (Постановлением правительства РФ от 15 апреля 2005г. № 222), в которых к качеству оказываемых пользователям услуг, относят сроки прохождения телеграммы, уведомления о вручении телеграммы, а также принято, что содержание

телеграммы не должно передаваться без искажений, изменяющих ее смысл. Таким образом, качество услуг телеграфной связи фактически связано с характеристиками пригодности услуги, однако отмечается, что в обязанности оператора связи входит оказание услуг телеграфной связи в соответствии с национальными стандартами. Кроме того, в данных Правилах оговариваются потребительские свойства услуги, которые выступают критерием для претензии. В них предусмотрены: недоставка, несвоевременная доставка телеграммы или искажение ее текста, изменяющий смысл телеграммы.

Аналогичные недостатки с точки зрения формулирования качества услуги можно найти и в других нормативных правовых актах, например, в Правилах оказания услуг почтовой связи, качество услуг вообще не определено, а имеется ссылка на соответствующие нормативные акты, регламентирующие деятельность в области почтовой связи, которые может быть, и будут когда-то утверждены. Однако среди критериальных характеристик в претензии оператору почтовой связи можно указать недоставку, несвоевременную доставку, повреждение или утрату внутреннего почтового отправления, невыплату или несвоевременную выплату переведенных денежных средств, а также претензии по розыску международных почтовых отправлений.

Интересной представляется публикация [19], посвященная качеству медицинских услуг. В статье высказывается мысль, что привлечь пациентов к услугам можно двумя путями: удешевлять услугу, либо повышать качество. Так как нельзя уменьшать объем медицинской помощи ниже необходимого, то только через качество можно достичь цели управления медицинскими услугами: удовлетворение пациента, развитие организации и ее сотрудников, и достижение долговременного успеха организации.

Авторы дают определение качеству медицинской помощи – это свойство процесса взаимодействия врача и пациента, обусловленное квалификацией персонала, т.е. его способностью выполнять медицинские технологии, снижать риск прогрессирования имеющегося у пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса, оптимально использовать ресурсы медицины и обеспечивать удовлетворенность пациента от его взаимодействия с медицинской системой.

Всемирной организацией здравоохранения рекомендуется при разработке систем качества медицинской помощи, принимать во внимание следующие компоненты, которые были учтены авторами:

- профессиональные функции,
- риск для пациента при медицинском вмешательстве,
- оптимальность использования ресурсов,
- удовлетворенность пациента оказанной медицинской помощью.

В рамках системы качества медицинской помощи была разработана методика экспертизы врачебной деятельности (правильность диагностических мероприятий, постановки диагноза, выбора и проведения лечения, обеспечение преемственности), позволяющая устанавливать типичные ошибки врачебной деятельности, т.е. выявлять дефекты профессиональной деятельности, характерные для конкретного врача. Авторы сформулировали определение врачебной ошибки – это такое неправильное действие или бездействие врача, которое затруднило или могло затруднить выполнение медицинских технологий, способствовало или могло способствовать увеличению или не снижению риска прогрессирования имеющегося у пациента заболевания, возникновения нового патологического процесса, неоптимальному использованию ресурсов медицины и неудовлетворенности пациента от взаимодействия с медицинской подсистемой. Таким образом, и здесь в понятие качества были включены свойства безопасности и пригодности услуги.

Далее рассмотрим некоторые нормативные документы, в области медицинских услуг (помощи). В соответствии с [20] объектом ведомственного контроля является медицинская помощь, представляющая собой комплекс профилактических, лечебно-диагностических и реабилитационных мероприятий, проводимых по определенной технологии с целью достижения конкретных результатов.

В систему ведомственного контроля качества медицинской помощи входят следующие элементы:

- оценка состояния и использования кадровых и других ресурсов,
- экспертиза процесса оказания медицинской помощи, конкретным пациентам,
- изучение удовлетворенности пациентов от их взаимодействия с системой здравоохранения,
- расчет и анализ показателей, характеризующих качество и эффективность медицинской помощи,
- выявление и обоснование дефектов, врачебных ошибок и других факторов, оказавших негативное действие и повлекших за собой снижение качества и эффективность медицинской помощи,
- подготовка рекомендаций, направленных на предупреждение врачебных ошибок и дефектов в работе,
- выбор наиболее рациональных управленческих решений,
- контроль над реализацией управленческих решений.

Таким образом, в медицинской помощи как фактических действиях (деятельности) качество практически рассматривается как показатели пригодности и безопасности данной помощи, в том числе и в рамках оказания медицинских услуг. Изучение удовлетворенности пациентов от их взаимодействия с системой здравоохранения как таковой нельзя отнести к характеристике, которая определяет качество конкретной медицинской помощи (услуги), которой и интересуется конкретный пациент.

8.7 Качество образовательных услуг

Далее рассмотрим вопросы качества оказания образовательных услуг. Проблеме качества образовательных услуг посвящено много публикаций, отметим некоторые из них [2,4,17]. В [9] выделено, что фактически регламентируются не сами услуги (работы), а процессы оказания услуг и проведения работ, при этом [9] не регламентирует общественные отношения в области образовательных услуг и поэтому действие [9] не распространяется на государственные образовательные стандарты. Однако, использование термина «стандарт» налагает определенные требования на понятие, отражаемое этим термином, т.к. любой стандарт по определению должен содержать стандартные требования к продукту, производимому в массовом порядке, и которые могут носить не только рекомендательный, но и обязательный характер.

Рассмотрим цели, которые преследуют обучающиеся во время получения образовательных услуг. Профессиональное высшее образование конкретный человек получает для того, чтобы заняться конкретной профессиональной деятельностью. Однако в реальной действительности данный человек может увлечься другими видами целей, например некоторым людям, нравится сам процесс учебы, другие хотят поступить в аспирантуру, а затем заняться преподаванием. Одним хочется пойти на производство, другие хотят только проектировать, а третьи не мыслят себя без научной деятельности. Ну и, наконец, сколько медиков потеряла медицина и сколько юмористов приобрела эстрада и литература, хорошо известно. Таким образом, градации качества полученного образования не являются плохими

или хорошими, они отражают степень достижения цели, которую ставит обучающийся.

Продукт образовательной деятельности, если рассматривать студента-выпускника, обладает следующими свойствами: присущими ему как субъекту; отраженными от преподавателей (образовательной среды, образовательных процессов, индивидуального преподавателя) и приписываемые ему квалификационной комиссией. Квалификационная комиссия приписывает, присваивает ему определенный квалификационный уровень, который определяется как степень соответствия установленных требований к наименованию (назначению) продукта и его безопасности, а также добровольных (факультативных) требований к качеству продукта.

Здесь необходимо отметить, что имеются недостатки в учебных программах с точки зрения обучения студентов безопасности в профессиональной деятельности. Обязательным показателем должны быть квалификационные требования к знаниям выпускника по обеспечению безопасности при эксплуатации или по проектированию профессиональных объектов, или в общем случае, требования к минимальному объему знаний, которые обеспечивали бы недопущение грубых ошибок в профессиональной деятельности, в особенности могущих повлечь вред для жизни и здоровья людей, имуществу и экологии.

Процесс продуцирования ВУЗом специалистов с высшим специальным (профессиональным) образованием отличается от процесса продуцирования, например, автомобилей тем, что хотя эти две системы продуцирования и являются системами массового продуцирования, но в первом случае, конкретный выпускник представляет собой субъект, а не объект, поэтому уровень профессионального образования конкретного выпускника может сильно отличаться от среднего уровня образования как в ВУЗе, так и в классе однородных ВУЗов, так как студент является сопроцентом процесса продуцирования, а вследствие этого кривые распределения показателей уровня образования могут значительно отличаться от нормального закона.

В заключении необходимо отметить, что не все потребности или ожидания можно формализовать, т.к. некоторые, например, информационные, творческие потребности даже не подвергаются вербализации, поэтому принципиально невозможно получить абсолютное соответствие качества продукта требованиям качества.

8.8 Понятие качества

Исходя из вышеизложенного можно резюмировать, что качество продукта (продукции, процессов, среды) есть степень соответствия размеров свойств, состояний, ситуаций системы, состоящей из данного продукта, продуцента, продуцирующего данный продукт, и сопроцента, принимающего участие в продуцировании естественного или искусственного характера, значениям характеристик (показателей) норм, правил и условий обязательных, добровольных и обычно применяемых требований к качеству, в частности, надежности, функциональному спектру и диапазону интенсивности продукта.

Литература

1. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. - М.: Дело и сервис, 2002. - 160с.

2. Шадриков В.Д. Качество высшего образования: понятия, концепции, практические подходы./ Матер. конф. «Проблемы государственного контроля качества образовательных услуг». - М.: ГУВШЭ, 2003.
3. Розова Н.К. Управление качеством. – М.: Питер, 2003. - 224с.
4. Коротков Э.М. Качество образования: формирование, факторы и оценка управления. - М.: ГУУ, 2002. - 83с.
5. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000 : 2000. - М.: Питер, 2002. - 272с.
6. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь.
7. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования.
8. ГОСТ Р 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
9. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании».
10. Федеральный закон РФ «Гражданский кодекс РФ».
11. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей».
12. ГОСТ Р 50779.11-2000 Статистическое управление качеством. Термины и определения.
13. Толковый словарь GARANT.RU
14. ГОСТ Р 51303-99 Торговля. Термины и определения.
15. Федеральный закон РФ «О лекарственных средствах».
16. Федеральный закон РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов».
17. Бегаутдинова Н., Новиков Д., Управление качеством образования. Стандарты и качество, 2002, №9. - С.68-73.
18. Анисимов С.Ф. Введение в аксиологию. - М.: Совр. тетради, 2001. - 125с.
19. Голышев А.Я., Носыров О. М. Концепция создания системы управления качеством в лечебно-профилактических учреждениях // Интернет-журнал medico.ru.
20. О совершенствовании контроля качества медицинской помощи населению РФ // Приказ Минздрава РФ от 24.10.1996 №363.

Глава 9. Публичные услуги

Среди услуг выделяются публичные услуги. Иногда их называют государственные, властные, общественные, социальные, бюджетные услуги. В этой связи рассмотрим данные виды услуг. Многие авторы отмечают, что понятие «государственная услуга» появилось в России в процессе проведения административной реформы [1,2,3,]. В правовом государстве, гражданском обществе исполнительная власть всех уровней и видов обязана оказывать так называемые государственные услуги, в том числе и муниципальные.

В [1] отмечается, что было бы неверно смешивать понятия государственная, публичная и социальная услуги, так как они имеют различное содержание и с разных сторон характеризуют услуги. Л.К. Терещенко выделяет отличительным признаком государственной услуги субъекта, оказывающего услугу, в частности, это государственные органы. При этом органы местного самоуправления не могут рассматриваться как субъекты, оказывающие государственные услуги, декларирует она. Когда утверждается, что государственные услуги могут оказывать только органы государственной власти, то предполагается, что государственная услуга есть одна из разновидностей государственной функции, а стало быть, является неотделимым свойством органов государственной власти. Однако функция, как понятие, есть свойство класса элементов, характеризующее способность продуцировать некоторые продукты. Функция органа государственной власти есть функция, присвоенная ему в соответствии с нормативным правовым актом, а поэтому может быть присвоена и другим субъектам, что мы и наблюдаем в современной России. В этой связи, услуги, оказываемые органами местного самоуправления, если они законодательно установлены, также можно отнести к государственным услугам. Однако их лучше называть законные услуги (обязательные для услугодателей услуги, оказываемые в соответствии с законом). Аналогичной мысли придерживаются разработчики проекта закона [4]. Среди субъектов, предоставляющих государственные услуги, значатся: федеральные органы исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти субъектов РФ, а также органы местного самоуправления, государственные учреждения и иные организации в части осуществления отдельных государственных полномочий по предоставлению государственных услуг, переданных им на основании правовых актов органами государственной власти. В проекте Закона эти субъекты обозначены как органы по оказанию государственных услуг.

Л.К. Терещенко считает, что публичные услуги могут оказывать как государственные органы, так и другие органы власти, а также и негосударственные структуры. Главное в публичных услугах это то, что с их помощью удовлетворяется общественный интерес. На наш взгляд, особенностью публичных услуг должно быть наличие для них регламентов, определяемых государством, и государственный надзор за их оказанием. В [1] выделяется, что публичные услуги являются обязательными для выполнения государством, или другим видом власти, если не имеется желающих субъектов их выполнять. А.Е. Шаститко [2] предлагает рассматривать тему публичных услуг исходя их задач повышения эффективности государственного управления. В этой связи он дает определение публичной услуги. «Частные (индивидуализированные) блага, предоставляемые органами государственной власти и управления гражданам и организациям (физическим и юридическим лицам), как правило, в физической форме услуг, принято называть публичными услугами, оказываемыми государственными органами власти и управления». Далее он скорректировал данное определение, разбив его на два, в соответствии с эмпирическим и теоретическим подходом. В рамках первого подхода, публичными услугами называются услуги, предоставляемые (в связи с выполнением

властных функций) органами исполнительной власти и их учреждениями при непосредственном взаимодействии с гражданами. По второму подходу, публичными он считает услуги, которые обладают свойствами частных благ, но непосредственно сопряжены со спецификацией и защитой прав собственности отдельных лиц.

К социальным услугам в [1] относят такие услуги, которые реализуются в определенной сфере деятельности, в частности в здравоохранении, культуре, образовании, науке. Они тесно связаны с публичными, так как обладают свойствами публичных услуг. Социальные услуги могут оказываться любыми субъектами. Л.К. Терещенко считает, что возможна публичная государственная социальная услуга, а сама государственная услуга непосредственно связана с публичными функциями государства и вытекает из них. Говоря о соотношении государственных и негосударственных публичных услуг, она отмечает, что в определенных случаях возможна полная передача публичных услуг негосударственному сектору. В [6] представлен положительный опыт Европейского союза по переводу части государственных функций в разряд публичных услуг. На наш взгляд, социальные услуги не должны быть связаны со сферой, в которой они оказываются, т.к. количество этих сфер точно не определено. Социальные услуги должны оказываться определенным категориям социально незащищенных граждан в любой сфере в соответствии с законодательством.

9.1 Вопросы стандартизации публичных (государственных) услуг

В [2] была отмечена очень важная дискуссионная тема: «стандартов публичных услуг в рамках административной реформы», в частности в виде трех следующих вопросов. Во-первых, разработки таких стандартов, во-вторых, о понятии публичная услуга и, в-третьих, о характеристиках доступных форм предоставления публичных услуг. Очень важным вопросом является платность публичных услуг. В [2] предлагается определять сохранение предоставления публичных услуг в компетенции органов власти, или передачу прав на их предоставление отобранной по конкурсу частной организации, в зависимости от сравнительной эффективности одностороннего механизма управления сделками, характерного для случая вертикальной интеграции и двустороннего (трехстороннего) механизма, характерного для нестандартной контрактации в условиях формальной самостоятельности сторон. Кроме того, А.Е. Шашитко отмечает, что в таких сферах, как образование, медицина, наука сохраняются основания для государственного производства социально значимых благ.

Расшифровку понятия «государственная услуга» можно найти в [4]. В качестве государственной услуги в проекте Закона предлагается считать деятельность по исполнению запроса или требования граждан или организаций о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, а также получении материальных и финансовых средств для их реализации в случае и в порядке, предусмотренных законодательством, установлении юридических фактов, или предоставлении информации по вопросам, входящим в компетенцию исполнительного органа государственной власти и включенным в реестр государственных услуг. Таким образом, государственные услуги, впрочем, как и другие, могут носить характер юридически значимых действий, материально-вещественных и информационных действий. В соответствии со статьей 6 проекта Закона финансирование государственных услуг осуществляется за счет государственного бюджета в размере, необходимом для обеспечения требований стандартов государственных услуг. В этой связи государственные услуги, предоставляются бесплатно, за исключением оплаты государственной пошлины в соответствии с налоговым законодательством. Однако статья 14 проекта Закона

предусматривает и платные государственные услуги, которые оказываются лицам, в связи с их предпринимательской деятельностью, с целью покрытия расходов на их предоставление. Таким образом, косвенно осуществляется градация получателей услуг. Кроме того, вводится еще один вид услуг, связанный с предоставлением высокого уровня качества услуг. В частности, повышенного по сравнению со стандартным уровнем удобства и комфорта, или уменьшением срока исполнения, то есть внеочередного исполнения. Последняя норма нарушает принцип равных возможностей на доступ к услугам, в частности по времени выполнения. Кроме того, при исполнении бесплатных и платных услуг будут использоваться одни и те же государственные ресурсы, что приведет к конфликту интересов.

С социологической точки зрения государственные властные услуги рассматривала С.Г. Маковецкая [8]. Кроме самостоятельного интереса результаты исследования предпочтений потребителей данных услуг, для нас представляет интерес результаты по поводу стандартизации государственных властных услуг. Полученные данные опросов, как потребителей, так и исполнителей еще раз подчеркнули уже давно известный результат о необходимости стандартизации любых массовых процессов. Опасения людей по поводу стандартизации, что она выльется в бюрократизацию, связано с формализацией самого взаимодействия, а не его процесса. Стандарты процессов оказания услуг должны быть уравновешенными и обеспечивать необходимый, достаточный и полный уровень требований, удовлетворяющий потребителей и защищающий исполнителей от необоснованных претензий. При этом разбор претензий должен быть оперативным и понятным, т.к. данный вид услуг всегда является актуальным, т.е. требующим ограниченного времени. Очень важным является вывод из представленного исследования о том, что необходимо правило «кассового чека», т.е., документальное подтверждение о посещении потребителем (посетителем) органа власти за необходимой информацией или услугой (необходимой или обязательной). Это подтверждает теоретический вывод о наличии вырожденной услуги как таковой.

Кроме того, в [8] обращено внимание на то, что потребности были разделены на три большие группы: функциональные, информационные и эмоциональные. К сожалению, в публикации не были выделены такие свойства услуги как пригодность, хотя и говорилось о качестве услуги. Исследование показало, что людей интересует не качество, а именно пригодность услуги, т.е. получить необходимую властную операцию за разумно приемлемое время. Во вторую очередь потребителей интересует условия среды, в которых они ее получают. В этой связи необходимо отметить, что автор в публикации не разделил понятия услуги и обслуживания (сервиса), что на наш взгляд необходимо сделать, ибо требования к процессу взаимодействия и требования к условиям среды взаимодействия отличаются.

Совершенно по-другому подходит к данной проблеме Р.Л. Сафонов [9], где он считает, что так называемые государственные услуги надо называть бюджетными услугами. Кроме того, он предлагает их организовывать с учетом результата по услуге. К бюджетным услугам [9] относится деятельность органов государственной власти, направленная на удовлетворение потребностей населения, результаты которой потребляются в процессе осуществления этой деятельности. Бюджетные услуги делятся на социально-культурные и материальные. Таким образом, социально-культурные услуги, в данной классификации относятся к нематериальным услугам. Однако дальнейшая расшифровка данного класса услуг на услуги по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя, показывает, что на самом деле в данном классе есть и материальные услуги. В свою очередь расшифровка материальных услуг [9] определяет, что к ним относятся услуги по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя (получателя). Кроме того, автор [9]

классифицирует бюджетные услуги на индивидуальные и коллективные услуги, при чем, по его мнению, содержание и себестоимость услуг должны варьироваться в зависимости от категорий и групп получателей для индивидуальных услуг, и не меняться для коллективных услуг. На наш взгляд, в данных определениях нарушены два основополагающих принципа. Основание классификации должно быть однородным, а потребители (граждане) имеют равные права. Поэтому вне зависимости от категории или группы, в которые они попадают, себестоимость услуги остается постоянной. Другое дело, когда мы выделяем социально незащищенных граждан, то они приобретают право на так называемые бюджетные услуги для определенных категорий и групп получателей. К стати в этих формулировках непонятен статус получателя (это потребитель или получатель-предприниматель). Определяя содержание бюджетной услуги, автор [9] выделяет направление деятельности и механизм предоставления услуги, где предоставление услуги может предполагать комбинирование различных способов оказания услуги, изменение данных способов с целью оптимизации расходов бюджетных средств, и возможность переноса бюджетных ресурсов между различными способами оказания услуг. Автор [9] дает собственное определение стандарта бюджетной услуги, в частности, это нормативы, правила и законодательно закрепленные документы, регламентирующие технологию, объем и качество оказания бюджетной услуги. Отдельно выделяются требования к объему бюджетной услуги (к порядку нормирования расходов, к порядку предоставления бюджетной услуги, к качеству). К сожалению, в определениях, представленных в докладе, имеются противоречия, в частности, среди субъектов поставщиков бюджетных услуг кроме органов государственной власти появляются и организации. Если к поставщикам относить и организации, то почему к ним не относить уполномоченных индивидуальных предпринимателей?

Далее необходимо остановиться на декларированной особенности рассматриваемого подхода, а именно, услуг, ориентированных на результат. Хотя результат бюджетной услуги не был определен, его заменил показатель непосредственного результата, который представляет собой количественный показатель, устанавливающий цели и задачи предоставления бюджетной услуги в форме требований к ожидаемому результату, и который будет получен в итоге предоставления услуги целевой группе. Кроме показателя непосредственного результата выделяются показатели результата деятельности. Показатели непосредственного результата должны отвечать следующим требованиям: конкретности, специфичности, определенности, измеримости, срочности, достижимости. Среди этих требований остановимся на требовании измеримости результата, т. к. в нем оговорены еще и качественные показатели. На наш взгляд, необходимо различать качественные показатели и показатели качества, которые не разделены в данной публикации. Кроме того, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 показатели качества должны иметь измеримые значения. В заключение анализа рассматриваемой работы необходимо отметить, что автор водит понятие курирующего органа исполнительной власти, наверное, подразумевая орган власти, в полномочия которого входит надзор за уполномоченными организациями-поставщиками «государственных бюджетных услуг». Здесь в тексте публикации появляется данный новый термин услуги. Что приводит к вопросу о возможности наличия двух видов бюджетных услуг.

9.2 Классификация государственных, публичных и общественных услуг

Классификацию услуг можно провести с помощью логического механизма диаграммы Венна. С помощью большого круга и трех малых пересекающихся кругов

внутри большого круга можно обозначить различные виды услуг. Большой круг показывает потенциальные услуги, внутри которого могут находиться прогнозируемые услуги. Три малых пересекающихся круга обозначают выраженные в потребностях (необходимые) услуги, законные (обязательные для услугодателей) услуги, реализуемые (реальные) услуги. Верхний круг включает в себя репрезентативные (необходимые для услугополучателей и реализуемые услуги), законно необходимые, но нереализуемые услуги, и планируемые для реализации услуги. Правый круг также состоит из трех классов услуг, один из которых мы уже упоминали. Два оставшихся представляют собой избыточные услуги по закону и лишние услуги по закону. Левый круг также состоит из трех классов услуг, один из которых мы еще не называли. Это избыточные услуги. Таким образом, можно заметить, что могут существовать услуги, которые необходимы, но нет услугодателей, могут существовать обязательные по закону услуги, но отсутствовать услугодатели. С другой стороны, есть услуги, которые предлагаются, но у услугополучателей нет в них потребности. Такие услуги называются навязанными. Навязанные платные услуги, если они оказываются с использованием ресурсов исполнительных органов власти, должны быть ликвидированы. Существует еще одно понятие лишних услуг, т.е. дублирующих услуг, у которых несколько услугодателей. В первом случае имеются силы, заинтересованные в существовании таких услуг, причиной которых является рентоориентированное поведение субъектов, связанных с такими услугами. Во втором случае причиной существования данного класса услуг является инерция и возможно определенные социальные причины. В третьем случае, когда для одной услуги не находится услугодателя или одну услугу оказывают два услугодателя причиной является исторически сложившаяся ситуация либо переходный период. Естественно общество и государство заинтересованы в том, что бы одномоментно или постепенно исключить все избыточные обязательные услуги либо путем их перевода в класс необязательных либо полным их исключением. Наличие избыточных и дублирующих услуг государственных органов исполнительной власти приводит к тому, что эти органы отвлекают ресурсы от выполнения необходимых функций. Кроме того, государственные служащие, обладая административным ресурсом, связанным с наличием властных полномочий, имеют возможность устанавливать требования и накладывать санкции за их несоблюдение. Так как исполнительные органы власти фактически являются монополистами при оказании данных услуг, то считается, что с целью экономии ресурсов, один вид услуги должен оказываться одним услугодателем. С этим трудно согласиться, т.к. у услуги должна быть единая (типовая, унифицированная, стандартная) процедура, но точек доступа к данной услуге должно быть много. При этом под точкой доступа к услуге подразумевается пункт, где осуществляется взаимодействие услугодателя и услугополучателя. Данная точка доступа должна быть единой для услугополучателя в смысле, что он не должен еще куда-то обращаться для получения данной услуги, например, идти фотографироваться, получать справки.

Услуги исполнительных органов власти являются монопольными и нерыночными, поэтому качество этих услуг не может регулироваться рынком. Однако если для этих услуг создать конкурентную среду, то тогда можно разработать механизмы, которые смогут стимулировать улучшение качества данных услуг. Например, конкуренция точек доступа за услугополучателей при ограниченных ресурсах на премирование работников данных точек.

Иногда утверждается, что оценка услуги есть оценка качества услуги, однако, когда начинают выяснять, что подразумевается под качеством, то фактически дело сводится к пригодности услуги. Оценка адресной услуги обычно осуществляется путем оценки удовлетворенности услугополучателя и выявления типичных ошибок

(непригодности услуги по какому-либо показателю) для конкретного исполнителя услугодателя. Оценка сервиса обычно осуществляется путем определения уровня доверия услугополучателей услугодателям, в частности к органам исполнительной власти. Подчеркнем, что мы различаем сервис и услуги, как продукты рыночных отношений. В этой связи, важными стали понятия «доверие граждан к власти» и «доверие власти к бизнесу». К этим понятиям необходимо добавить «доверие бизнеса к гражданам». Последнее понятие существенно в контексте создания конкурентного коммерческого сервиса, т.к. сервис, на наш взгляд, должен организовываться в доброжелательной среде. Если среда деятельности бизнеса будет представлять собой среду, в которой нет взаимного доверия сторон, то создание сервиса будет проблематичным.

А.Е. Шаститко [2] приводит типологию благ и классификацию услуг на основе двух критериев: исключаемости и конкурентности в потреблении. В частности, для свободного доступа услуга должна обладать конкурентностью и неисключаемостью, что обычно приводит к чрезмерному потреблению соответствующего блага и истощению его источника. Сочетание неконкурентности и неисключаемости услуги относит ее к чистой общественной услуге. К социально-значимому благу по этой классификации относятся частные блага со значительными положительными внешними эффектами. Однако образовательные услуги часто являются обязательными, что приводит к принудительному их потреблению, а это противоречит принципу добровольности услуги. Данное обстоятельство заставляет считать такую классификацию услуг некорректной.

Любой продуцент в общественной среде должен продуцировать три вида продуктов: основной продукт для эквивалентного обмена, внутренний продукт для собственного развития и общественный продукт, в том числе и для оказания социальной помощи социально незащищенным лицам.

С теоретической точки зрения государственные услуги для продуцентов, в том числе и для коммерческих организаций, также должны оказываться бесплатно, а издержки на них должны покрываться за счет налогов, уплаченных продуцентами за продуцирование. Однако платные государственные услуги практически существуют, при этом, как в официальной, так и неофициальной форме.

Власть непосредственно не может принимать участия в торговых операциях на рынке. Она может это делать только через своих агентов на аукционной основе, либо бесплатно распределять продукты, либо продуцировать общественные блага. При этом власть не только продуцирует собственные продукты, но и выступает покупателем и посредником, закупая товары для государственных нужд, т.е. для собственного потребления, для бесплатного распределения социально незащищенным категориям граждан и для предоставления общественных благ.

В этой связи, к государственным услугам (услугам власти) можно отнести бесплатные услуги по закону, оказываемые уполномоченными по закону услугодателями, добровольно обратившимся заинтересованным лицам, в соответствии с регламентами и стандартами государственных услуг за счет использования ресурсов государства.

К общественным услугам можно отнести – бесплатные для граждан услуги, направленные на все общество, выполняемые, выбранными по конкурсу услугодателями, за счет использования общественных фондов и в соответствии с регламентами и стандартами общественных услуг.

К публичным услугам можно отнести общественно значимые платные для услугополучателей услуги, цена которых регулируется государством, оказываемые коммерческими организациями в соответствии с регламентами и стандартами публичных услуг.

Исходя из целей услугополучателей услуг по закону, их можно разделить на три вида: 1) бесплатные услуги, реализующие конституционные права граждан; 2) бесплатные услуги, обеспечивающие содействие услугополучателям в реализации их законных обязанностей; 3) услуги, реализующие законные интересы услугополучателей на платной основе. В этой связи, можно рассмотреть еще три класса услуг по закону, образованных пересечением категорий государственных, публичных и общественных услуг. Пересечение государственных и публичных услуг возможно при оказании уполномоченным по закону услугодателем платных услуг по реализации законных интересов услугополучателей, если для их оказания требуются государственные ресурсы. Пересечение государственных и общественных услуг образует категорию социальных услуг, которые оказываются за государственный счет. Пересечение общественных и публичных услуг создает категорию услуг, которые реализуют общественно значимые законные интересы услугополучателей. Общественно значимые услуги связаны с положительными эффектами для всего общества.

Считается, что органы исполнительной власти имеют преимущества по издержкам перед другими услугодателями при оказании услуг по закону, при этом отмечается, что публичные услуги должны обладать свойством неисключаемости, неконкурентности и социальной значимости [2]. Однако, наличие у органов исполнительной власти так называемых излишних (навязанных) услуг приводит к тому, что некоторые услуги могут оказываться негосударственными организациями на рыночной основе, что может привести к уменьшению издержек на их производство. С другой стороны, в силу больших издержек на производство общественно значимых услуг может не оказаться желающих субъектов их оказывать. В связи с тем, что данные услуги являются не исключаемыми, то поэтому государство должно либо взять на себя их производство, либо стимулировать других производителей.

Необходимо остановиться на государственно-значимых услугах, в которые, на наш взгляд, входят государственные услуги, оказываемые под надзором государства, услуги для государственных нужд и услуги исполнительных органов государственной власти.

9.3 Доступность публичных (государственных) услуг

Необходимо выделить такое понятие как доступность услуг. Наличие услуги является необходимым, но недостаточным свойством при их потреблении. Если перед заинтересованным в услуге лицом возникают барьеры (ценовые, временные или связанные с удаленностью производителя), либо эти барьеры носят другой дискриминационный характер, то фактически услуга становится доступной только определенному кругу лиц.

Услуги по закону должны быть универсальными, т.е. обладать свойством универсальности требований ко всем услугополучателям, кроме того, все услугополучатели должны иметь одинаковые институциональные права на получение данных услуг и, наконец, технологически процесс оказания универсальных услуг не должен создавать технологических барьеров (производительность услуги должна обеспечивать отсутствие очередей). Мы должны различать «свободный доступ к услуге» и «общедоступные услуги», т.к. первое понятие подразумевает бесплатную услугу, а во второе понятие вкладывается смысл платности услуги, но по регулируемой государством цене, которая доступна широкому кругу услугополучателей. Сам по себе доступ представляет процесс сопроизводства услуги, без которого производство универсальной услуги невозможно. А.Е. Шаститко предлагает различать причины, по

которым заинтересованные субъекты обращаются за услугой в государственное агентство и характер последующего использования предмета оказываемой публичной услуги услугополучателем. Желания и нужды услугополучателей могут носить непосредственный характер, либо производный от некоторой необходимости, а последняя в свою очередь, может быть связана с мотивом производства стоимости либо иметь другие основания. Характер последующего использования предмета услуги может быть связан с непосредственным (конечным) потреблением; с использованием для производства стоимости; с вынужденным потреблением, обусловленным нормативными требованиями.

Если государство самостоятельно производит государственные услуги в свободном доступе, либо приобретает их и распределяет среди социально незащищенных граждан, то, как правило, возникает проблема очередей и недопроизводства данных социально значимых услуг. В этом случае государство может либо компенсировать этот дефицит деньгами, либо дотировать других негосударственных производителей социально значимых услуг. Если учесть, что в государстве существуют бюджетные ограничения, то оно должно брать на себя оказание только необходимых услуг. При этом напомним, что мы не относим к государственным услугам продукты власти, производимые государством при выполнении своих государственных функций.

В зависимости от причины обращения за государственной услугой их можно разделить на вынужденные и добровольные услуги. Для случая вынужденного обращения государственная услуга должна оказываться только на бесплатной основе за исключением государственных услуг, реализующих юридически значимые действия, когда взимается государственная пошлина. Подчеркнем, что ни о каких предварительных обязанностях услугополучателей государственных и социальных услуг не может быть и речи, тем более платить за эти услуги. Данные виды услуг должны оказываться только на добровольной основе. Другое дело, что услугополучатели социальных услуг должны подтвердить свое право на данный вид услуг, а получатели государственных услуг должны предоставить идентифицирующие их документы.

Необходимо различать возмездность и платность услуг. Безвозмездных услуг не может быть вообще, а бесплатные услуги могут быть. Даже, если услуга бесплатна для услугополучателя, она обязательно должна быть эквивалентно возмещена либо из ресурсов государственного бюджета либо страховой компании, либо спонсорской помощи. В этой связи, отметим, что в [7] рассматривается четыре вида обмена по услугам: принудительный, частичный (неполноценный), честный и с превышением (благодарственный или его еще можно назвать – сервисный). При монопольном навязывании государственных услуг, при диктате цен на государственные услуги, безоговорочной предварительной оплате гражданами этих услуг, не может идти речь о гражданском обществе. Монопольные услуги подразумевают монопольные преимущества услугодателя перед услугополучателем, т.к. цена сделки по оказанию монопольных услуг не является равноценной, а стало быть, услугодатель незаинтересован в создании клиентоориентированой среды оказания услуг. Если же учесть, что исполнительная власть кроме услуг еще выполняет функции контроля или/и надзора, то тогда услугополучатель еще оказывается подведомственным объектом. Это приводит к тому, что услугодатель не имеет стимулов, кроме административных рычагов воздействия вышестоящих инстанций. Как показала многолетняя практика советского и современного администрирования, кроме деклараций в сфере качества услуг населению, книг жалоб, разборок на партийных собраниях, действенность данного подхода оказалась ничтожной. Наличие дефицита, отсутствие обратной связи по бюджетированию, зависимость услугополучателя от услугодателя приводит

к нейтрализации любых мероприятий по достижению необходимого уровня оказания услуг. В этой связи, внедрение административных регламентов деятельности органов исполнительной власти, как процедур, которые создают препятствия к созданию ситуаций, когда возможно рентоориентированное поведение государственных служащих, позволит повысить эффективность государственного администрирования.

Литература

1. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. – 2004. - №10.
2. Шаститко А.Е. Организационные рамки предоставления публичных услуг // Вопросы экономики. – 2004. - №7
3. Тихомиров Ю.А. Публичные услуги: спрос общества и реализующие его институты // Материалы 6 Международной конференции Модернизация экономики и выращивание институтов. – М: ВШЭ, 2005.
4. Проект Федерального закона «О стандартах государственных услуг» (29.03.2005).
5. Государственная социальная помощь, оказываемая в виде социальных услуг // Человек и труд. – 2004. - №12.
6. www.vneshmarket.ru.
7. Григорьев Н.Н. Судебная экспертиза и оценка споров в области медицинских услуг. – М.: Русский врач, 2001. – 259с.
8. Маковецкая С.Г. Государственные властные услуги: спрос на институты // Леонтьевские чтения. – Вып. №3, 2005.
9. Сафонов Р.Л. Организация предоставления бюджетных услуг, ориентированных на результат // www.csr.ru

Глава 10. Аккредитация публичных услугодателей

Аккредитация как таковая в международной практике рассматривается как самостоятельный инструмент правового регулирования. В России фактически отсутствует данный институт. Имеющиеся «Общие правила по проведению аккредитации в РФ» Госстандарта РФ от 1999 г. уже устарели, а используемые многочисленными системами аккредитации имеют разнообразные требования, не отвечающие международным принципам по аккредитации.

Например, Е. Ханова на сайте nitr.ru высказала мнение, что аккредитация – это официальное признание компетентности юридического лица или индивидуального предпринимателя выполнять работы в определенной области. Она считает, что аккредитация в области оценки соответствия необходима для обеспечения доверия изготовителей, исполнителей продавцов и потребителей к результатам деятельности органов по сертификации, испытательных лабораторий и т.п. А для того, чтобы обеспечить единые правила аккредитации, гармонизированные с международными, нужен Федеральный закон РФ «Об аккредитации в области оценки соответствия».

К сожалению, в вышеприведенном определении не указывается лицо, которое осуществляет аккредитацию, а это важно. Аккредитацию должен проводить субъект, который сам обладает компетентностью, а не только компетенцией, т.к. он проверяет компетентность заявителя. Орган исполнительной власти (федеральной или местной) в лице чиновника, скорее, всего, не сможет это делать, да, наверное, это не нужно ему поручать по принципиальным соображениям. В этой связи, орган власти должен уполномочивать одно из своих научно-исследовательских (образовательных) учреждений или подразделений в качестве центрального органа по аккредитации. Таким образом, любой орган исполнительной власти, если он законодательно уполномочен на аккредитацию заинтересованных лиц при данном органе, должен иметь право уполномочивать центральный орган по аккредитации в сфере своей деятельности. Центральный орган по аккредитации в рамках системы аккредитации может аккредитовать органы по аккредитации, а последние могут аккредитовать заинтересованные лица.

Второе замечание касается «официального признания компетентности заявителя выполнять работы в определенной области». Термин работа в гражданском законодательстве имеет определенный смысл и поэтому в данном контексте должен использоваться не в общеупотребительном смысле. Аккредитованное лицо в определенной области аккредитуется для выполнения не только работ, но и услуг. В общем случае, заинтересованное лицо может быть аккредитовано на право, осуществлять: некоммерческую определенную деятельность (действия) в определенное время, в определенном месте (территории) или коммерческие определенные работы (услуги) в определенное время и на определенных рынках. При этом деятельность (действия) или работы (услуги) аккредитованного лица выполняются под надзором органа по аккредитации.

Назначение аккредитации заключается в том, что бы предоставлять потребителям и власти объективные свидетельства того, что аккредитованные субъекты имеют определенные цели, поддерживают надлежащие условия для их достижения и обеспечивают их достижение в будущем.

На наш взгляд, аккредитация – это проверка органом по аккредитации исполнительного органа власти компетентности заинтересованного лица, и при положительном результате, признание его права выполнять определенную деятельность (действия) или определенные работы (услуги) в определенное области, в течение определенного времени и на определенной территории.

В связи с тем, что в публикациях наблюдается практика использования двух разных терминов «компетенция» и «компетентность» в одном смысле побудила автора к тому, чтобы исследовать сущность понятия «компетентность» и его современное применение, в том числе и в юриспруденции.

10.1 Компетентность и компетенция

В соответствии с [1] понятие компетенция и компетентность не различаются. В частности, в [1] дано только одно определение компетенции, которое толкуется как круг полномочий, предоставленных законом, уставом или иным актом конкретному органу или должностному лицу, а также знания, опыт в той или иной области. В научной, практической деятельности, а также законодательстве России уже давно эти два понятия различаются, однако приходится встречать в некоторых публикациях смешение данных понятий в одном термине «компетенция».

Мы не будем делать хотя бы краткий обзор публикаций по вопросу соотношения понятий компетентности и компетенции, т. к. совсем недавно закончилась дискуссия в Интернете по данному вопросу, и заинтересовавшиеся могут получить данную информацию на www.auditorium.ru [2].

Приведем только два факта из этой дискуссии. В частности в Стратегии модернизации содержания образования в России определяется необходимость выявления способности учащихся использовать освоенное содержание образования для решения практических, познавательных и ценностно-ориентированных, а также коммуникативных задач, при этом в основу обновленного содержания образования будут положены ключевые компетентности, в которые входят интеллектуальная и навыковая составляющие.

Кроме того, Советом Европы было принято определение пяти компетенций, которые характеризуются следующими направлениями:

- политическое и социальное, т.е. способность принимать ответственность, участвовать в принятии групповых решений, разрешать конфликты не насильственно;
- жизнедеятельность в многокультурном обществе;
- владение более чем одним языком;
- информационная грамотность;
- способность учиться на протяжении активной жизни.

Наверное, перевод данного определения был сделан не точно в части термина «компетенция». На наш взгляд, компетентность должна содержать, как минимум, два блока: общий и профессиональный. В каждый блок должны входить следующие свойства, характеризующие способности:

- обучаться, в том числе непрерывно в течение активной жизни;
- действовать в современном многонациональном, многокультурном и информационном обществе, в том числе знать, как минимум, два языка, обладать толерантностью, уметь пользоваться компьютерными информационными технологиями;
- уметь принимать ответственность и решения.

В профессиональный блок компетентности должны входить следующие свойства, характеризующие способности:

- обладать определенным объемом профессиональных знаний и применять их на практике в рамках, например, четырехлетнего бакалавриата;
- уметь разрабатывать и внедрять профессиональные модели в рамках, например, пятилетнего специального высшего образования;
- уметь проводить исследования в своей профессиональной области знания в рамках, например, шестилетней магистратуры.

Таким образом, компетентность субъекта является одним из основных свойств при его приеме на работу или выдаче ему рабочего задания. Мы рассматриваем рабочее место как средство продуцирования или продуцент, в рамках которого субъект продуцирования осуществляет продуцирование продукта. На современном этапе развития общества работник практически не может продуцировать продукты своего труда без наличия достаточного оснащенного рабочего места, даже надомники сейчас обладают сложной техникой и умеют использовать коммуникационные технологии.

В этой связи выбор субъекта-исполнителя является важным решением, от правильности которого зависит оперативность, полнота и пригодность продукта, продуцируемого исполнителем. При этом также необходимо различать компетентность организации-исполнителя и работника-исполнителя [3]. Проверка организации-исполнителя на так называемую техническую компетентность подразумевает изучение официальных документов, подтверждающих, что данная организация прошла аккредитацию (аттестацию) в какой-либо системе аккредитации и что ее инструментальные возможности проведения определенных видов деятельности удовлетворяют установленным требованиям [4]. Как правило, данные условия сформулированы в документе, который называется «Область аккредитации» и является неотъемлемой частью аттестата (свидетельства) аккредитации в системе аккредитованных организаций.

Под компетентностью работника обычно понимают объем профессиональных и процедурных (процессуальных) знаний, которые позволяют выполнять определенный вид деятельности, т.е. способность решать поставленные задачи, относящиеся к объекту деятельности. С формальной точки зрения к компетентности работника относят специальность, которая определяется полученным им образованием, а также степенью специализации в определенной области знания и имеющимся опытом работы в данной области, кроме того, при приеме на работу выясняется последняя должность, занимаемая им. В компетентность работника входят такие понятия, как его потенциальная способность продуцировать продукт в заданные сроки, в полном объеме и, чтобы данный продукт удовлетворял требованиям пригодности. В компетентность организации входят такие понятия, как наличие в организации необходимого современного оборудования, в том числе метрологически поверенных измерительных приборов, аттестованных методик, система аттестации работников, системы менеджмента качества, актуализированные библиотеки нормативных и методических документов, локальной сети компьютеров с базами данных и компьютерной системой учета, хранения, анализа и синтеза информации по продуцированным продуктам, что приводит к таким характеристикам организации как качество продукта, в частности сроки гарантии на продукты, спектр продуцируемых продуктов, диапазон интенсивности основных показателей продуктов.

Далее коротко рассмотрим понятие компетенция. В соответствии с [5] в понятие компетенция входит совокупность предметов ведения, полномочий, ответственности и ресурсов. В соответствии с Интернет (энциклопедии) юридическая компетенция есть совокупность полномочий (прав и обязанностей) какого-либо органа или должностного лица, установленная законом, уставом данного органа или другими положениями, а полномочия есть юридический документ, уполномочивающий одно лицо действовать от имени другого лица в целом, или в определенных целях, или на определенный срок.

Профессиональная деятельность в определенных областях деятельности предусматривает не только наличие соответствующего образования, подтвержденного соответствующими дипломами, но и обязательного разрешения соответствующих компетентных субъектов в виде установления компетенции для

лиц, работающих в данной области, выполнять определенную деятельность самостоятельно, например, государственные судебные эксперты получают допуск на право самостоятельного выполнения судебных экспертиз. Данное разрешение в виде свидетельства или другого документа подтверждает компетенцию данного лица. И, наконец, необходимо отметить третье свойство субъекта заинтересованного во входе в профессиональную конкурентную среду, это уполномоченность. Существуют определенные области конкурентной среды, в которой действуют исключительные права на производство продукта. Для того чтобы производить в этих областях, заинтересованное лицо должно получить уполномочивание (авторизацию) у субъекта, обладающего исключительными правами на данный вид профессионального производства.

На наш взгляд компетентность является необходимым свойством, которое выражается в способности, компетенция является достаточным свойством, которое выражается в возможности, а уполномоченность является репрезентативным свойством, которое выражается в достаточной полноте или представительности производителя производить продукт совместно с сопроизводителями, в том числе средой, репрезентативными представителями которой они являются. В этой связи права и обязанности могут входить как в компетентность, так и компетенцию и полномочия.

Под компетенцией необходимо понимать определенную часть юридического статуса, состоящую из: установленной сферы деятельности, в том числе предметов ведения или объектов и предметов деятельности, в частности правоотношений и определенных юридических взаимодействий; обязательных и добровольных функций, включающих в себя обязанности и права, а также гарантий, обеспечивающих реализацию данных функций в виде определенных видов ответственности и обязательств, что не противоречит [5].

10.2 Уполномоченность

На проблему уполномоченности недавно обратили внимание специалисты в области оценки соответствия [6], которая, по их мнению, выражается, как определение возможности и предоставление аккредитованному объекту права на проведение работ по оценке соответствия в рамках определенной директивы. В соответствии с Руководством по применению директив Нового и Глобального подхода ЕС к критериям уполномоченного органа относятся техническая компетентность, независимость и требования правового характера. Уполномочивание проводят органы государственной власти в виде включения в соответствующий список уполномоченных органов по оценке соответствия для проведения работ в законодательно регулируемой сфере.

Профессиональные знания в каждой области знания различаются, однако можно выделить специфические знания, которые присущи любой области знания и определяют свойства производства продуктов. Рассмотрим данные свойства более подробно.

Любое производство представляет собой свойство целенаправленного элемента, поэтому производство невозможно без наличия управления производством, которое и обеспечивает целеустремленное движение данного элемента к цели [7]. Любое движение целеустремленного элемента осуществляется в окружающей среде и сопровождается получением информации об этой среде, поэтому никакое производство невозможно без данных, в которых отражается внешнее окружение и внутренняя среда элемента производства. Таким образом, на наш взгляд, необходимо выделить три основных потока, которые текут через данный элемент, или будем рассматривать данный элемент как носитель этих трех

составляющих потока. Первая компонента – это материально-вещественный носитель продукта, второй – информационная (управленческая) составляющая и третий – целевая составляющая, для коммерческих продуцентов это деньги или в последнее время миссия.

Особенностью целенаправленного продуцирования является увеличение ценности продукта по отношению к входам, поэтому каждая из составляющих продукта должна обладать приростом ценности, с точки зрения достижения цели. Под продуктом понимается результат, процесс продуцирования и элементы среды, которые продуцируются продуцентом в рамках своей компетенции и уполномоченности. Таким образом, компетентность есть одна из трех составляющих продуцирующего субъекта.

В чем можно выразить компетентность как одно из свойств продуцирования? В способности взаимодействовать: с самим собой, с конкретным адресатом процесса взаимодействия, с широкой публикой. При этом субъект, приходя на рабочее место (место продуцирования) должен уметь взаимодействовать с тремя видами потоков.

В зависимости от того, в какой роли данный субъект будет выступать (исполнитель, управляющий исполнителем или управляющий управляющим), определяется, с каким видом потока он будет в основном взаимодействовать.

Выходные продукты обычно делят на материальные и вещественные носители, данные (информацию) и цели, в частности, при продуцировании могут быть продуцированы какие-либо изделия, например, вещи или материальные объекты, например, электроэнергия; предложения по продаже каких-либо продуктов; запросы на приобретение конкретных ресурсов.

Любое продуцирование сопровождается продуцированием положительных и отрицательных составляющих, как в выходных продуктах, так и в виде отрицательных последствий во внутренней среде и окружении, поэтому управление должно быть направлено не только на повышение ценности выходного продукта (результативности), но и на обеспечение безопасности или минимизации негативных факторов, возникающих при продуцировании, а также на увеличение эффективности продуцирования или на уменьшение всех видов затрат (времени, денег, материально-вещественных ресурсов и т.п.).

Любой продуцент действует в некоторой внешней среде и свои действия (воздействия на среду) строит на основе модели этой среды, а также целей, которые он формулирует исходя из свойств своей внутренней среды.

Тот продуцент достигает своей цели (более результативен), который меньше создает вредных последствий в окружении и внутренней среде и более экономно расходует ресурсы (более эффективен).

В качестве элемента продуцирования будем рассматривать физическое лицо, юридическое лицо, а также элемент среды, который используется как продуцент. В этой связи к продуценту (сопродуценту) предъявляются определенные требования, которые отличаются между собой в зависимости, от того, кто выступает в качестве продуцента. Если это организация, то она рассматривается как рабочее место (рабочие места) для продуцирования, если элемент среды, то, как условия данной среды. В этой связи, продуцент – это определенная роль или юридический статус некоторого элемента, в который входят: способность, возможность продуцирования и уполномоченность продуцировать определенные виды продуктов в профессиональной конкурентной среде.

10.3 Компетентность

Таким образом, можно дать компетентности следующее определение. Компетентность – необходимое свойство субъекта, выступающего в роли продуцента, характеризующее его способность обучаться, в том числе непрерывно в течение активной жизни; действовать в современном многонациональном, многокультурном и информационном обществе, в том числе знать, как минимум, два языка, обладать толерантностью и знанием компьютерных информационных технологий; принимать ответственность и решения; а также обладать определенным объемом профессиональных знаний и применять их на практике; уметь разрабатывать и внедрять профессиональные модели; проводить исследования в своей профессиональной области знания.

Литература

1. Большой энциклопедический словарь. – М.: БРЭ, 2000. – 1434с.
2. Компетенция или компетентность//www.auditorium.ru/aud/discuss.
3. Нестеров А.В. Экспертное дело. – Ростов-на-Дону: Книга, 2003. – 354с.
4. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании».
5. Тихомиров Ю.А. Теория компетенции. – М.: Юринформцентр, 2001. - 351с.
6. Пугачев С.В., Панкина Г.В. Аккредитация и уполномочивание // Компетентность. – 2004. - №1. – С.18 - 19.
7. Акофф Р., Эмери Ф. О целеустремленных системах. – М.: Сов. радио, 1974. - 270с.

Глава 11. Стандарты государственных услуг

Стандартизация государственных услуг является важной проблемой. Информацию о стандартах государственных услуг можно найти на сайте Центра стратегического планирования (www.csr.ru). На нем опубликованы материалы, посвященные обсуждению проблемы стандартизации государственных услуг, и проект Федерального закона РФ «О стандартах государственных услуг».

Стандартизация в РФ на законодательном уровне определяется ФЗ РФ «О техническом регулировании». В соответствии с ним, если законодатели используют термин «стандарт», то они должны учитывать нормы законодательства о стандартизации. Основным законодательным источником сейчас является вышеуказанный закон. Кроме того, действия в области стандартизации являются добровольными, поэтому принятие нормативных правовых актов, содержащих обязательные нормы, связанные со стандартизацией, является нарушением принципов стандартизации. В этой связи, вне зависимости от того, распространяется ли действие данного закона на какие-либо стандарты, имеющие национальный характер, например, стандарты государственных услуг, принципы стандартизации, сформулированные в данном законе, должны быть использованы в этих стандартах. При этом необходимо признать, что стандарты государственных услуг по Проекту не будут иметь статус национальных в соответствии с ФЗ РФ «О техническом регулировании». Сразу же возникает вопрос, а какой же статус они будут иметь?

В статье 3 Законодательство о стандартах государственных услуг проекта ФЗ РФ «О стандартах государственных услуг» сказано, что «законодательство о стандартах государственных услуг состоит из настоящего Федерального закона, федерального закона, регулирующего административные регламенты, и принимаемых в предусмотренных указанными федеральными законами случаях нормативных правовых актов». Таким образом, законодательство об административных регламентах входит в законодательство о стандартах государственных услуг, а не наоборот. На наш взгляд, регламент, в том числе и административный, является обязательным документом, в котором в том числе регламентируются основные функции, а оказание услуг является одной из функций. Поэтому стандарт, в том числе и государственной услуги, является только уточняющей совокупностью необходимых, достаточных и полных требований по данной функции. В этой связи стандарт представляется под регламентным, а не наоборот. И, наконец, стандарт должен быть добровольным, и его действие становится обязательным только для участников системы, в которой действует данная система стандартизации. Естественно, претенденты, желающие аккредитоваться в качестве органа по оказанию государственных услуг, должны добровольно признать и систему стандартизации государственных услуг.

Отсюда следует некорректность статьи 5 Проекта о соотношении стандартов государственных услуг и административных регламентов. Административные регламенты органов исполнительной власти должны регламентировать аккредитацию органов по оказанию государственных услуг. А взаимодействие органа по оказанию государственных услуг с услугополучателем должно определяться в стандарте государственной услуги, на то он и стандарт процесса оказания услуги.

В статье 2 Проекта дано определение стандарта государственной услуги, в частности, это нормативный правовой акт, устанавливающий в интересах получателя государственной услуги систему требований к государственной услуге в соответствии с настоящим законом. Если говорить просто, то любой стандарт – это совокупность стандартных требований. Стандарт для услуги – это совокупность стандартных требований на процесс оказания услуги. Особенностью стандарта

государственной услуги является то, что данный стандарт принимается не национальным органом по стандартизации, а на законодательном уровне, а система стандартных требований к процессу оказания государственной услуги также определяется законом.

Игнорирование профессиональных знаний в области стандартизации при формулировании «системы требований» в Проекте приводит к следующим вопросам. Почему данные стандарты не назвать термином «правила», «порядок» или «инструкция»? В чем смысл использования термина «система», если из текста Проекта не видно ни одного свойства системности требований?

Как следствие, в проекте нечетко определен объект стандартизации – государственная услуга. Объектом стандарта государственной услуги должен быть процесс взаимодействия услугополучателя и органа по оказанию государственных услуг, а не деятельность по исполнению... и далее по тексту Проекта. Конкретная деятельность (конкретные действия), выполняемые услугодателем по заявке услугополучателя, которые выполняются без взаимодействия с услугополучателем, должны регламентироваться регламентом на деятельность (действия) и не интересны услугополучателю.

Услугополучатель, который добровольно обратился в орган по оказанию государственных услуг для реализации своих прав или законных интересов, либо был вынужден обратиться для исполнения своих конституционных обязанностей с целью получения содействия в их исполнении, вступает в процесс взаимодействия с данным органом, который должен соответствовать стандартным требованиям.

Среди этих требований мы не найдем требования «о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, а также получении материальных и финансовых средств для их реализации в случаях и порядке, предусмотренными законодательством, установлении юридических фактов или предоставлении информации по вопросам, входящим в компетенцию исполнительного органа государственной власти и включенных в реестр государственных услуг».

Данные требования относятся к функциям органа по оказанию государственных услуг, а не к процессам взаимодействия. Другое дело, что Сводный реестр государственных услуг должен быть элементом системы стандартизации, т.к. в соответствии с принципами стандартизации информация о документах по стандартизации должна входить в систему стандартизации в виде информационного фонда стандартов и документов по стандартизации. Кстати, в этот фонд должен входить не только реестр государственных услуг и реестр стандартов государственных услуг, но и регистр органов по оказанию государственных услуг.

Кроме того, в статье 4 Проекта необходимо отразить перечень принятых и рассматриваемых стандартов государственных услуг, Библиотеку (архив) принятых и рассматриваемых стандартов государственных услуг. А также должна существовать классификация стандартов государственных услуг, в частности, типовые стандарты, модельные (примерные) стандарты, стандарты государственных услуг, а также так называемый стандарт взаимодействия.

Статья 7 Проекта определяет содержание стандарта государственной услуги, в частности, среди требований можно выделить такие, как необходимый уровень доступности и качества государственной услуги. Если идет разговор о качестве услуг, то необходимо руководствоваться национальными стандартами в области качества, которые, наконец, в 2001 г. были гармонизированы с семейством международных стандартов ИСО в этой области. К сожалению, очередная декларация о качестве государственных услуг, не нашла расшифровки в данной статье среди обязательных элементов, которые должны входить в стандарт государственной услуги. Однако в п. 4 данной статьи оставлена возможность

включить иные положения, необходимые для повышения качества и доступности государственных услуг. Тем самым опять игнорируются стандартные требования и вводятся неопределенные требования по качеству. Сразу возникают вопросы. Как можно измерять показатели качества в соответствии с п. 2 данной статьи Проекта, если отсутствуют обязательные требования к качеству? Существуют ли измеряемые показатели качества государственных услуг?

Статья 25 Проекта подтверждает мысль о декларативности применения термина о качестве государственных услуг, т.к. в этой статье, связанной с возможностями обжалования, нет упоминания о качестве государственных услуг.

Среди стандартных требований обычно выделяют требования к пригодности и безопасности. Есть ли такие требования в обязательных требованиях в стандарте государственной услуги? Да, есть, например, исходя из наличия порядка подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта и порядка исправления возможных недостатков оказанной государственной услуги, можно сделать вывод, что пригодность услуги определяется соответствием процесса оказания услуги установленным требованиям и соответствием процесса коррекции данным требованиям в случае его несоответствия. Может быть, авторы проекта под качеством понимали пригодность? Отсутствие жалоб (претензий) со стороны услугополучателя еще не может служить объективной характеристикой качества оказания услуги. Кроме этих субъективных оценок нужны и объективные показатели, которые характеризуют стандартное или несоответствующее протекание процесса взаимодействия.

К требованиям по безопасности можно отнести требования в соответствии со статьей 11 Проекта о защите сведений о получателе государственной услуги. Орган, оказывающий государственную услугу, обязан обеспечить защиту сведений о фактах, событиях и обстоятельствах жизни гражданина, позволяющих идентифицировать его личность, в том числе путем обеспечения конфиденциальности информации на всех этапах взаимодействия с получателем государственной услуги.

Разработчики Проекта выделили описание результата, который должен получить получатель государственной услуги (п. 3 статьи 7 Проекта). Как известно, так называемый результат услуги имеет идеальный характер, однако он всегда материализован в виде некоторого носителя. Для государственных услуг это может быть некоторый документ, имеющий юридическое значение. Однако продуктом, который производится органом по оказанию государственных услуг (производителем) и сопроизводится лицом, обратившимся в данный орган, является процесс взаимодействия, в котором принимается какое-либо юридически значимое решение, фиксируемое в соответствующих реестрах, или осуществляется юридически значимое действие. Так называемый результат государственной услуги фактически представляет собой некоторое документальное отображение вышеуказанных процессов в виде данных решений или действий. В случае утраты данных документов их можно восстановить путем получения дубликатов, т.к. отображения данных процессов хранятся в реестрах.

В статье 23 Проекта определено информирование заинтересованных лиц о государственных услугах. В частности, предусмотрено издание Правительством РФ стандарта «Взаимодействия органа, оказывающего государственную услугу, с гражданином или юридическим лицом, обратившимся за получением информации, касающейся оказания государственной услуги». Если говорить просто, то это стандарт информирования о государственных услугах. Таким образом, среди государственных услуг можно выделить одну – это предоставление информационных услуг о государственных услугах, а также о стандартах государственных услуг. Кроме того, среди требований данного стандарта мы

находим и такое, как порядок обязательных действий органов, оказывающих государственную услугу, и их должностных лиц по содействию реализации прав граждан и юридических лиц при взаимодействии с государственным органом. Таким образом, данный стандарт регламентирует предоставление информации не только о государственных услугах, но и о регламенте исполнения функции по оказанию государственной услуги. К сожалению, в данном стандарте не предусмотрено информирование заинтересованных в государственных услугах лиц о регистре органов, оказывающих государственные услуги, а также об информационном фонде государственных услуг.

Из перечня обязательных требований, которые должны быть в Стандарте взаимодействия следует, что данное взаимодействие ничем не отличается от государственной услуги. Возникает вопрос: почему это взаимодействие не считается государственной услугой, и почему данный стандарт должен отличаться от всех остальных стандартов государственных услуг?

Также возникает вопрос по поводу дополнительных требований к стандартам государственных услуг, оказываемых в электронной форме (ст. 13 Проекта). В частности, почему к обязательным основным требованиям не отнесено дополнительное требование о получении информации о состоянии (стадии) оказания государственной услуги, которое учтено для электронной формы государственных услуг?

Не смотря на то, что в [2] было отмечено о необходимости двух видов стандартов: стандартов государственных услуг и стандартов обслуживания, в Проекте о стандартах обслуживания не упоминается. Необходимо высказать критическое замечание по поводу определения стандарта обслуживания, данное в [2]. В частности, если стандарт обслуживания содержит требования к общей процедуре взаимодействия государственной власти с гражданами и организациями, то тогда в чем различия данной процедуры и порядка оказания государственных услуг? В том, что существует общий (типовой) стандарт и стандарт на каждый тип. Тогда зачем один стандарт называть стандартом услуги, а другой стандартом обслуживания? Между этими стандартами существует коренное различие, т.к. один относится к услуге, а другой к сервису, естественно, если мы различаем такие явления как услуга и сервис.

В Концепции [2] закреплены основные требования к услугам в стандартах государственных услуг, в частности это требование к времени оказания услуги, месту предоставления услуги, персоналу, пользователю, а также в отношении информирования пользователей и цены (издержек) на услуги. Там же сформулированы принципы стандартов государственных услуг: 1) равного доступа, 2) социально-экономической эффективности, 3) минимизации издержек пользователей, 4) открытости стандартов, 5) возможности выбора технологии предоставления услуги в рамках стандартов.

В этой связи, не допустимым положением, на наш взгляд, является норма п.2.2 ст.14 Проекта, где предусмотрено более высокая плата за обеспечение высокого уровня удобства и комфорта при оказании государственных услуг или более высокой, чем предусмотрено стандартом, срочности оказания услуги, с сохранением возможности ее оказания без взимания платы, т.к. нарушается принцип равного доступа всех лиц, имеющих право на получение услуги в соответствии с [2].

В соответствии со ст.18 Проекта стандарт государственной услуги принимается органами, разрабатывающими проекты данных стандартов, в частности Президентом РФ, Правительством РФ, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта РФ, оказание которой предусмотрено нормативными правовыми актами. Однако, п.8 данной статьи фактически устраняет данное условие, оговоркой о возможности принятия стандарта государственной

услуги до принятия нормативного правового акта, в соответствии с которым возникает соответствующая услуга, а также до включения соответствующей услуги в реестр государственных услуг.

Необходимо отметить, что в Проекте не четко определены субъекты, принимающие стандарты государственных услуг, в частности, возникает вопрос: входят ли в их список федеральные органы исполнительной власти, и какие: министерства, службы и агентства?

В соответствии с п.6 ст.27 Проекта уполномоченный в сфере стандартов государственных услуг федеральный орган исполнительной власти организует работу по содействию органам государственной власти субъектов РФ в разработке стандартов государственных услуг, в том числе путем централизованной разработки модельных (примерных) стандартов государственных услуг. Практика разработки и принятия технических регламентов и национальных стандартов после принятия ФЗ РФ «О техническом регулировании» показала фактическую методическую и организационную неподготовленность государственных структур к реализации той части закона, где было предусмотрено содействие в подготовке и принятии технических регламентов. Мы можем прогнозировать, что по аналогичному или худшему варианту развития пойдет разработка и принятие стандартов государственных услуг.

Необходимо признать, что требования к содержанию стандарта государственной услуги (статья 7 Проекта) не являются полными, а также слабо структурированы, и поэтому в дальнейшем будут возникать трудности с их унификацией в соответствии со статьей 20 Проекта.

Минимальным смыслом любой стандартизации является применение стандартных требований к форме стандартов. Однако самой краткой статьей в Проекте стала ст. 12, в которой якобы определены требования к форме стандарта государственной услуги. Без многостраничного подзаконного акта данная статья не имеет смысла.

11.1 О некоторой практике стандартизации государственных услуг

В отличие от законотворцев Проекта, юридические практики пилотных проектов стандарта государственной услуги и стандарта обслуживания Департамента федеральной службы занятости по Пермской области «Регистрация безработных граждан» [3,4] ориентировались на принципы стандартизации и социологические принципы. Как мы уже оговорили, разработчики предложили совокупность стандартов, в частности стандарт услуги и стандарт обслуживания, кроме того, они предложили два вида данных стандартов: для принятия в качестве нормативного правового акта и для публичного распространения. Стандарт государственной услуги имеет элементы формализации и определенную структуру, в частности он состоит из следующих разделов: общие положения, 1) первичная регистрация гражданина, 2) регистрация безработного гражданина в целях поиска подходящей работы, 3) регистрация граждан в качестве безработных, 4) перерегистрация граждан. Все нумерованные разделы имеют одинаковую структуру: сроки оказания услуги, требования к документированной информации, обязанности должностного лица. В общих положениях собраны требования к гражданам, которые вправе получить указанные услуги, требования к результату взаимодействия для пользователя услуги и требования к платности/бесплатности услуги, кроме того, в общих положениях представлено описание услуги, правовое основание и наименование органа, оказавшего услугу.

Мы придерживаемся принципа, что критика должна быть конструктивной, поэтому далее приведены наши соображения о структуре стандарта государственных услуг.

11.2 Структура стандарта государственной услуги

Название стандарта

[Название должно отражать сущность устанавливаемых с помощью стандарта требований. Название может состоять из трех частей: название системы, элементом которой является стандарт; собственно название стандарта; под название, расшифровывающее вид стандарта.]

Предисловие

[Предисловие может содержать указание на разработчиков стандарта, субъектов рассмотревших, рекомендовавших, апробировавших и утвердивших стандарт, а также указание на первичное или измененное состояние стандарта.]

Оглавление

[Оглавление содержит структуру собственно стандарта.]

0. Введение

[Введение должно содержать обоснование разработки и принятия стандарта.]

1. Область применения

[Область применения должна содержать отношения, регулируемые стандартом, назначение стандарта, цели, преследуемые субъектами взаимодействия по стандарту, перечень объектов взаимодействия по стандарту.]

2. Субъекты отношений и взаимодействий по услуге

[Наименование вида органов по оказанию государственных услуг (услугодателей) и наименование категории услугополучателей.]

3. Ссылки

4. Определения

5. Обозначение и сокращения

6. Требования

[Требования представляют собой структуру требований к субъектам, объектам и процессам взаимодействий по услуге.]

6.1 Права, обязанности и ответственность услугодателя.

6.2 Права, обязанности и ответственность услугополучателя.

6.3 Описание процессов взаимодействий субъектов по услуге (процедуры).

6.3.1 Общие требования.

6.3.2 Временные требования к процессу предоставления услуги.

6.3.3 Требования к месту предоставления услуги.

6.3.4 Требования к форме заявки на услугу и форме документов, выдаваемых по услуге.

6.4 Процедуры контроля и обжалования.

6.5 Процедуры решения споров между субъектами.

6.6 Процедуры предоставления информации и консультирование.

6.6.1 Требования к форме запроса на предоставление информации и консультирования.

6.6.2 Требования к запросу о предоставлении информации о состоянии процесса взаимодействия и о причинах и основаниях принятого (не принятого) решения или совершенного (несовершенного) действия по услуге.

6.6.3 Требования к лицу, осуществляющему консультирование.

6.6.4 Требования к форме продукта предоставления информации и консультирования.

6.6.5 Требования к информационной базе по услуге.

6.7 Ограничения, касающиеся услуги.

6.8 Требования к оплате за услугу.

7. Приложение

11.3 Заключительные положения

В заключении отметим, что в статье 1 Проекта определяется не только предмет регулирования, но и цель, а также субъекты, предоставляющие государственные услуги, которые, на наш взгляд, необходимо уточнить. Цель «повышение качества государственных услуг» должна быть заменена на «обеспечение стандартного уровня государственных услуг». В число субъектов, оказывающих государственные услуги (органов по оказанию государственных услуг), должны войти индивидуальные предприниматели, например, нотариусы. Кроме того, необходимо указать, что они получают этот статус на основе аккредитации при органах исполнительной власти (государственной или муниципальной), уполномоченных на данную аккредитацию.

Опубликование Постановления Правительства РФ от 11 ноября 2005 г. №679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов использования государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» позволяет также высказать ряд соображений о ситуации, сложившейся в области разработки и внедрения, как стандартов, так и самих государственных услуг. Данное Постановление устранило некоторые недостатки Типового регламента взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, а также создало нормативную правовую базу для развития процессов разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг до вступления в силу Федеральных законов РФ, устанавливающих стандарты государственных услуг. К сожалению, в данном Порядке имеются, на наш взгляд, существенные юридические недостатки. В частности отметим, что во многих нормативных правовых актах используется термин «независимая экспертиза», который в правовой действительности не может быть использован, т.к. эксперт по определению независимое лицо. Если же осуществляется назначение экспертизы, то субъект, уполномоченный в соответствии с нормативным правовым актом на это, должен удостовериться в независимости лица, которому присваивается статус эксперта. В этой связи, так называемую «независимую экспертизу» необходимо называть вневедомственная экспертиза, т.к. даже ведомственная экспертиза является «независимой», в противном случае она не экспертиза. Нельзя согласиться с положением данного Постановления, что экспертизу должны проводить саморегулируемые организации или иные ..., т.к. экспертное заключение пишется не организацией, а конкретным физическим лицом (экспертом) или группой экспертов, которые несут личную ответственность за данное заключение. Другое дело, если данные организации только организуют подбор или выбор экспертов.

Литература

1. Проект Федерального закона РФ «О стандартах государственных услуг» (29.03.05).
2. Проект Концепции ФЗ РФ «О стандартах государственных услуг» (10.09.04).
3. Проект стандарта государственной услуги «Регистрация безработных граждан» для принятия в качестве нормативного правового акта департамента

- федеральной службы занятости по Пермской области (Центров занятости населения Пермской области). - М.: ВШЭ, 2004.
4. Проект стандарта обслуживания для принятия в качестве нормативного правового акта департамента федеральной службы занятости по Пермской области (Центров занятости населения Пермской области). - М.: ВШЭ, 2004.

Глава 12. Государственный надзор услуг

Государственный контроль и надзор (далее контроль и надзор) тесно переплетены и до сих пор в разных источниках представлены противоположные взгляды по поводу отличия контроля от надзора. В соответствии с [1] надзор представляет собой одну из форм деятельности государственных органов власти по проверке законности и обоснованности решений поднадзорных субъектов, т.е. фактически объектов, которые обладают органом управления. В последнее время в законодательстве России появился термин «мониторинг». Данный термин используется в различных смыслах, например, мониторинг окружающей природной среды есть долгосрочное наблюдение за состоянием окружающей природной среды, ее загрязнением и происходящими в ней природными явлениями, а также оценка и прогноз состояния окружающей природной среды. К финансовому мониторингу относят сбор, обработку и анализ информации об операциях с денежными средствами и иным имуществом, подлежащих контролю в соответствии с законодательством РФ [2]. Хотя термин «мониторинг» не упоминается в некоторых законах, во многих из них функция мониторинга зафиксирована. В частности, в пункте 12 ст. 7 [3] Правительство РФ должно организовать постоянный учет и анализ всех случаев причинения вреда вследствие нарушения требований технических регламентов, а также регулярно разрабатывать предложения об обеспечении соответствия технического регулирования интересам национальной экономики, уровню развития материально-технической базы и уровню научно-технического развития, а также международным нормам и правилам. При мониторинге подразумевается, что воздействие субъекта по мониторингу на объект, который находится под мониторингом, возможно только опосредованным путем.

Существует мнение, что контроль осуществляется эпизодически, например, один раз в два года, а надзор – регулярно, например, один раз в месяц и при этом дистанционно. Такой подход обладает недостатком, который выражается в том, что контроль также может осуществляться дистанционно, а свойство периодичности не является существенным для отделения контроля от надзора. Высказывается мнение, что надзор заканчивается только проверкой без принятия мер, а контроль обязательно заканчивается мерами, но анализ функций, контролирующих органов федеральной власти показывает, что меры как таковые присутствуют и при контроле и при надзоре, например, в виде представлений и предписаний. В соответствии со ст. 23 [4] по результатам проверки Счетная палата направляет органам государственной власти РФ, руководителям проверяемых предприятий, учреждений и организаций представления для принятия мер по устранению выявленных нарушений и т.д., а в необходимых случаях и предписания (ст. 24).

Кроме того, имеются прямо противоположные точки зрения, что надзор входит в контроль, как его составная часть (ст. 10 [5]), и что контроль входит в надзор [6], при этом дается определение государственному санитарно-эпидемиологическому надзору и социально-гигиеническому мониторингу, тем самым разделяются понятия надзора и мониторинга, в отличие от мнения некоторых специалистов, которые отождествляют эти понятия.

Существует мнение, что отличие надзора от контроля заключается в обязательном наличии сигнала о нарушении при надзоре, что опять приводит к свойству периодичности осуществления проверки вне зависимости от того в рамках контроля или надзора осуществляется проверка. На наш взгляд, также несущественно то, кто является инициатором операций контроля или надзора: проверяющий орган, субъект проверки или третье лицо.

Вне зависимости от того, как называется орган власти: Служба ветеринарного надзора, Федеральная служба валютного и экспортного контроля, Комитет по

финансовому мониторингу, в его функции могут входить: контроль, надзор и мониторинг.

Высказываются мнения, что органы контроля отличаются от органов надзора, предоставленными им полномочиями. Однако возникает вопрос: объем этих полномочий зависит от субъективных факторов или они определяются некоторыми принципиальными объективными условиями?

Контроль, как деятельность, направлен на выявление несоблюдения подконтрольным субъектом, установленных правил осуществления им подконтрольной деятельности или несоблюдения подконтрольным субъектом общественных отношений, возложенных на него обязанностей, или несоответствия подконтрольного объекта установленным требованиям.

В соответствии с [7], государственный контроль (надзор) – проведение проверки выполнения проверяемым субъектом при осуществлении его деятельности обязательных требований к товарам (работам, услугам), установленных федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами, а мероприятие по контролю – совокупность действий должностных лиц органов государственного контроля (надзора), связанных с проведением проверки выполнения субъектом обязательных требований, осуществлением необходимых исследований (испытаний), экспертиз, оформлением результатов проверки и принятием мер по результатам проведения мероприятий по контролю.

В качестве объектов контроля (надзора) выступают определенные общественные отношения, связанные с исполнением установленных требований (обязанностей), правил и условий, в частности, соблюдение установленных законодательством России правил осуществления хозяйственной или иной деятельности; соблюдение субъектами определенных обязанностей, возложенных на них законодательством России; соблюдение требований технических регламентов к продукции и определенным видам процессов.

В качестве объектов проверки при контроле (надзоре) обозначают:

- субъекты, например, физическое или должностное лицо может быть подвергнуто личному досмотру или устному опросу;
- предметы, например, продукция, отходы, пробы природной окружающей среды могут быть подвергнуты досмотру и исследованию;
- общественное поведение физических лиц, которое может быть наблюдаемо;
- хозяйственная или иная деятельность юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, которая может быть изучена путем осмотра территории и помещений, учета продукции, проверки системы учета и отчетности, назначения или проведения ревизии финансово-хозяйственной деятельности;
- процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;
- документы и сведения;
- другие объекты, предусмотренные законом.

Например, таможенный контроль подразумевает контроль следующих объектов: документов и сведений, необходимых для таможенных целей; субъектов путем личного досмотра и опроса; товаров и транспортных средств путем досмотра, учета; системы учета и отчетности путем проверки; территорий и помещений и других мест, где могут находиться товары и транспортные средства, подлежащие таможенному контролю, либо осуществляется деятельность, путем осмотра, а также в других формах, предусмотренных законодательством России.

В основные функции таможенных органов России [8] входит обеспечение соблюдения законодательства, контроль, за исполнением которого возложен на таможенные органы России, при этом таможенный контроль – совокупность мер,

осуществляемых таможенными органами России в целях обеспечения соблюдения законодательства России о таможенном деле, а также законодательства России и международных договоров России, контроль за исполнением которых возложен на таможенные органы России.

12.1 Место контроля и надзора в управлении

Для того чтобы правильно понять принципиальную разницу между понятиями контроль, надзор и мониторинг, необходимо определить понятие управления, в которое входят данные понятия.

В [9] приведен подробный анализ взглядов на механизм управления и представлена история развития этих взглядов с указанием обширной библиографии, поэтому мы не будем перечислять всех авторов, внесших свой вклад в теорию управления. В.И. Рыкунов [9] отмечает, что общепризнанными функциями управления считаются: планирование, организация, координация, регулирование, контроль, при этом он указывает, что их необходимо увеличить еще на две: работу с информацией и руководство. По его мнению, регулирование направлено на поддержание динамического равновесия системы в ходе осуществления деятельности в любой сфере. «Регулирование призвано обеспечить нормальный ход деятельности» – считает он. В понятие «контроль» он вкладывает смысл «наблюдения и проверки». Кроме того, В.И. Рыкунов [9] отмечает, что, несмотря на большую историю, теория управления не сформулировала единый взгляд на управление как таковое, а также на принципы, методы и функции управления. Так, например, Г.В. Атаманчук [10] выделяет следующие основные функции управления: организация, планирование, регулирование, кадровое обеспечение и контроль.

Понятие управления связано с понятием цель, т.к. смысл управления заключается в действиях, которые выполняет управляющий орган над объектом управления по отношению к цели. Продвижение объекта управления к цели осуществляется в некоторой среде, поэтому в теории управления выделяют: цель, среду и объект управления. В частном случае среду и цель считают неизменными и управление объектом сводят к функции контроля, которая заключается: в сборе информации, проверке на соответствие (несоответствие) установленным нормам и правилам и, при несоответствии, принятие мер (решений) по устранению несоответствия. Однако, в общем случае, цель может проявлять противодействие или изменяться случайным образом. Точно также среда может оказывать закономерные или случайные воздействия на объект управления и цель, при этом изменения в объекте управления тоже могут влиять на среду и цель.

В соответствии с теорией управления, например, по Р. Акоффу, любое управление состоит из: планирования деятельности; контроля, включающего принятие решения; адаптации, где адаптация есть отклик на внутренние и внешние изменения таким образом, чтобы сохранить или повысить эффективность деятельности. В качестве изменений могут выступать отклонения от задания, угрозы (вызовы) или благоприятные возможности. Например, при похолодании в комнате можно либо надеть теплую одежду (изменить объект), либо увеличить температуру отопления (изменить среду), либо отойти от холодного окна ближе к источнику тепла (изменить цель). Кроме того, выделяют изменения, которые происходят случайно или преднамеренно. Адаптация отличается от обучения, где обучение есть отклик на внутренние изменения таким образом, чтобы повысить эффективность деятельности. Например, если улучшается результат стрельбы в тире, в результате повторяющихся попыток, то происходит обучение за счет опыта, появляющегося у стреляющего. При этом опыт может быть контролируемым как при эксперименте, так

и неконтролируемый, как в способе проб и ошибок. Кроме того, выделяют способ обучения адаптации, т.е. освоение навыков к обучению и адаптации.

В этой связи управление состоит не только из планирования, адаптации и контроля, но и мониторинга и надзора, поэтому в дальнейших рассуждениях будем исходить из того, что понятие регулирование включает в себя функции контроля, надзора и мониторинга. Регулирование объектов может выполняться в плановом, случайном или целенаправленном порядке.

В регулировании необходимо выделить функцию диагностики, которая заключается не только в функции компаратора (выявлении отклонения от заданного диапазона значений какого-либо свойства или состояния), но и в функции оценки причин, приведших к данным отклонениям. Анализ данных причин подразумевает исследование симптомов и предсимптомов, т.е. неслучайных тенденций или циклов в пределах заданного диапазона значений какого-либо свойства или состояния. Результатом регулирования является предписание, т.е. релевантная информация, которая поступает в орган управления с указанием, какие могут быть сделаны изменения и в каких элементах управления.

В этой связи необходимо отметить, что изменения могут быть осуществлены органом управления не только в объекте управления, среде или цели, но и в самом органе управления, в подсистемах: информационной и регулирования, т.е. в диагностике, анализе симптомов (предсимптомов) и памяти.

В качестве объекта управления можно рассматривать исполнительный орган, среду (элемент среды) и цель. В некоторых случаях управляющий орган может управлять средой или целью, например, в условиях полигона возможно управляемое движение цели или в условиях имитации управляемое движение среды.

В реальных случаях реальная цель и реальная среда не подвержены управлению, а только контролю, надзору и мониторингу, при этом регулирующее воздействие оказывается только на объекты, подверженные контролю, надзору и мониторингу. Система управления может управлять собой, при этом орган управления рассматривается, как объект управления. Система управления может управлять другой системой управления, где последняя рассматривается, как объект управления. И, наконец, система управления может управлять собственным объектом управления. Таким образом, объект управления является триединой совокупностью состоящей из собственно объекта управления, собственного органа управления и органа управления, управляющего другим объектом управления. Особенностью регулирования (контроля), как категорической проекции управления, является то, что при регулировании (контроле) управление работает по методу отклонения от нормального состояния, т.е. если объект регулирования (контроля) соответствует требованиям норм, правил, условий, то корректирующие воздействия на объект регулирования (контроля) не поступают от регулирующего (контролирующего) органа.

Анализ причин, приводящих к отклонениям, может показать, что данные отклонения могли произойти по вине: информационной подсистемы (неполные, недостоверные, нерелевантные данные); органа управления (неправильно принятое решение); подсистемы регулирования (например, сбой в системе памяти); объекта управления (неправильно были выполнены инструкции). Кроме того, в цикле управления могли произойти изменения в среде или цели.

Таким образом, когда говорят о необходимости недопущения и предотвращения нарушений, это можно понимать как выявление соответственно симптомов (предсимптомов) и принятие мер (решений), которые позволяют не произойти данным нарушениям (отклонениям).

Управляющий орган может принимать меры воздействия на управляемый объект, которые определяются выявлением причин, приведших к отклонению; выработкой решения (бездействия, содействия, противодействия) и исполнением (выполнением прямого, косвенного и условного воздействия).

Выделяют три вида управляющих воздействий. Под действием управления объект может поддерживать свое положение в некотором пространстве управления в неизменном состоянии, например, в точке А, либо перемещаться из точки А в точку В, либо вернуться в исходное состояние, т.е. из точки А в точку О.

Комплекс корректирующих мер, осуществляемых управляющим органом, может включать: непосредственное воздействие путем регулирования; косвенное воздействие путем адаптации; условное воздействие путем планирования. При регулировании также возможно: непосредственное воздействие на объект управления; косвенное воздействие, например, на другой управляющий орган за счет изменения его цели (выдача предписания) и условного воздействия на среду за счет принятия новых норм и правил, например, как в случае борьбы с уменьшением озонового слоя Земли.

Далее, необходимо остановиться на понятии релевантных данных, т.е. данных, которые отвечают информационным запросам лиц, принимающих решения. Особенностью систем управления является не отсутствие релевантных данных, а наоборот, большой избыток этих данных, из которых необходимо извлечь пертинентные данные, т.е. данные, которые отвечают информационным потребностям или на основе которых ответственные лица принимают решения. Такие данные еще называют информацией. Правильные решения принимаются на основе понятых данных (информации), т.к. изменяющиеся объект, среда и цель не дают возможности использовать стандартные данные и стандартные процедуры.

Но даже понимание ситуации, т.е. наличие пертинентной информации еще не означает, что будет принято правильное решение, т.к. ответственное лицо должно уметь использовать данную информацию, а стало быть, непрерывно учиться данному умению. Таким образом, система сбора данных должна представлять собой информационную систему, в которой собираются (получаются) данные, выделяются пертинентные данные (понимается информация) и имеются механизмы использования информации для принятия решений, а лицо, принимающее решения, должно не только получать, понимать, но и уметь использовать эти данные (информацию).

Особенностью планирования является то, что ответственное лицо должно получить из информационной системы информацию, которая в ней отсутствует для того, чтобы предсказать (запланировать) следующую точку в будущем. Для этого информационная система должна обладать механизмом выявления в информационном массиве детонационных данных, т.е. таких, которые приводят к детонации (запуску) генерации неизвестной информации или знаний у субъекта, с помощью которых и осуществляется обоснованное планирование.

С учетом того, что управление объектом может осуществляться эпизодически, выборочно и другими дискретными способами, для целей управления, свойства, состояния (события) и ситуации объекта управления отображаются в документальной форме, в том числе в виде фотографий, видеозаписей и т.п. В этой связи, управление возможно на информационной основе, в виде управления идеальными и абстрактными объектами, например, виртуальными объектами, визуализированными с помощью компьютера, программ и баз данных.

Таким образом, органы государственной власти, которые обладают регулятивной и контрольной компетенцией могут иметь функции регламентации, планирования, контроля, надзора и мониторинга.

Регулирующая система должна откликаться не только на не соответствие объекта требованиям норм, правил и условий, но и на слишком правильное соответствие, т.к. если данный объект противодействует регулирующей системе, то в задачи данной системы входит распознавание образа данного объекта на предмет выявления наличия помех типа «туман» и «мираж», которые создаются данным объектом и искажают истинный образ объекта.

Противодействующие объекты могут сильно не соответствовать требованиям норм, правил и условий, но с учетом управляющих воздействий их органов управления создавать образ данного объекта, который удовлетворяет вышеуказанным нормам, правилам и условиям. Например, водитель автомобиля снижает скорость при проезде поста ГИБДД или телевизионной скрининговой системы, фиксирующей скорости проезжающих автомобилей.

Любой объект управления необходимо рассматривать с точки зрения причинно-следственных связей, в частности, как продукт некоторого продуцента (необходимое свойство) и сопродуцента (достаточное свойство). Сам же продукт обычно рассматривают либо как материально-вещественный результат продуцирования, который может быть отчужден от продуцента; либо как процесс продуцирования, который не может быть отчужден от продуцента и представляет собой взаимодействие; либо как некоторую условную субстанцию, например, общественные отношения, общественные блага, последствия в окружающей природной среде и т.п.

Каждый вид объекта–продукта обладает своими особенностями. Вещественный результат, например, продукция в некоторых случаях может быть подвергнута управлению уполномоченным органом непосредственно в виде принудительного отчуждения. Процесс принципиально не может быть отчужден, а только прекращен, в том числе и непосредственно уполномоченным органом. Во многих случаях последствия в окружающей природной среде принципиально не подвластны уполномоченным органам, они не могут их принудительно отчуждать и прекращать. В их компетенцию входит только выявление таких последствий и принятие мер по установлению таких условий, при которых было бы невозможно наступление данных последствий. Обычно свойства процесса называют события, а свойства отношений – ситуация.

Возникает вопрос, а почему нельзя надзор за процессом назвать контролем процесса? Потому, что в основе проверки, как таковой, лежит фундаментальное свойство элементов универса Вселенной – познаваемости и измеряемости. В соответствии с [11] элемент универса Вселенной можно рассматривать как единичный объект (точку) или результат взаимодействия; взаимодействие, как минимум, двух объектов (точек), или процесс, имеющий начало и конец; среду, в которой происходит взаимодействие или совокупность неопределенных (инвариантных) объектов (точек). В этой связи выделяют три вида переменных величин: продольные, измеряемые в одной точке; поперечные, измеряемые, как минимум, в двух точках; инвариантные, измеряемые в неопределенном количестве точек среды. Фундаментальное триединое свойство элементов универса Вселенной порождает триединую совокупность методов проверки, которая и определяет три отдельных термина, которые обозначают эти методы.

Таким образом, уполномоченный орган принципиально не может контролировать процесс (демонстрацию), а только надзирать, а также контролировать отношения, а только осуществлять мониторинг. Поэтому данные термины применимы к определенным функциям уполномоченных органов, вне зависимости от названия данных органов.

В нормах, как правило, сформулированы и формализованы требования к результатам взаимодействия, деятельности (продукции) в виде диапазона значений некоторых свойств, проверяемых объектов.

В правилах обычно сформулированы и формализованы требования к процедурам взаимодействия, деятельности в виде диапазона значений некоторых событий проверяемых процессов взаимодействия, деятельности.

В условиях, обычно, сформулированы и формализованы требования к отношениям, например, условия труда; субстанциям, например, электромагнитным полям; последствиям воздействия на среду и т.п. в виде диапазона значений некоторых показателей ситуации (отношений), поведения элементов проверяемой сферы или среды.

Естественно, возможны сочетания норм, правил и условий в одном документе, например, в виде технического регламента и т.п. Саму же деятельность по установлению требований в технических регламентах, нормах, правилах, условиях и т.п. называют регламентацией.

В социальной сфере в качестве функциональных объектов выступают субъекты: физические, юридические (индивидуальные предприниматели), должностные лица, поэтому уполномоченные органы применяют меры воздействия не только к объектам-продуктам, но и к данным субъектам в виде предписаний устранить несоответствие свойств продукции требованиям установленных норм, свойств процессов требованиям установленных правил, свойств отношений требованиям установленных условий.

12.2 Виды проверок и контроля

Выделяют три вида проверки, которые естественно могут сочетаться: инспекционная, когда осуществляется непосредственное изучение контролируемого объекта при взаимодействии с контролируемым субъектом; камеральная, когда проверка осуществляется без непосредственного взаимодействия с контролируемым субъектом, например по образцам, взятым из контролируемого объекта; документальная, когда изучаются только документы и информация о контролируемом объекте.

При проверке хозяйствующих субъектов используются такие методы проверки, как инвентаризация, ревизия, аудит. К особым формам контроля относят: лицензирование, аккредитацию, сертификацию, разрешение, допуск, согласие и др. При проведении проверки могут использоваться технические средства, привлекаться специалисты и назначаться экспертизы.

В [12] выделено девять основных элементов механизма контроля на стадии получения сведений и выявления нарушений: получение сведений; проверка; лицензирование; экспертиза; сертификация; аттестация и аккредитация; дача разрешений на совершение определенных действий; выставление стационарных постов на контролируемых объектах; реагирование на выявленные нарушения и отклонения от установленных правил и требований.

На наш взгляд, эти элементы необходимо классифицировать по-другому, а также добавить еще несколько элементов: регистрация, регламентация, квалификация, квотирование и т. п. Лицензирование, сертификация, аттестация, аккредитация, дача разрешения и другие виды данной деятельности состоят из процедур: сбора информации, проверки и принятия мер. Экспертиза, также как применение технических средств и привлечение специалиста в процессе контроля, есть процедуры использования специальных знаний. Выставление постов является одним из способов (средств) контроля.

В общем случае, лицензирование есть предоставление владельцем некоторых прав другому лицу, разрешение на совершение в определенной стране и в ограниченный период времени одного или более действий (деятельности). Юридический документ, свидетельствующий о данном разрешении, называется лицензией. Лицо, дающее разрешение, именуется лицензиаром, а получающее – лицензиатом. Лицензия выдается обычно на определенных условиях, которые оговорены в лицензии. В качестве лицензиара, могут выступать органы власти или лица, обладающие исключительными правами. Одним из условий лицензии может быть выплата денег за предоставляемую лицензию, а также некоторые условия к персоналу, оборудованию, производимому продукту или рынкам, на которых распространяется продукт. С другой стороны лицензия может содержать обязанности со стороны лицензиата, в частности, оспаривания в суде решения об аннулировании лицензии, т.е. одностороннем расторжении лицензии, которая фактически является контрактом.

Далее рассмотрим, что представляют, на наш взгляд, такие виды деятельности контролирующих органов как: квотирование, регистрация, регламентация, аттестация и квалификация, т.к. в публикациях не имеется единой точки зрения.

В общем случае, квотирование есть предоставление владельцем некоторых прав другому лицу разрешения на определенную долю участия в разделе ограниченного объекта (квоты), например, товара в отношении его количества и (или) стоимости, которое выдается (вводится) на определенное время, на определенных рынках, на определенные группы товаров. В качестве примера международного квотирования, можно привести процедуру квотирования на выбросы парниковых газов, где квота – право на сверх нормативный выброс определенного количества парникового газа.

В общем случае, регистрация есть внесение уполномоченным лицом в установленный реестр определенных сведений о некотором лице. Орган, осуществляющий государственную регистрацию юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (регистрирующий орган) при этом выполняет контрольные функции по проверке полноты и достоверности предоставляемых для регистрации документов. Регистрирующий орган выдает заявителю документ, подтверждающий факт внесения записи в государственный реестр, который может устанавливать право субъекта заниматься разрешенной предпринимательской деятельностью, либо изменения, произошедшие при создании, реорганизации или ликвидации хозяйствующего субъекта.

В общем случае, аттестация есть деятельность по оценке соответствия (несоответствия) установленным требованиям уровня знаний и умений физического лица (учащегося, работника, служащего и т.п.), которая при соответствии заканчивается подтверждением данных знаний и умений путем выдачи аттестата с указанием либо соответствия, либо уровня соответствия, установленным требованиям.

В общем случае, квалификация есть деятельность по оценке соответствия (несоответствия) установленным требованиям качественного уровня объекта (субъекта, действия, поведения и т.п.), которая при соответствии может заканчиваться присвоением (подтверждением) данного качества путем выдачи квалификационного аттестата с указанием, либо соответствия, либо уровня соответствия установленным требованиям. Например, с помощью квалификации осуществляется разделение преступных действий по статьям уголовного кодекса, или производится квалификация работника на право допуска к самостоятельной деятельности (присвоение квалификационного разряда) и т.п.

Существуют три вида контроля (контрольной деятельности): производственный, органов власти и общественный контроль, а также международный контроль. В систему государственного контроля входят министерства и ведомства, а также контролирующие органы других ветвей власти (Главное контрольное управление Президента РФ, Счетная палата Федерального собрания РФ). Общественный контроль распространяется на членов общественного объединения или на другие объекты, если право общественного контроля закреплено законом. Международный контроль осуществляют исполнительные структуры ООН, Европейского союза и т. п., в том числе и Всемирная торговая организация, Международная организация по стандартам. Точно также как три сферы: производства, использования и регулирования функционируют в окружающей природной среде, эти сферы находятся в окружающей международной общественной сфере, которая формирует институт международного контроля, надзора и мониторинга. Отношение международного сообщества к данным сферам в целом, к отдельным государствам или субъектам этих сфер и государств определяет какие, используются функции: контроля, надзора, мониторинга или совокупности данных функций.

Различают контролирующие (контрольные) органы и организации, где последние наделены контролируемыми функциями, например, коммерческая организация после аккредитации может получить статус органа по сертификации и получить право на контролирующие функции или после лицензирования получить статус таможенного брокера с соответствующими делегированными контрольными функциями по таможенному контролю.

Контролирующие органы и организации характеризуются компетенцией и полномочиями. Контрольная деятельность должна входить в функции контрольного органа, а для организации, как ее право, делегированное ей в соответствии с законом. Функции образуют компетенцию государственного органа, а компетенция организации определяется правом осуществлять определенные контрольные функции. Полномочия контролирующего органа или организации подразумевают наличие права выполнять данным органом или организацией определенные действия по непосредственной реализации возложенных на них контрольных функций.

При осуществлении контроля различают операции: организации контроля, проведения контроля и обеспечения контроля, к которым относят исследования, испытания, измерения и др.

Принято разделять контролирующие органы и правоохранительные органы, однако существуют органы власти, которые сочетают функции контроля и правоохранительные, например, таможенные органы. Однако, в основном, контрольные функции носят регулирующий управленческий характер.

Контролирующие органы не вмешиваются в процесс управления подконтрольным объектом до тех пор, пока не будет выявлено недопустимое отклонение или нарушение установленных норм, правил и условий. В случае выявления последнего, контролирующие органы в пределах своей компетенции и в зависимости от некоторых условий, имеющих отношение к объекту контроля, применяют меры воздействия либо к субъекту, управляющему данным объектом, например, требованием остановить процесс, который контролирующий орган, принципиально, не может самостоятельно остановить, либо к объекту контроля, например, самостоятельно изъять из оборота бесхозную продукцию, либо выйти с предложением в вышестоящий орган по установлению новых норм и правил.

Выделяют три вида принимаемых мер в отношении подконтрольных субъектов: восстановление установленных правил и условий деятельности, порядка

поведения; пресечение выявленных нарушений; устранение причиненного вреда и причин, способствующих нарушениям.

Если при контроле обнаруживается отклонение значений свойств или состояний контролируемого объекта от нормы, правил и условий, то контролирующий субъект должен принять меры для того, чтобы значения свойств или состояний контролируемого объекта соответствовали норме, правилам и условиям, установленным для данного объекта. Кроме того, контролирующий субъект обязан разрабатывать и осуществлять меры, предупреждающие возможные отклонения значений свойств и состояний контролируемого объекта от нормы, правил и условий, а также, если произошло необратимое отклонение, приведшее к отрицательным последствиям, принять меры по устранению данных последствий.

К действиям, связанным с государственным контролем при обнаружении несоответствия подконтрольного объекта требованиям технического регламента, можно отнести изъятие вещей и документов (ст.27.10 КоАП) и задержание транспортного средства, запрещение его к эксплуатации (ст.27.13 КоАП) в случае, если должностное лицо органа государственного контроля, уполномоченное составлять протоколы об административных правонарушениях, непосредственно обнаружило данное несоответствие, указывающее на наличие события административного правонарушения.

В соответствии со ст. 10 [7], в случае, если при проведении мероприятий по контролю будет установлено, что товар (работа, услуга) может причинить вред жизни, здоровью, окружающей среде или имуществу потребителей, орган государственного (надзора) обязан довести до сведения потребителей информацию об опасном товаре (работе, услуге), о способах предотвращения вреда, принять меры к недопущению причинения вреда, в том числе путем приостановления производства (реализации, выполнения) товара (работы, услуги) и (или) отзыва товара с рынка в порядке, установленном законодательством России, с последующим возмещением затрат за счет виновного лица.

В соответствии со ст. 11 [7], функции должностных лиц органов государственного контроля (надзора), при проведении мероприятий по контролю входят не только выявление, предупреждение, но и пресечение нарушений обязательных требований, т.е. самостоятельные действия по изъятию продукции, остановке процессов, ликвидации отрицательных последствий в окружающей природной среде.

12.3 Понятия контроля, надзора и мониторинга

В завершении выскажем наши соображения по поводу контроля, надзора и мониторинга. Контроль есть взаимодействие контролирующего органа и подконтрольного объекта, при котором в случае, если подконтрольный объект не удовлетворяет требованиям норм, правил и условий, контролирующий орган может управлять данным объектом.

Надзор – взаимодействие надзирающего органа и поднадзорного объекта, при котором в случае, если управляющий орган поднадзорного объекта не удовлетворяет требованиям норм, правил и условий, надзирающий орган может управлять управляющим органом данного объекта, если он имеется.

Мониторинг – взаимодействие органа по мониторингу и выборки объектов мониторинга (у которых нет органа управления или они не подвержены управлению), при котором в случае, если элементы данной выборки не удовлетворяют требованиям норм, правил и условий, орган по мониторингу может принять участие в управлении вышеуказанными нормами, правилами и условиями.

Скрининг – сочетание мониторинга и надзора в виде взаимодействия органа по скринингу и выборки объектов скрининга, при котором в случае, если элементы данной выборки не удовлетворяют требованиям норм, правил и условий, то орган по скринингу может требовать от управляющих органов данных элементов, выполнить определенные действия. Например, при обследовании людей на предмет наличия признаков туберкулеза, требовать от выявленных больных пройти процедуру лечения.

Литература

1. Большой энциклопедический словарь. – М.: БРЭ, 2000. – 1434с.
2. Указ Президента РФ «Об уполномоченном органе по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем». – www.kfm.ru.
3. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании». //Российская газета, 31 декабря 2002 г.
4. Федеральный закон РФ «О счетной палате РФ». – М.: Авон, 2000. – 15с.
5. Федеральный закон РФ «О лекарственных средствах». - М.: Инфра – М, 2000. – 33с.
6. Федеральный закон РФ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» - М.: Ось —89, 2002. – 46с.
7. Федеральный закон РФ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)» // Российская газета, 17 октября 2001 г.
8. Таможенный кодекс РФ. – М.: Известия, 1993. – 166с.
9. Рыкунов В.И. Основы управления. – М.: Изограф, 2000. – 111с.
10. Атаманчук Г.В. Теория государственного управления. – М.: Юридическая литература, 1997. – 399с.
11. Нестеров А.В. Философия измерений // Автометрия, 2000, № 6. – С. 126-137.
12. www.mael.ru/library/kontrol/g11.htm.

Глава 13. Информационные услуги

В понятии «информационная услуга» используются два самых сложных понятия «информация» и «услуга». Именно к этим понятиям до сих пор не выработаны общие подходы ни в науке в целом, ни в правовой доктрине. Об этом же говорится в [1]. Автор много внимания уделял данной проблеме, поэтому заинтересованные могут получить более подробную информацию из публикаций [2-7].

К сожалению, отмеченные в [2] недостатки [9] не были исправлены, хотя как отмечено в [4] они были частично устранены в [10] и [11], и не смогли позитивно изменить понятийную ситуацию с информационными услугами [5]. В частности, в [9] отсутствовало понятие «информационный продукт» и определение информационной услуги. Кроме того, установлена аналогия понятий «пользователь» и «потребитель», хотя в российском законодательстве они различаются. При этом считается, что пользователь информации это субъект, обращающийся к информационной системе или посреднику за получением необходимой ему информации и пользующийся ею, т. е. молчаливо подразумевается, что в нее входит и документированная информация и информационные ресурсы. В [10] появились определения информационного продукта (продукции) – документированная информация, подготовленная в соответствии с потребностями пользователя и предназначенная или применяемая для удовлетворения потребностей пользователей, а также информационной услуги – действия субъектов (собственников и владельцев) по обеспечению пользователей информационными продуктами. При этом пользователь уже получил официальное право обращаться к собственнику или владельцу за получением необходимых ему информационных продуктов или возможности использования средств международного информационного обмена и пользующийся ими. Обратим внимание, что в [10] фактически информационный продукт приравнен к информационной продукции, хотя их необходимо различать, а также здесь не различают понятие пользование и использование. В [10] было введено новое понятие международный информационный обмен, которое интересно тем, что к информационному обмену причислили передачу и получение информационных продуктов, а также оказание информационных услуг. Таким образом, не информационный обмен как некоторые действия входят в информационную услугу, как товарную категорию, а информационные услуги входят в информационный обмен. В целом к объектам такого обмена отнесены: документированная информация, информационные ресурсы, информационные продукты, информационные услуги, средства информационного обмена. Хотя в [10] не дано определение информационного объекта, молчаливо полагается, что к информационным объектам относятся объекты информационного обмена.

На информационные продукты был распространен правовой режим товара, а ст. 17 [10] определила, что информационные услуги могут ввозиться в Россию при наличии сертификата, гарантирующего соответствие информационных услуг требованиям договора. При этом под ввозом молчаливо понималось, что этот ввоз может осуществляться и путем обмена по каналам связи (передачи-получения). Как правило, информационный обмен осуществляется с помощью универсальных услуг связи. В соответствии с [12] универсальные услуги связи – услуги связи, оказывание которых любому пользователю услугами связи на всей территории России в заданный срок, с установленным качеством и по доступной цене является обязательным для оператора универсального обслуживания.

Таким образом, информационные услуги, как вид услуг, и информация хотя и являются объектами гражданских прав, в гражданском обороте участвовать могут

только информационные объекты, т.к. информация – нематериальна, а услуги, как таковые, не оборотоспособны. Кроме того, в международном информационном обмене могут принимать участие не только собственно информационные объекты, но и информационные объекты в режиме товаров. В новом Таможенном кодексе РФ понятие товара не расшифровывается, как в старом ТК РФ, но указывается, что к товарам относится любое перемещаемое через таможенную границу РФ движимое имущество. Однако, ни информация, ни услуги к движимому имуществу не относятся. Если исходить из того, что через таможенную границу на самом деле перемещается не информация и услуги, а только документированные права на них, то тогда через таможенную границу перемещаются некие эквиваленты имущества, в виде имущественных прав на информационные продукты и обязательствных прав на действия (деятельность) по услугам. Это вполне соответствует Конституции РФ, где закреплена свобода перемещения товаров, услуг и финансовых средств.

В [14] введены три понятия: объекты информационной природы, информационные объекты и информационные составляющие объектов. Понятие «нематериальные объекты» считается синонимом понятия «объект информационной природы», которое в свою очередь состоит из информационных объектов трех классов. В [14] были выделены следующие информационные объекты исходя из их правового режима: 1) результаты интеллектуальной деятельности, средства индивидуализации и приравненные к ним объекты; 2) информационные объекты свободного и ограниченного доступа; 3) комплексные информационные объекты. Отмечается, что не все информационные объекты являются объектами гражданских прав, например, моральные ценности.

Если исходить, что данные прилагательные имеют некоторый метафорический смысл, то действительно реальный объект может либо содержать информационную составляющую, которая не является главной в объекте, либо представлять собой информационный объект, в котором информационная составляющая является главной. При этом мы не должны забывать, что термин «информационная природа» еще не означает информационную сущность. Он именуется свойство неоднородности (индивидуальности) элементов природы, которое порождает свойство отражения. Наличие индивидуализированных элементов, связывание их в некоторые структуры и, наконец, наличие некоторых потоков (взаимодействий) в этих структурах, а также вне их приводит к свойствам отражения и отображения в этих структурах и взаимодействиях, а также в окружении, т.е. в природе.

13.1 Понятие информационного(ой) объекта, продукта, товара и услуги

Реальный элемент и его некоторое реальное отображение или реальный объект может содержать вещественную, материальную и «информационную» составляющие. Так как отражение тоже может отражаться, то совокупность рассматриваемых объектов может состоять из реальных объектов, идеальных объектов (отражения реальных объектов) и абстрактных объектов (отражения идеальных объектов). Точно так же, идеальные и абстрактные объекты могут содержать вещественную, материальную и «информационную» составляющие. Таким образом, носители информационной составляющей могут быть представлены либо вещественными, либо материальными свойствами, либо так называемыми информационными свойствами. В этой связи, то, что называется информацией, лучше называть данные или зафиксированные отражения (сведения). Реальные объекты всегда служат носителями неотчуждаемого отражения и отчуждаемого отображения. Что же тогда служит смысловым носителем для абстрактного объекта? Рассмотрим следующее. Как известно, знак является одним из проявлений

отражения (отображения), при этом символ есть знак знака. Обычно в отношении символа говорят, что не знают, что он означает, т.к. неизвестно правило, позволяющее превратить его в знак, который естественно известен человеку. Леонардо да Винчи пользовался этим знанием. Он шифровал свои записи способом написания букв, справа налево, т.е. использовал свойство зеркальной симметрии. Таким образом, носителем в данном случае выступала не бумага, а знаки, т. е. данные, но зафиксированные не общепринятым (известным) способом, а способом, который известен только посвященным. Однако свойства данного способа также фиксируются в самих данных, т.е. в их структурных свойствах, что позволяет с помощью исследования обнаружить эти свойства и дешифровать данные. Данные, будучи продуктом продуцирования, фиксируют свойства не только результата, но и свойства процесса продуцирования и отношений, сложившиеся между элементами, участвующими в продуцировании. В этой связи, мы выделяем объекты информационной природы, информационно значимые объекты и информационные объекты. Индивидуальные объекты (объекты, имеющие индивидуальные свойства, т.е. свойства неоднородности, выделяющие их в совокупности) относятся к объектам информационной природы. Информационно значимые объекты это объекты, у которых к существенным свойствам относятся информационные свойства от природы или по закону. Информационные объекты представляют собой объекты с существенными информационными свойствами, которые имеют реквизиты, позволяющие их идентифицировать. Любой элемент может иметь свойство отражения или его еще называют информационное свойство, в частности быть представлен идеальным объектом или абстрактным объектом. Данные свойства могут быть описаны информационными характеристиками. Если реальный элемент в качестве существенных свойств имеет материально-вещественные свойства, то информационные свойства считаются несущественными. В этой связи, потребление полезных существенных свойств такого элемента приводит к невозможному разрушению и информационных свойств. Если реальный элемент имеет в качестве существенных свойств – информационные свойства, то потребление полезных информационных свойств не приводит к их невозможному разрушению, т.к. их потребление представляет собой пользование данными свойствами в виде их отражения или/и отображения. Даже если при этом потреблении будет разрушен носитель информационных свойств, пока будет цел источник данных информационных свойств, будет существовать возможность восстановления этих свойств. В этой связи, остановимся на понятии носителя и источника информационных свойств. К источнику информационных свойств можно отнести объекты информационной природы и информационно значимые объекты, т.к. именно они продуцируют индивидуализирующие элемент или объект, отображающий его свойства. Информационный объект может быть и источником и носителем информационных свойств, т.к. носитель не обязательно должен иметь материально-вещественную природу. Например, бумажный лист может быть носителем, нанесенных на него данных, а также и источником данных в виде, например, водяных знаков. В свою очередь данные на бумажном листе могут представлять предметную информацию и одновременно быть носителем других зашифрованных данных. Если какая-либо тайна будет раскрыта, то произойдет ее уничтожение или потребление, т.к. полезные существенные свойства тайны будут утрачены.

В социальной среде кроме информации, информационных ресурсов, информационных объектов важным понятием является информационный продукт. Продукт продуцируется продуцентом, и данная связка является частным случаем (необходимым, но недостаточным свойством) связки: причина приводит к

следствию. Кроме того, будем рассматривать продукт как совокупность полезных для получателя свойств продукта.

Любой продукт, как категория, состоит из трех составляющих собственно продукта, вырожденного продукта и оценочных отношений, складывающихся вокруг продукта при его обмене в среде. К вырожденной составляющей будем относить обязательную документированную информацию, необходимую для получателей продукта, в частности, это может быть название продукта, имя автора, заголовок и т.п. Для информационных продуктов в данную составляющую входит метаинформационная составляющая. Если мы рассматриваем информационный товар, то в нем также можно выделить три категориальных элемента. Вырожденный товар, который состоит из обязательных кассового чека, пользовательской (технической) документации, других обязательных при приобретении товара документов. Собственно товар представляет собой собственно продукт, обладающим полезными для приобретателя свойствами. Отношения, складывающиеся вокруг товара, определяются, в частности, значением торговой марки, отзывами в СМИ, и, наконец, рекламой. Реклама представляет собой информационный товар, стоимость которой может достигать до 50% от стоимости рекламируемого товара, однако, потребители идут на это, т.к. реклама информирует их и тем самым сокращает время, потраченное на поиск товаров, а значит, происходит экономия альтернативной стоимости времени при приобретении товара.

Будем рассматривать услугу как объект гражданских прав и товарную категорию. Информационная услуга как объект гражданских прав представляет собой юридический объект, характеризующий юридические взаимодействия услугополучателя и услугодателя в рамках договора оказания услуг, в котором определены права, обязанности и ответственность взаимодействующих лиц. Информационная услуга, как товарная категория, содержит в себе некоторый информационный продукт, выраженный в виде определенных действий или определенной деятельности над информационным объектом, в частности информационными ресурсами. Категория услуги состоит из трех категориальных составляющих: вырожденной услуги, собственно услуги и сервиса. Фиксация хода процесса или последнего состояния объекта воздействия по информационной услуге, представляет собой сущность информационной вырожденной услуги, и фактически выражает, так называемый, нематериальный результат или эффект услуги. Собственно услуга заключается в выполнении процесса услугодателем по удовлетворению запроса услугополучателя. Понятие информационного сервиса будет рассмотрено отдельно. Например, информационный поиск (просмотр каталожных карточек или их изображений на экране компьютера) включает операции просмотра, сравнения с поисковым запросом и фиксации в списке просмотренных карточек хода поиска (релевантных карточек). В качестве информационных ресурсов могут выступать другие информационные объекты, например, ключевые слова, рефераты, полные тексты и т.п. В данную информационную услугу будут входить только действия по поиску и фиксации хода поиска.

13.2 Вопросы информационного копирования

Услуги по информационному копированию или копированию информации широко распространены. При этом считается, что бумажный носитель является результатом данной услуги. В этой связи рассмотрим само копирование. Мы различаем потребительское копирование, тиражирование и плагиат. В обыденном сознании копирование подразумевает потребительское копирование, т.е. изготовление копии экземпляра какого либо текста для потребительских целей.

Тиражирование обычно подразумевает изготовление тиража. Как правило, тиражом считается количество копий свыше 150 – 500 экземпляров. Например, тиражирование автореферата в 150 экземпляров не считается тиражированием, т. к. используется в некоммерческих целях. В этих же целях копируются учебно-методические пособия в количестве до 500 экземпляров. Информационные объекты могут участвовать в гражданском обороте в виде экземпляров тиража, при этом данные экземпляры могут быть открытыми или защищенными. Под защищенной информацией или защищенным тиражом информационных объектов будем понимать такие объекты, в которых применены специальные средства и способы защиты от несанкционированного копирования. Кроме того, существуют охраняемые законом информационные объекты. В зависимости от объема прав передаваемых при приобретении экземпляра информационного объекта приобретатель получает возможность на различные действия с данным экземпляром. Это может быть потребление, размножение (копирование, тиражирование) и распространение. В этой связи, прототипы, которые размножают, можно классифицировать на оригинал, производственный экземпляр и промышленный образец. При размножении возможно копирование свойств носителя, предметных свойств, в том числе информационных, и свойств коммуниканта, например, средств индивидуализации. Особенностью информационного размножения является простая технологическая возможность, как для тиражирования, так и для копирования, в том числе домашнего. Кроме того, информационное размножение позволяет получать копии не только собственно данных, но и команд, как по управлению собственно данными, так и другими командами. Компьютерное информационное копирование позволяет получать не только о вещественные информационные объекты, но и материализовывать информационные услуги, с помощью материализации «исполнителя» по услуге в виде компьютерной программы, в том числе как информационного средства и способа. Особенностью информационного объекта является то, что данные могут выступать не только как собственно данные, но и в качестве команд, т.е. они одновременно могут представлять действия и продукт действия. Кроме того, данные отображают отношения субъектов к ним, а также возникающие между субъектами по отношению к ним. В этой связи, информационные объекты как объекты гражданских прав (информационное имущество) могут выступать как информационная продукция (вещь), информационное действие и информационные отношения. При этом информационное действие можно рассматривать как действие по установлению связи (канала) и осуществление взаимодействия с его помощью, в качестве информационного средства и информационного способа.

Когда услугополучатель хочет приобрести информационную услугу, он должен вербализовать свои информационные потребности в виде информационного запроса. Известно, что не всегда запрос адекватно отображает информационные потребности услугополучателя. Если выданные данные по услуге соответствуют информационному запросу, их называют релевантными. Однако только часть этих данных может соответствовать информационной потребности услугополучателя. Те данные, которые удовлетворяют информационной потребности услугополучателя, называют пертинентными. Причиной отсутствия пертинентных данных в релевантных данных может быть плохая вербализация информационной потребности услугополучателя или плохое исполнение услуги. Даже, если информационная услуга была оказана в соответствии со стандартами, и запрос был составлен правильно, можно выделить случай, когда наличие пертинентной информации не удовлетворяет услугополучателя. Это случай когда услугополучателю необходима детонационная информация, т.е. информация,

служащая «детонатором» для продуцирования новой (неизвестной) информации, и отсутствующая в информационных фондах (ресурсах), в которых велся поиск [17].

Кроме вырожденных услуг и собственно услуг еще выделяют сервис. На наш взгляд, информационный сервис как категорийная проекция услуги представляет собой услуги по предоставлению доступа к информационной среде, которая обладает свойствами: открытости, дружелюбности и репрезентативности.

Информационная работа, как товарная категория, представляет собой сочетание категорий информационной услуги и информационной продукции, как товарных категорий, поэтому в нее входят конкретные информационные действия, которые, в отличие от обычной работы, заканчивающейся материально-вещественным результатом, в частности, конкретным информационным продуктом, полученным путем переработки сущности имеющихся информационных ресурсов или/и путем создания нового информационного объекта. Таким образом, информационный анализ, выполняемый в рамках договора, и который заканчивается синтезом некоторой сущности, является информационной работой, как товаром.

А.В. Трофименко [14] предлагает различать традиционное понимание правомочия пользования информационным объектом и правомочие использования информационного объекта, т.е. возможность копирования, опубликования, тиражирования и т.п. В этой связи остановимся на понятиях потребления, расходования и пользования продуктом. Потребление продукта подразумевает собственно окончательное извлечение полезных свойств продукта, которое заканчивается их исчезновением в смысле невозстанавливаемого превращения в продукты употребления. Расходование продукта подразумевает временное задействование (неокончательное извлечение) полезных свойств продукта, когда эти свойства не могут быть использованы другими расходователями в данное время. Особенностью расходования продуктов заключается в том, что они требуют времени на восстановление полезных свойств и в это время не могут быть расходованы. Пользование продуктом подразумевает доступ к полезным свойствам продукта, при котором их извлечение (отражение) не приводит к их разрушению.

При потреблении полезных предметных свойств информационного продукта информационные свойства не исчезают, хотя как любые элементы природы стареют. В этой связи нельзя согласиться с бытующим утверждением, что информации не страшен физический износ, что она подвержена только моральному старению. Информация хотя и идеальна, но обязательно имеет материально-вещественный носитель, который подвержен физическому износу. И, наконец, очень многие люди обладают низким уровнем запоминания информации. Некоторые эксперименты показывают, что уже через несколько часов у достаточно большой группы людей, значительный объем запомненной информации теряется бесследно. Разные люди могут извлекать разный объем информации из одних и тех же данных. В этом смысле информация потребляется, осязаема и истребляется.

13.3 Информационная помощь и проблема спама

В публикациях редко применяется термин «информационная помощь», хотя он должен занять свое место в информационной области. Рассмотрим следующий пример. Субъект интересуется определенной книгой в библиотеке. Он может самостоятельно осуществить информационный поиск в каталоге, однако при недостаточном опыте ему может потребоваться помощь, которая может закончиться фиксацией шифра хранения книги на экране компьютера или в виде распечатки требования на книгу. Таким образом, помощь представляет собой продукт фактического общественного взаимодействия, а услуга продукт правового и

экономического взаимодействия субъектов. Например, при возмездных (платных) услугах по копированию страниц книги в библиотеке происходит приобретение услугополучателем вырожденной услуги, т.е. зафиксированного на бумаге процесса копирования данных страниц. Приобретение услуги и получение бумажной копии не дает читателю библиотеки, также как и самой библиотеке, права на информацию из данной книги.

К сожалению, в информационной сфере существуют и негативные стороны, которые касаются информационной помощи. В частности, рассмотрим такое явление как спам. Спам нельзя отнести к услугам, т.к. при получении навязанного информационного продукта получатель не оплачивает его в явном виде, при этом он данный продукт и не заказывает. Таким образом, навязанная адресная реклама, а также навязанные любые виды информационного продукта не являются для потребителей товаром. В этой связи, рассмотрим категорийные виды рекламы. К ним можно отнести публичную рекламу, направленную на неопределенный круг лиц, которые каким либо образом попали в сферу возможного воздействия рекламы. Запрошенная реклама представляет собой адресное предоставление необходимой информации заинтересованным лицам. Навязанная реклама нарушает принцип добровольного волеизъявления потребителя. Несмотря на то, что спам считается бесплатным, на самом деле принцип эквивалентного обмена не нарушается. Распространение спама оплачивают рекламодатели, которые в свою очередь получают возмещение издержек на рекламу через цену рекламируемого товара. Таким образом, спам, как деятельность, не является услугой, т.к. отсутствуют два основных свойства: платность и добровольность услуги. В этой связи спам можно отнести к незаконной информационной помощи.

Кроме формальной стороны навязанной информационной помощи можно выделить нежелательное содержание данного навязанного взаимодействия. В частности, в данном взаимодействии получатель невольно может получить информацию, выходящую за общепринятые моральные рамки. Навязанная или принудительная информационная помощь возможна только по предписанию врача для людей, находящихся в беспомощном или бессознательном состоянии.

Кроме получателя информационного продукта необходимо выделить в информационной цепочке распространителя информационных продуктов. Как правило, распространители не являют собственниками информационного продукта или товара, поэтому они не несут ответственность за его содержание, вернее за содержание полученного от собственника информационного объекта. Информационный посредник в лице распространителя информационных объектов исполняет роль информационного услугодателя-посредника, а заказчиком услуги является рекламодатель, но не рекламополучатель. В этой связи, возникает проблема так называемых «неудобных документов». Она возникает, когда распространитель с одной стороны, должен принять заказ на оказание услуги по распространению информационного объекта, а с другой стороны, данный объект является «неудобным», т.к. находится по своему содержанию или смыслу на грани дозволенного в обществе. Кроме содержания необходимо остановиться на смысле информационного объекта, т.е. на прагматическом значении содержания, которое вызывает запланированный отклик у получателя, несмотря на соблюдение формальных ограничений в информационном объекте. Вспомним рекламу немировского маринованного перца, когда реклама немировской водки была запрещена.

В [15] поднят важный вопрос, о необходимости рассматривать электронный документ как вещь в смысле объекта гражданских прав, и приводятся доказательства того, что электронный документ представляет собой сложное изделие, обладающее большим количеством вещных свойств, чем традиционный

аналоговый документ. При создании документа автор как его собственник создает некоторое содержание документа и несет за него ответственность. При передаче документа другому субъекту, например, исполнителю, который должен подготовить рукописные данные на компьютере без изменения содержания и отправить его получателю. Собственник документа передает исполнителю частично или полностью право владения документом. Новый владелец имеет право владения, т.е. превращения формы документа без изменения его содержания. Исполнитель может привлечь отправителя и передать ему право владения данным документом для его доставки получателю, при этом происходит передача прав владения документом получателю. От получателя передаются пользователю только права пользования документом. В случае какого-либо дефекта в полученном пользователем документе (искажение или модификация) ответственность за дефект несет получатель, если они не были указаны в акте приема-передачи от отправителя и т.д. до автора. Исполнитель несет ответственность перед автором и владельцем документа и законом за согласованный с автором и/или владельцем объем и пригодность действий по изготовлению и доставке документа до пользователя.

Мы поддерживаем идею о необходимости и естественной причине баланса отношений между собственником информационной собственности и пользователями этой собственности [16]. В частности, не случайно крупнейшие разработчики программного обеспечения все чаще говорят об «аренде приложений». Действительно, пользователю необходимо платить только за возможность пользования определенной функцией и определенное время, а не за приобретение информации (программ или собственно данных), которые купили другие пользователи. В этом смысле у информационного продукта главной составляющей является услуга, как объект гражданских прав. Таким образом, юридически значимый информационный продукт сможет находиться в аренде, что сейчас возможно только для вещных объектов.

Литература

1. Закупень Т.В., Соболев С. Ю. Информация и ее правовое регулирование // Журнал российского права. – 2004. - №1.
2. Нестеров А.В. Некоторые соображения по поводу закона «Об информации, информатизации и защите информации» // НТИ. Сер. 1. – 1996. - №4. – С. 7 – 11.
3. Нестеров А.В. Информационные особенности развития Деловой среды // НТИ. Сер.1. – 1998. - №2. – С. 5 – 9.
4. Нестеров А.В. Некоторые соображения по поводу Федерального закона РФ «Об участии в международном информационном обмене» // НТИ. Сер. 1. – 1999. - №3. – С. 28 – 32.
5. Нестеров А.В. Некоторые соображения по поводу «Доктрины информационной безопасности РФ» // НТИ. Сер. 1. – 2000. - №4. – С. 1 – 5.
6. Нестеров А.В. Философия информации // НТИ. Сер. – 2000. - №2. – С. 1 – 9.
7. Нестеров А.В. Философия защиты информации // НТИ. Сер. 1. – 2004. - №3. – С. 1 – 9.
8. Нестеров А.В. Тензорный подход к анализу и синтезу систем // НТИ. Сер.2. – 1995. - №9. – С. 26 – 32.
9. ФЗ РФ «Об информации, информатизации и защите информации» // Информационная справочная система Консультант.

10. ФЗ РФ «Об участие в международном информационном обмене» // Информационная справочная система Консультант.
11. Доктрина информационной безопасности РФ // Информационная справочная система Консультант.
12. ФЗ РФ «О связи» // Информационная справочная система Консультант.
13. Инструкция по заполнению формы ФГСН №8-ВЭС (услуги) «Сведения об экспорте (импорте) услуг во внешнеэкономической деятельности» // Постановление Госкомстата РФ от 06.02.2001 №11.
14. Трофимов А.В. Проблемы теории нематериальных объектов (гражданско-правовой аспект). – Саратов. Автореф. диссерт. докт. юрид. наук. – 2004.
15. Гадасин В.А. От документа – к электронному документу. Системные основы. // www.vniipvti.ru
16. Михайлов В. Информация и собственность // www.computerra.ru
17. Нестеров А.В., Иловайский И.В. Детонационность как свойство библиотечного фонда // Научные и технические библиотеки. – 1992. - №6. – С. 7 – 10.

Глава 14. О деятельности, действиях и актах

На наш взгляд, понятия действие и деятельность нельзя рассматривать как синонимы или считать, что деятельность есть совокупность действий. В соответствии глоссарий.ру деятельность – специфическая для человека форма активности, направленная на целесообразное преобразование окружающего мира. Различают материальную и духовную деятельность и выделяют следующие основные элементы деятельности: осознание деятельности в виде мотива, оценка наличной ситуации, формулирование цели, выработка решения как цепи последовательных преобразований наличной ситуации в целевую ситуацию, выбор средств деятельности, реализация решения. Если в этом определении заменить слово деятельность на слово действия, то практически ни чего не изменится.

Существует несколько теорий деятельности: А.Н. Леонтьева, Г.П. Щедровицкого и др. Кроме того, в энциклопедиях выделяют следующих ученых: С. Кракера и В. Герцога. Последние авторы считают, что деятельность человека произвольна, целеориентирована и сознательна, в рамках которой человек способен выбирать из альтернатив собственные цели, принимать решения, а действия, осуществляемые на этой основе – основательны и рациональны. Л. Мизес [2] считал, что «Деятельность суть воля, приведенная в движение и трансформированная в силу; стремление к цели; осмысленная реакция субъекта на раздражение и условия среды; сознательное приспособление человека к состоянию Вселенной, которая определяет его жизнь».

Совершенно по-другому описывает деятельность Г.П. Щедровицкий [5]. По его мнению, деятельность как социальное явление охватывает людей, они принадлежат деятельности, т.е. деятельность не есть свойство человека, а есть свойство некоторого класса. При этом, он обращал внимание на то, что в природе нет объектов, а они есть в нашей деятельности. Объект деятельности – всегда некоторая обобщенная конструкция, которую мы создаем и ей манипулируем. Мы вслед за М. Вебером будем отделять социальное действие от действия, направленного на неодушевленный объект.

Нас будет интересовать прагматический аспект деятельности, в частности, что собой представляет понятие определенная деятельность при оказании услуг. В юриспруденции только перечисляют действия и деятельность, но законодательно эти понятия не определены, в частности в [1] приведены разъяснения по поводу оказания правовых услуг. Из данного письма можно сделать вывод, что под конкретной деятельностью по договору оказания возмездных услуг, понимается круг возможных действий исполнителя, который может быть определен на основании предшествующих заключению договора переговоров и переписки, практики, установившейся во взаимных отношениях сторон, обычаев делового оборота, последующего поведения сторон и т.п. (ст. 431 ГК РФ). Таким образом, если договор предусматривает выполнение конкретной деятельности, то исполнитель может выбрать из данного конкретного вида деятельности определенные действия, удовлетворяющие условиям договора. Однако, в любом случае исполнитель должен фактически совершить хотя бы одно действие. Как видно из данного письма судебная практика пока еще не выработала четких критериев деятельности в рамках договоров на оказание услуг и фактически сводит ее к действиям.

Некоторые косвенные свойства деятельности можно найти в КоАП, в частности, законодатель в ст. 3.12 считает, что административное приостановление деятельности заключается во временном прекращении деятельности соответствующих лиц, а также эксплуатации агрегатов, объектов, зданий или сооружений, осуществления отдельных видов деятельности (работ), оказания услуг.

Таким образом, законодатель фактически сводит деятельность к действиям, в том числе эксплуатационным действиям, а также действиям в рамках работ и услуг.

Классик теории обязательственного права Ф.К. Савиньи [4] в неявном виде разделял действия и деятельность следующим образом. Категория действий представляет собой единичные и одномоментные действия, например, денежный платеж, а деятельность есть непрерывные и неопределенной продолжительности действия, например, в рамках доверенности или товарищества. При этом он считал, что действия имеют имущественную ценность или способны к денежной оценке.

В этой связи возникают следующие вопросы. Существует ли принципиальное отличие между действием и деятельностью? Относится ли к действиям намерение человека совершить действие? Может ли совершить действие коллектив людей, например, организованный в виде юридического лица? Относится ли деятельность к свойству человека или это свойство общества (сообщества)? Что является продуктом действия или деятельности? Может ли деятельность характеризовать процесс потребления чего-либо человеком или обществом?

14.1 Модели деятельности

За основание возьмем следующую модель, в которой выделим объект, его окружение и наблюдателя, расположенного на границе между объектом и окружением или вне объекта и окружения. При этом можем рассматривать объект как общественную систему, состоящую из элементов, обладающих собственными целями и имеющими возможность напрямую взаимодействовать с окружением.

Существуют несколько идей, которые описывают деятельность или механизм деятельности. К самой простой относится идея, согласно которой объективная составляющая деятельности есть сочетание действий и поведенческих актов, производимых в определенной последовательности с использованием определенных средств. Кроме того, выделяют субъективную составляющую деятельности, характеризуемую мотивом и целью. Следующая идея заключается в том, что деятельность рассматривается, как динамическая система, содержащая не только поведенческие акты и их последствия, но связи и отношения, возникающие между элементами данной системы, в частности, отношения субъектов деятельности к своей деятельности, а также обстоятельства, относящиеся к деятельности, т.е. внешнее окружение, в том числе отношение общества к данной деятельности. Еще существует одна идея, по которой деятельность рассматривается как общественные отношения, однако, хотелось напомнить, что отношения представляют особый вид связи [6], в рамках которых существуют действия, поэтому нельзя смешивать действия и отношения.

Действия, происходящие с субъектами и их окружением можно разделить на 1) внешние события, не зависящие от субъектов, 2) действия, совершаемые субъектом, последствия которых не были им предусмотрены, 3) действия совершаемые субъектом, последствия которых были им предусмотрены. При этом в понятие субъекта входит множество людей, каждый из которых может иметь свою собственную цель, отличную от цели субъекта. Кроме того, можно выделить внутренние изменения в субъекте, которые могут активировать действия субъекта. Таким образом, существуют внешние и внутренние воздействия на субъекта, которые связаны с источниками изменения или предпосылками, а также последствия событий и действий субъекта.

Действие (взаимодействие) выражается в виде некоторых изменений свойств элемента (элементов) во времени, в геометрическом пространстве и элементе, как множестве. Изменение структурных и доменных свойств элемента во времени в течение периода времени определенной продолжительности называют событием.

Изменение существенных свойств элемента приводит к превращению элемента в другой элемент либо к его разрушению. Естественно, появление хотя бы одного существенного свойства можно рассматривать как рождение (индивидуализацию) элемента. При изменении несущественных свойств или значений существенных свойств индивида в заданных (ограниченных) пределах индивид изменяется, но остается тем же самым индивидом. Данный термин также используется для обозначения изменений элемента (совокупности элементов) в геометрическом и в элементном пространстве.

Связанная совокупность существенных свойств элемента в некоторый момент времени называется состоянием элемента, а совокупность значений существенных свойств элемента образует состояние элемента [3]. Можно выделить состояние объекта и состояние окружения, а также совместное состояние объекта и окружения, которое еще можно назвать ситуацией. Кроме того, можно выделить расположение – состояние элементов в массиве и положение – состояние элементов в множестве.

Изменения могут происходить в доменных, структурных и функциональных свойствах элемента. К домену будем относить точечные частицы, например, как в механике. Конкретная природа этих частиц не имеет значения. В качестве доменов можно взять атом, молекулу, вещь, любой объект рассмотрения. Домен не является элементом (узлом) структуры, а входит в состав рассматриваемого элемента. В естественных науках, как правило, исследуются доменные и структурные свойства, так как они базируются на физических свойствах. Функциональные свойства связаны с целеустремленными элементами и поэтому их исследуют, как правило, в гуманитарных науках.

Изменение, происходящее в целеустремленных элементах или функциональных индивидах, обычно делят на события и действия (активные события, которые могут повлечь за собой другие события), и которые в свою очередь могут представлять собой реакции и отклики.

Когда мы говорим о действии, то необходимо помнить, что действовать может и автомат, поэтому действие человека еще называют деяние. В зависимости от того, на что направлено действие, различают самодействие, т.е. действие, направленное на причину действия, воздействие и потенциальное (неопределенное) действие, характеризующее неопределенностью субъектов, на которые оно направлено, т.е. на окружение. Воздействие подразумевает как минимум два элемента, при этом возможно воздействие одного элемента на другой и обратное воздействие. В последнем случае совместное воздействие рассматривается как взаимодействие. Воздействие в рамках взаимодействия может носить нейтральный (инвариантный) характер, либо ковариантный или контравариантный характер. Действие как некоторое изменение будем рассматривать в рамках причинно-следственной связи, а именно, причина-изменение-следствие.

Особенностью деяния является то, что человеку свойственно не только действие, но и бездействие и неявное действие, т.к. он проявляет свое действие в виде сопродуцирования на стимул, продуцирующий действие. Действие также необходимо рассматривать в рамках продукционной связи: продуцент-продуцирует-продукт. В этой связи человек как личность может совершить так называемый поступок. Сочетание категорий деяние и бездействие образуют категорию поступок. Кроме того, человек может поступить так, что последствия могут наступить в неявном виде в окружении. Взаимодействие подразумевает определенное количество людей, поэтому воздействие в такой группе всегда адресно. Поведение как действие присуще как человеку, так и автомату, а его особенность заключается в том, что это действия элемента в окружении, приводящие к последствиям. Взаимодействие также присуще автомату и человеку, однако, для общественных отношений взаимодействие может быть выражено в виде помощи. Особенностью

действия человека в коллективе или обществе заключается в том, что оно сопродуцируется данным коллективом или обществом.

На наш взгляд, категорию действия необходимо классифицировать на вырожденное действие (отражение), собственно действие (отображение) и неопределенное действие в виде мыследействия, которое не выражено. Таким образом, мы допускаем, что изменение отражения некоторого внешнего или внутреннего события в сознании человека является мыследействием, т.е. действием, которое потенциально может быть совершено человеком. В юридическом смысле мыследействие не является действием, т.к. оно не сопряжено с фактическим изменением во внешнем окружении.

Действие подразумевает, что элемент, осуществляющий действие обладает некоторой функцией. Данная функция является внешней по отношению элементу, т.к. он ей обладает благодаря принадлежности к определенному классу элементов. Функциональный класс или некоторый обобщенный объект представляет собой множество потенциальных или реальных продуцентов продуктов определенного класса любого типа. В самом простейшем виде функция есть некоторая связь между причиной и следствием. Если мы неоднократно воздействуем на некоторый элемент, и он будет реагировать на эти воздействия одинаковым образом, то данная связь является действительной функцией, т.е. функцией данного элемента в нашей деятельности. В другом окружении и под воздействием другого субъекта данный элемент может реагировать по-иному. Функция может быть постоянной, переменной и неопределенной. Если функция постоянна, то связь между причиной и следствием однозначна. Если функция переменна, то она зависит от другой функции или некоторых факторов. Если функция неопределенная, то она зависит от неизвестных факторов или факторов, которые представляют собой свойства-паттерны. В этой связи, кроме функциональных связей выделяют производные связи (связь продуцент-продукт), которая характеризуется только наличием необходимого свойства, поэтому может отсутствовать достаточное свойство. Реальное продуцирование продукта подразумевает наличие не только необходимого, но и достаточного и репрезентативного свойств. Влияние сопродуцентов может привести к тому, что отклик субъекта на стимул (воздействие) может быть неоднозначным. Поэтому, если субъект управления продуцированием желает получить однозначный продукт (результат) функционирования какого-либо элемента, то ему, возможно, будет необходимо сделать несколько циклов воздействия.

В последнее время человек практически всегда при осуществлении действий использует инструменты и делает это, как правило, автоматически, либо инструменты делают это автоматически по командам человека. В качестве сопродуцента индивида при продуцировании действия могут выступать окружение, взаимодействующий другой индивид и инструмент. При этом индивид-элемент должен быть целеустремленным индивидом, т.е. проявить свойства целеустремления (показать способность выбирать задачи и средства их решения, в частности, способы продуцирования и продукты) в одинаковом окружении или в различных окружениях. Инструмент в данном тексте есть сопродуцент, у которого нет выбора, и его сопродуцирование производится продуцентом. Таким образом, мы выделяем объект в окружении, в который как в систему может входить как минимум два элемента-индивида, каждый из которых может обладать своей целью.

Действие всегда направлено на конкретный элемент, а деятельность субъекта направлена на обобщенный объект, т.е. представляет некоторую форму воздействия субъекта на обобщенный объект. Реальное действие всегда подразумевает, что нечто должно измениться и изменяется во взаимодействующих элементах, как правило, во внешнем по отношению к субъекту элементе. Реальная деятельность не обязательно должна закончиться такими изменениями. Она может

привести к изменению в окружении, например, может измениться отношение наблюдателя к субъекту, выполняющему какую-либо деятельность, или других субъектов к нему в данном окружении. Мы можем начать рассматривать данный объект как другой объект.

В отличие от действия, которое может быть неосознанным, деятельность субъекта всегда осознана, хотя иногда может выполняться автоматически. Кроме того, действия могут быть спонтанными и иррациональными, а деятельность всегда рациональна и планируема. Среди действий человека выделяют прием (осмысленное действие, совершаемое автоматически), навыковое действие (неосознанное автоматическое действие), интуитивное действие.

14.2 Мыследействия

В этой связи, мысленные действия человека как таковые всегда есть действия, осуществляемые по логическим правилам, с идеальными и абстрактными объектами, т.к. они осуществляются в мозге человека и неотчуждаемы, пока не выражены. Если мысль человека направлена на конкретный внешний объект, то такое мыследействие можно назвать собственно мыследействием. Если мыследействие человека направлено на самого мыслящего человека, то такое мыследействие можно назвать рефлексией. Если мыследействие направлено на обобщенный объект, то такое мыследействие можно назвать мыследеятельностью. Здесь обобщенный объект может быть обобщенным реальным, идеальным, абстрактным объектом.

Например, когда человек что-то проектирует или создает, т.е. желает воздействовать или воздействует на элементы материально-вещественной природы, то в первую очередь в его мозге происходит создание и преобразование образов данных элементов. При этом образ может быть обобщенным или конкретным. Обобщенный образ может содержать совокупность свойств множества различных элементов и не соответствовать ни одному конкретному из них. Например, средняя успеваемость учеников по классу равна 4.32. Конкретный объект представляет собой объект, с явно выделяющимися, индивидуализирующими его свойствами, например, гражданин Иванов И.И. с конкретным паспортом, т.е. элемент, имеющий конкретные значения свойств во времени, в геометрическом и элементном пространствах. Кроме того, выделяют отдельные объекты, которые позволяют отделить некоторую конечную группу элементов в некоторую совокупность, для осуществления с ней взаимодействия.

Таким образом, на наш взгляд, к деятельности можно отнести такие акты субъекта, в частности, человека, конечной или неопределенной совокупности людей, когда они оперируют обобщенными объектами (создают их и осуществляют их изменения). Не каждый субъект способен и имеет возможность оперировать с обобщенными объектами. Деятельность как свойство субъекта определяется наличием воли, целеустремленностью и сознательностью. Для того, что бы осуществлять деятельность человек должен пройти обучение, при этом считается, что сообщество и общество допускает к самостоятельной деятельности в сообществе и обществе конкретного человека только после определенной квалификационной аттестации. Таким образом, к деятельности надо относить совокупность осмысленных, рациональных и планируемых действий субъекта над обобщенным объектом, удовлетворяющих определенным квалификационным требованиям. В этой связи, деятельность – происходящие с субъектом изменения, сопродуцированные данным субъектом, социальным универсом (сообществом), к которому принадлежит данный субъект, и другим изменением, воздействующим на него.

Существует мысль, согласно которой деятельность, в отличие от действий, например животных, определяется тем, что она направлена на создание продуктов, а не на их потребление. Однако, жизнедеятельность, т.е. деятельность, направленная на поддержание жизни, в том числе и людей, подразумевает потребление. Поэтому потребление происходит и при действиях и при деятельности. В этой связи, при продуцировании продуктов можно выделить три вида продуцентов: потребители, собственно продуценты и власть. Потребители являются продуцентами, которые потребляют продукты потребления и продуцируют продукты употребления и восстановленный трудовой ресурс. Власть потребляет трудовой ресурс и продукты, продуцируемые собственно продуцентами. Собственно продуценты потребляют продукты власти, трудовые ресурсы и промежуточные продукты других продуцентов, при этом они продуцируют продукты потребления и промежуточные продукты.

К объектам деятельности относят объекты практики, познания и оценки. Ни чувственные данные (объекты практики), ни логические данные (объекты познания) не могут характеризовать полезность элемента для деятельности субъекта, поэтому используются прагматические данные (объекты оценки). Объекты оценки характеризуются не только степенью воздействия рассматриваемого объекта на цель, но и самой целью, а прагматическая информация извлекается не только из данного объекта, но и цели.

14.3 Цели деятельности

Если посмотреть на человека из Космоса, то можно прийти к выводу, что конечной целью человека является естественная смерть. Однако на его пути есть другие цели, которые он выбирает сам. Естественный конец цикла жизни есть следствие причины, которая называется рождение человека. Движение по этой причинно-следственной связи отвечает на вопрос, почему происходят данные изменения. Человек как целеустремленный индивид может выбирать цель из класса целей в некотором окружении из класса окружений, при этом отвечать на вопрос зачем. Фактически он выбирает способ действия. Существуют три типа способов действий или целей как продукта его выбора: конечный результат, процесс движения, познание. Например, спуск с горы можно осуществить тремя способами: на фуникулере, на лыжах, пешком с остановками во всех красивых местах.

Субъект сенсорно принимает входные объекты как отдельные случайно поступающие, либо как обособленные по какому либо правилу в виде выборки из входной совокупности. При умственной обработке входных принятых объектов (объектов практики) сознание человека работает с выделенными объектами, которые поняты человеком (объекты познания). Весь процесс заканчивается действием человека в виде реакции или/и отклика или/и акта, при этом в формировании действия человека принимает участие, как осознанный механизм, так и бессознательные (скрытые) врожденные или/и приобретенные механизмы. Любое движение субъекта состоит из совокупности элементов движений и после каждого такого элемента субъект может оценить, насколько единиц он продвинулся к цели или отклонился от нее. При этом он может выбрать как способ движения из класса целей, т.к. его окружение может меняться, так и вид движения в зависимости от издержек на движение. Если расстояние до цели и величина издержек уменьшаются, то действия продолжаются, если же общий показатель взвешенного расстояния до цели увеличивается или остается постоянным, то субъект производит выбор из доступных возможных вариантов следующего движения такого движения, которое приближает его к цели с наименьшими издержками. Таким образом, деятельность человека всегда характеризуется целенаправленностью,

осмысленностью и оценкой текущего состояния. Входное (внешнее или внутреннее) воздействие может либо вызвать выходное действие, либо нет. Если воздействие не вызывает внешней реакции (вырожденная реакция), то можно говорить об отражении, если же появляется внешняя реакция, то можно говорить об отображении. Например, воздействие на человека может отразиться в нем, но не будет доступно другим людям, пока оно не будет выражено в звуке, жесте и т.д. Отображение всегда может быть отчуждаемо от субъекта в процессе его воплощения. Это воплощение может быть проявлено в виде реакции, отклика, акта. При этом реакция есть неосознанное действие, например, в виде интуитивного (врожденного) действия или/и приобретенного (автоматического) действия. Отклик есть осознанное действие, когда человек понял воздействие и может повторить отклик, т.е. воспроизвести данное действие на аналогичное воздействие. Акт есть обобщенное действие, когда человек оценил воздействие и может выбрать действие из класса действий, для того, чтобы данное действие приблизило его к цели. При этом достаточное количество людей будет адекватно действовать на одно и то же воздействие. Человек реагирует (вынужденно изменяется) на внешние или внутренние события, например, ему приказывают упасть или внутренний голос ему говорит «упади» и он падает. Человек откликается (сознательно сопроизводит свое изменение), если ему предлагает другой человек упасть, и он соглашается. Однако человек может изменяться и на изменения в окружении, например, человек увидел приближающуюся грозу и укрылся в доме. Кроме того, человек может изменяться на изменение самого окружения, например, если человек поднялся на гору в новое окружение, и ему стало плохо, то он срочно спускается с горы.

Когда мы говорим, что человек применяет операции для продвижения к цели, то подразумеваем, что он планирует действия и в плановом порядке их реализует. Планирование представляет собой описание операций в виде метода, где метод есть совокупность запланированных действий (операций) реально приводящих к искомому результату. Таким образом, на действие в рамках операции требуется инструкция. Однако на инструкцию тоже может потребоваться инструкция и т.д. К счастью человек обладает врожденным свойством, позволяющим совершать действия без инструкций, так же как и события во внешней среде происходят без инструкций. В реальности изменения в окружении или других факторов могут привести к тому, что выполнение действий не будет приводить к уменьшению расстояния до цели. В таких случаях применяется способ – совокупность предполагаемых действий, потенциально могущих привести к искомому результату. В научной деятельности известно так называемое озарение, в искусстве – вдохновение, т.е. интуитивные действия, приводящие к положительному результату. В зависимости от объекта деятельности, интуитивные действия могут применяться только к объектам познания. В других сферах деятельности, в частности, в сфере практической и оценочной деятельности данные виды действий не должны применяться, т.к. они могут не воспроизводиться по желанию субъекта. В операционной действительности мы выделяем объект, средства, с помощью которых можно манипулировать объектом, и метод, т.е. действия, которые реализуются с помощью средств. Когда мы описываем действие, то говорим, например, следующее: транспортировать (функция в виде глагола) товар (объект) на автомобиле (средство), т. е. необходимо изменить состояние объекта как носителя в некоторой среде (канале, пространстве). При этом не имеет значение, кто (какой элемент) это делает, т. к. это может делать, кто угодно из определенного класса элементов. Когда мы говорим о взаимодействии, то должны явно выделить две точки или двух субъектов: откуда и куда направлено действие. Однако, бывает необходимо изменить состояние не носителя, а предмета или коммуниканта

объекта, например, изменить значение информационного объекта или изменить правовой статус имущества [7].

Целью может обладать только субъект, однако, целеустремленное поведение могут демонстрировать и некоторые элементы (целеустремленные индивиды), например, автоматы, обладающие памятью и логикой или компьютерные программы. Наличие цели у целеустремленного индивида создает некоторое целевое пространство (поле), в рамках которого данный индивид может выбирать цели, способы их достижения (движения к ним) и оценивать ценность продвижения к ним.

Цель может возникнуть тогда, когда состояние целеустремленного индивида позволяет ему ощутить разность потенциалов целевого поля. Например, у сытого льва не появляется целевых устремлений к погоне за добычей. Появление разности потенциалов в целевом поле индивида приводит к тому, что он хочет (должен) изменить свое состояние или состояние другого элемента. Достичь этого можно путем формирования свойств цели. Цель можно достичь разными способами, при этом ценность и цена достигнутого эффекта может быть различной. Например, лев может лечь в засаду или пуститься в погоню за добычей, лев может выбрать в качестве добычи кролика или кабана, лев может охотиться один или с львицей. Если мы рассматриваем цель, как связанную с разностью некоторого потенциала целевого поля, то цель – это выбор способа действия, приводящего к целевому состоянию индивида, т.е. уменьшению разности потенциалов данного поля у индивида до минимального значения. Например, погоня льва за кабаном всегда заканчивается положительно, а погоня льва за стадом зебр обладает вероятностью успеха равной 0,7. Поэтому лев всегда, встретив стадо кабанов и стадо зебр, выберет стадо кабанов. Таким образом, индивид всегда выбирает цель или способ действия, который обладает максимальной вероятностью достижения желаемого, т.е. уменьшения разности потенциалов своего целевого поля.

Цель может складываться из собственной цели целеустремленного индивида, внешней адресной цели, например, организации, в которой работает данный индивид и, наконец, индуцируемой у индивида цели общества. Если исходить, что интегральная цель есть константа, то процесс изменения начального состояния целеустремленного индивида в целевое, будет определяться проницаемостью данного целевого поля. В частности, время протекания процесса будет зависеть от инерционности канала, по которому протекает процесс, или способа действия. Кроме того, к свойствам данного канала можно отнести издержки на продуцирование или на переход в целевое состояние индивида, а также ценность данного состояния для индивида или накопленный ценностный потенциал в данном целевом состоянии.

Целеустремленный индивид, выбирающий способ изменения состояния из неудовлетворительного в удовлетворительное, должен учитывать три показателя одного из доступных способов действия. В качестве критериев достижения цели (эффекта) можно выбрать эффективность. Выделяют следующие виды эффективности: функциональная эффективность – минимальное время достижения эффекта; ценность достигнутого эффекта может характеризоваться в виде максимизации накопленного потенциала ценности; и экономичность – в виде минимизации издержек. Действия отдельного социального элемента и действия социальной группы элементов отличаются. В простейшем случае, даже если цели участников группы совпадают с целью группы, возможны ситуации, когда некоторые участники группы начинают не содействовать действиям группы, а противодействовать или вести себя нейтрально, поэтому необходимо учитывать отдельные цели элементов и статистические показатели действий элементов группы.

Цель всегда связана с выбором направления движения к цели или выбором из двух разнородных целей одной. Критерий же движения к цели есть расстояние до цели. Если же две цели однородные, то выбирается цель, которая ближе. Если же две цели однородные и находятся на одном расстоянии, но одна из них обладает повышенной ценностью, то выбирается более ценная. Если же две цели являются однородными, находятся на одном расстоянии и обладают одинаковой ценностью, то одна из них имеет свойство, по которому можно минимизировать издержки, например, жертва – хромая, то выбирается менее затратная цель. В этой связи, целеустремленность всегда оценивается в виде некоторого взвешенного расстояния до цели.

Единицей деятельности можно считать акт, состоящий из триединой совокупности целевого (имеющего направление), воспроизводимого (познанного) и оцененного изменения обобщенного объекта, сопродуцированного сообществом и обществом, и продуцирующий обобщенный продукт в виде дискретного (отчуждаемого) результата, другого акта и элементов окружения.

Элементарный акт управленческой деятельности всегда сопряжен с мыследействием и принятием решения. Мыследеятельность есть мышление, направленное во вне, однако, выделяют и чистое мышление, которое оперирует символами, а также рефлексию, как мышление, которое направлено на субъекта мыследействия. В этой связи, принятое решение является только отчуждаемым продуктом мыследеятельности, но, кроме того, можно выделить процесс мыследеятельности субъекта, как некоторую траекторию потока мыследеятельности, а также чистое мышление, как некоторые изменения в среде головного мозга.

Если далее продолжить эту тему, то можно отметить, что любое действие целеустремленный субъект во внешнем окружении осуществляет на основе трех категорийных составляющих, первая из которых определяется обменом элементов взаимодействия. Субъект получает через свои сенсоры информацию из внешней среды, и сам воздействует на элементы этой среды. Вторая составляющая представляет собой элементарный акт сравнения, где сравнивается значение элемента обмена с некоторой моделью (эталоном), который формируется либо внутри субъекта (в его внутреннем мире), либо поступает из вне вместе с информацией о внешней среде. Третья составляющая связана с оценкой того, что получено и понято.

Действия «принято», «понято», «оценено» совсем не обязательно должны идти друг за другом. Кроме того, действие «принято» и «отвечено» есть действия по обмену «воздействие-действие» субъекта с окружением. Для того, что бы действия по обмену совершались, необходимы действия «сравнение», «усреднение» и «узнавание», смысл которых заключается в узнавании входных объектов и сравнении их с некоторой концептуальной моделью окружения (обобщенных объектов) у субъекта. Мы не можем эти действия называть операцией, т.к. элемент мышления, мыследействия нам не подвластен. К операциям будем относить элемент действия, который контролируется сознанием субъекта. Единичный элемент действия не может быть одномоментен, т.к. он имеет начало, длительность и конец, поэтому время фиксации (регистрации), хотя и имеет единичное значение, но оно может отличаться от момента времени истинного события, и обычно регистрируется временем конца регистрации. Под операцией будем понимать целенаправленное изменение как минимум одного свойства как минимум одного элемента взаимодействия, производимое в течение конечного отрезка времени при участии как минимум одного инструмента и одного ресурса. Процесс изменения есть свойство изменения, характеризующее стадии перехода от одного состояния

элемента (элементов) к другому, при этом время перехода не может быть как угодно малым.

Если единица деятельности сопродуцируется обществом (сообществом), то всегда найдется элемент общества, который сопродуцирует единицу деятельности, поэтому деятельность как таковая характеризуется неопределенностью во времени (может иметь начало, но не иметь определенного конца). Деятельность характеризуется неопределенностью в геометрическом пространстве, т.е. она может осуществляться в неопределенном месте. И, наконец, деятельность характеризуется неопределенностью в элементном (физическом или общественном) пространстве. Деятельность реализуется в виде некоторого потока общественных взаимодействий, который может сопровождаться безвозвратным расходом некоторых ресурсов, например, временных, либо временной блокировкой ресурсов, например, бронированием земельного участка, либо расходом возобновляемых ресурсов, например, расходом гидроэлектроресурсов.

14.4 Деятельность и услуга

Потребление деятельности в рамках услуги подразумевает извлечение услугополучателем полезных свойств процесса деятельности услугодателя. При этом происходит задействование услугодателя именно на данного услугополучателя или ограниченное количество услугополучателей, т.к. мощность ресурсов услугодателя всегда ограничена. В этой связи, подключение дополнительных услугополучателей невозможно, поэтому потребление услуги можно обозначить термином «расходование».

Договор на оказание услуги в виде осуществления определенной деятельности может не сопровождаться ни одним конкретным определенным действием, но при этом он обязательно должен содержать в качестве предмета договора, например, документированное право услугополучателя на доступ к процессу деятельности, который сопровождается расходом какого-либо ресурса. Эта фактическая деятельность, даже, если она не была востребована услугополучателем, должна быть зафиксирована в рамках вырожденной услуги, как изменение состояния расходуемого ресурса в процессе фактического осуществления деятельности. Вынужденное совершение деятельности при отсутствии услугополучателя и расход ресурса можно рассматривать как ситуацию, когда услугодатель мог бы выполнить услугу для другого услугополучателя, а стало быть, как упущенную выгоду. В этой связи услугополучатель должен оплатить услугу, даже если услугодатель не совершил ни одного действия.

14.5 Единица деятельности

Единица деятельности должна состоять как минимум из двух связанных актов деятельности. Данные акты могут не пересекаться, но между ними обязательно должна быть общественная (социальная, юридическая, экономическая) связь. Общественный акт деятельности подразумевает наличие общественной функции, которая определяет сущность данного акта. Особенностью данной функции является то, что она не является принадлежностью субъекта, а только его ролью, которую он выполняет, находясь на месте определенной общественной ячейки. Данная функция не зависит от средства, метода и объекта, на который она направлена. Она приписывается актору, который, находясь в определенной общественной ячейке, имеет возможность активироваться и осуществить акт деятельности. Здесь общественная ячейка это некоторые общественные отношения, которые локализуют поток актов деятельности во времени, в геометрическом и

элементарном пространстве. Акт деятельности может быть направлен на общественные отношения (связи), на взаимодействия в рамках данных отношений (связей) и на самих субъектов. Кроме того, акт деятельности может быть направлен на инструмент, сопродуцирующий производство продукта деятельности, в частности, на средство, метод и принципы деятельности. Особенно это важно, когда для достижения цели деятельности нет необходимого инструмента и его надо разработать. Для того чтобы субъект мог проявить акт деятельности, он должен находиться в определенной общественной ячейке и иметь статус актора. При этом он приобретает определенные правомочия, т.е. возможность активироваться и совершать акты деятельности, имеющие общественные последствия. К собственно деятельности в виде элементарного акта деятельности можно отнести совокупность определенных компетенций субъекта общественных взаимодействий (совокупность уравновешенных прав, обязанностей и ответственности) как минимум двух взаимодействующих акторов, проявляющаяся в процессе перехода их состояний из исходного в целевое состояние.

Если акт деятельности сопродуцируется обществом, то сама возможность заниматься деятельностью (потенциальная деятельность) сопродуцируется предпосылками и выражается в виде получения образования, аттестации, регистрации, т.е. в виде проявления намерения осуществлять деятельность. По этой же причине кроме потенциальной и собственно деятельности, можно выделить деятельность деятельности или деятельность, сопродуцируемая последствиями деятельности, которая выражается в виде организации деятельности, например, в устранении негативных последствий деятельности или оптимизации деятельности с целью оптимизации продукта деятельности.

Человек, прежде чем стать актором должен продемонстрировать свою дееспособность, правоспособность и трудоспособность. Для этого он должен иметь определенные врожденные свойства, а также достичь определенного возраста, показать наличие определенных знаний для выполнения общественно полезной деятельности. Общество по данному поводу выработало механизм обучения подрастающего поколения в виде обязательного (фактически добровольно-принудительного) среднего образования и профессионального обучения. В рамках данного образования и обучения осуществляется передача навыков деятельности субъектов в обществе, удовлетворяющих моральным, нормативным и профессиональным требованиям. Организацию деятельности как категорию можно рассматривать в трех аспектах: организацию самостоятельной деятельности, организацию деятельности коллектива для достижения цели коллектива, и организацию деятельности общества в интересах всего общества.

Деятельность как явление можно рассматривать как триединую категориальную совокупность свойств личности (способность к деятельности), свойств элементарной общественной ячейки, в которой реализуется собственно деятельность, и свойств общества к воспроизводству деятельности.

Литература

1. О некоторых вопросах судебной практики, возникающих при рассмотрении споров, связанных с договорами на оказание правовых услуг // Информационное письмо Президиума Высшего арбитражного суда РФ от 29 сентября 1999 г. №48.
2. Мизес Л. Человеческая деятельность. – М.: Экономика, 2000. – 878с.
3. Акофф Р. Теория систем. – М.: Питер, 2002. – 448с.
4. Савиньи Ф.К. Обязательственное право. – М.: Статут, 2002. – 765с.
5. Щедровицкий Г.П. Избранные труды. – М.: 1995.

6. Уемов А.И. Вещи, свойства, отношения. – М.: Изд. АН СССР, 1963.
7. Нестеров А.В. Философия систем // НТИ. – 2002. - №4. – С.1 - 9.

Глава 15. Свойства процессов оказания услуг

В литературе, посвященной услугам, обычно практически не уделяется внимание технологическим аспектам процессов оказания услуг. Как правило, процессы производства исследуются в науках, связанных с технологиями.

В этой связи, рассмотрим основные показатели функционирования процессов (показатели процессов), которые можно разделить на внешние и внутренние. При этом внешние показатели можно разделить на потребительские, характеризующие пригодность, безопасность и качество продукта, и производственные, характеризующие эффективность процесса производства. Внутренние показатели процесса характеризуют технологические факторы, влияющие на внешние показатели процесса.

Любая производственная среда состоит из организованной совокупности производственных элементов или каналов. Данные элементы можно разделить на элементы управления, производства (основные технологические) и обеспечивающие. Последние можно разделить на вспомогательные, транспортные и обслуживающие (ремонтные, модификационные и т.п.). По структуре данные каналы объединяются последовательно, параллельно и циклически с помощью обратных связей. Поэтому внутренние показатели функционирования процессов можно разделить на три группы показателей. Первая группа показателей характеризует соотношение основных технологических элементов и иных, в частности обеспечивающих. Вторая группа показателей процессов характеризует проницаемость (пропускную способность) производственной среды или ее части в зависимости от структуры используемой в ней сети элементов. Третья группа показателей характеризует собственно свойства процессов, например, гибкость и т.п.

При производстве одной простой единицы продукта вполне достаточно методики производства. Если же эта единица продукта достаточно сложна и состоит из большого количества составных элементов, например, ста единиц, или производитель производит простые продукты, но в больших количествах, то обычно разрабатывается и/или используется технология. Технология позволяет согласовать элементы процесса производства и стабильно производить продукты, удовлетворяющие обязательным требованиям. На наш взгляд, технология – организованная совокупность реализации на (в) каком-либо носителе определенных промышленных методик и средств, а также статистически значимых входных воздействий, которые приводят к изменению свойств входных объектов и позволяют определять состояние выходных объектов, и удовлетворяющая определенным промышленным стандартам.

Здесь технологический процесс – процесс, реализуемый в определенной технологии; промышленная методика – методика, разработанная для промышленного применения, т.е. для производства продукта в массовых количествах, а стало быть, имеющего статистически значимые характеристики; а промышленные средства – средства, которые обладают статистически значимыми характеристиками. Документированное описание технологии – документация, в которой описана технология.

Процесс должен осуществлять производство продукта в заданные сроки, с необходимой точностью, которая выражается в пригодности продукта, а также соответствовать требованиям безопасности. Если первый показатель по времени предоставления продукта является абсолютным и выражается в единицах времени, то вторая характеристика продукта может быть выражена в виде большого многообразия показателей, каждый из которых, если он измеряется, сводится к какой-либо физической единице измерения. В конечном итоге, как показано в [2],

значение показателя можно измерить в единицах длины. Третий показатель безопасности фактически является условным логическим параметром, который, как правило, измеряется в относительных единицах, либо может быть сведён к ним.

Любая технология подразумевает разделение технологического процесса на три стадии: накопление (создания задела) входных элементов, собственно изменение (превращение) входных элементов и накопление выходных (готовых) элементов (продуктов). Это связано с тем, что технологический процесс должен работать ритмично, а элементы, поступающие на технологическое изменение, могут поступать не ритмично, точно так же, как и готовые продукты могут уходить из основного технологического процесса не ритмично. В этой связи, как на входе, так и на выходе основного технологического процесса, образуют входной и выходной накопитель. В случае если эти накопители не справляются, то основной технологический процесс может быть остановлен. Кроме того, этот процесс может быть остановлен на переналадку, настройку, регламентные и ремонтные работы, а также на технологические переходы или на вынужденные простои по организационным причинам.

В [1] представлены некоторые основные показатели процессов: {1) себестоимость единицы продукта, 2) процент рекламаций, 3) ошибки в комплектации заказчиков, 4) срок поставки сырья, 5) процент несоответствующего сырья, 6) процент брака}, увязанные с целями руководителей процессов: {сокращение издержек на производство, повышение качества обслуживания клиентов, эффективность и качество закупок, повышение качества производства}, а также критерии достижения целей с детализацией на планируемый период: {сокращение 1) на 10% за год, снижение 2) на 60% за год, снижение 3) на 70% за год, снижение 4) до 2 недель за год, снижение 5) на 60% за год, снижение 6) на 80% за год}.

15.1 Показатели, характеризующие процессы

Можно выделить такие показатели процесса как коэффициент производительности, коэффициент наращивания мощности и коэффициент гибкости. Под коэффициентом производительности будем понимать такой показатель, который состоит из показателей: коэффициент пропускной способности, коэффициент непрерывности и коэффициент ритмичности. Коэффициент пропускной способности определяется отношением времени технологических операций к суммарному времени технологических операций и времени перехода между операциями. Уровень непрерывности процесса определяется отношением длительности технологических операций к суммарной длительности технологических операций и длительности плановых ремонтов. Коэффициент ритмичности определяется отношением времени технологических операций к суммарному времени технологических операций и времени простоя по организационным причинам. Коэффициент наращивания мощности определяется отношением времени технологических операций к суммарному времени технологических операций и времени переналадки технологии для увеличения производительности, например за счет запуска параллельных процессов. Коэффициент гибкости фактически состоит из двух коэффициентов, и первый из них определяется как отношение времени технологических операций к суммарному времени технологических операций и времени настройки технологии на выполнение другого спектра операций, а второй коэффициент зависит от времени настройки технологии на выполнение операций с другим спектром входных объектов. Фактически коэффициент наращивания мощности также характеризует гибкость процесса, а известные термины модификация и модернизация могут получить следующие определения. Модификация процесса (объекта) это изменение процесса

под действием субъекта с целью удовлетворения иных требований из функционального спектра, а модернизация процесса (объекта) есть изменение процесса под действием субъекта с целью соответствия процесса современным требованиям путем компенсации морального и физического износа. Кроме этих двух терминов еще применяется термин «адаптация», смысл которого, применительно к процессам, на наш взгляд, заключается в следующем. Адаптация процесса это изменение процесса под действием субъекта, сопродуцированное изменением внешней или внутренней среды.

Кроме этих показателей для процессов выделяют коэффициент точности, коэффициент стабильности и коэффициент нештатного прерывания процесса. Коэффициент точности процесса представляет собой степень соответствия фактических отклонений значений измеряемого показателя от установленного значения и определяется отношением шести значений среднего квадратического отклонения к значению интервала между верхним и нижним допуском измеряемого показателя процесса. Считается, что значение данного коэффициента для нормальной точности процесса должно быть не менее 0.75. Коэффициент стабильности процесса характеризует степень сохранения постоянными во времени параметры и закон распределения погрешностей измеряемого показателя процесса и определяется вариациями отклонения среднего значения измеряемого показателя процесса от середины интервала поля допуска и может быть представлен в виде отношения модуля разности математического ожидания и среднего значения измеряемого показателя процесса к ширине интервала поля допуска. При этом для нормальной стабильности процесса значение данного отношения не должно превышать 0.125. Коэффициент нештатного прерывания процесса может определяться в виде вероятности нештатного прерывания процесса.

15.2 О бизнес-процессах

Будем считать, что термин «бизнес-процесс» является некоторой метафорой и обозначает процессы в бизнесе (процессы бизнеса, процессы деловой деятельности или процессы деятельности). Далее дадим более точную формулировку. На наш взгляд, процесс является свойством какого-либо элемента универса Вселенной. Мы выделяем процесс, протекающий во времени и (или) в пространстве, поэтому определение бизнес-процесса как реальной операции или как модели, также состоящей из операций, приводит к вопросу, а что такое операция? Можно заметить, что операция есть элементарная часть процесса. Нас не может устроить структурное определение процесса, т.к. термин процесс обозначает функциональное понятие. Практически все авторы отмечают, что процесс подразумевает кого-то (что-то), который производит что-то (поставляет, оказывает, воздействует и т.п.) и того, кто получает (потребляет и т. п.) это что-то. В этой связи, необходимо обратить внимание на то, что основной моделью процесса является следующая модель. Субъект A_1 инициирует в рамках продуцента (A) в окружении (M) продуцирование (P) продукта (D), который получает (S) субъект (B_1) на условиях (N). (B_1) выступает в роли сопродуцента, т.е. достаточного элемента для того, чтобы продуцирование имело смысл. Даже если получателем продукта (D) является (A_1) или окружающая среда (M), то смысл продуцирования будет определяться целью, преследуемой (A_1), в частности во взаимодействии (A_1) с (B_1), (A_1) или (M).

В самом общем виде процесс – это изменение, по крайней мере, одного свойства какого-либо элемента. Так как все элементы необратимо движутся во времени, то не существует элементов, которые бы не участвовали в каком-либо процессе. При рассмотрении элемента, как объекта, некоторые его свойства считаются неизменными, и тогда субъект имеет дело с определенными статичными

сечениями процесса. Однако, т.к. процесс есть свойство изменения какого-либо элемента, то необходимо помнить, что когда говорят о процессе, то всегда подразумевают процесс, происходящий либо в элементе, либо между конкретными элементами, либо между элементом и средой. И, наконец, изменения с постоянной скоростью рассматриваются субъектом, как стационарные в некоторой системе координат. Любые изменения характеризуются направлением, скоростью и ускорением изменения, поэтому наибольший интерес представляют переходные процессы, связанные с изменением вышеуказанных свойств.

Таким образом, любой процесс деятельности представляет собой продуцирование продукта данной деятельности, которое в свою очередь является составной частью взаимодействия в рамках некоторых отношений, возникающих между элементами универса Вселенной. При этом любые изменения в одном из элементов данного универса или взаимодействие двух элементов данного универса или разных универсов продуцируют продукт этого изменения, воздействия или взаимодействия.

Одной из характеристик данного изменения является процесс изменения элемента универса во времени, в пространстве и элементе (универсе, Вселенной). В связи с тем, что модель данных изменений также представляет элемент универса Вселенной, а процесс моделирования также является процессом изменения некоторого элемента, то термин «бизнес-процесс» обозначает процесс любых взаимодействий, в том числе и моделирования данного процесса, происходящих в организации, данной организации с другими организациями и данной организации с внешней средой.

Сам же процесс во времени представляет собой последовательность событий или изменений, по крайней мере, одного структурного свойства элемента универса Вселенной в течение периода времени определенной продолжительности. В качестве такого элемента можно рассмотреть взаимодействие или отношение. Аналогичные процессы протекают в геометрическом пространстве, например, при падении тела, или в элементе – стакане с водой при растворении кусочка сахара. Таким образом, состояние процесса, как объекта, можно рассматривать, как аналог свойства статичного объекта, а ситуацию в среде, как свойство этой среды, рассматриваемой как объект. При этом под состоянием процесса, рассматриваемого как объект, понимаем множество всех его свойств в некоторый момент времени, т.е. некоторое статичное сечение данного процесса.

Литература

1. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы. – М.: Инфра-М, 2004. – 319с.
2. Нестеров А.В. Философия измерений // Автометрия. – 2000. - №6. – С. 126-137.

Глава 16. Категорийный (тензорный) подход

В тексте книги мы использовали так называемый тензорный подход [1,2], который базируется на философских категориях. В этой связи в данной главе представлены основные положения данного подхода. Будем рассматривать услуги как фактический объект, т.е. некоторые изменения, которые происходят при взаимодействии субъектов в рамках каких-либо отношений, и которые характеризуются процессом изменений.

Когда исследователь индивидуализирует и описывает объект, то фактически помещает его в категорийное пространство и выделяет набор некоторых категорий, в пределах изменений которых определяет свойства объекта. При этом исследователя интересует не изменения самого объекта (предполагается, что он остается неизменным в процессе движения), а изменение его представления через более простые объекты или компоненты, которые можно рассматривать как некоторые свойства объекта, выраженные элементарными носителями этих свойств. Таким образом, разложение объекта на составляющие его категорийные более простые объекты можно трактовать как представление объекта в частной системе координат некоторого категорийного пространства, причем набор компонент этого пространства может не образовывать вектор, а оси координат могут представлять несоизмеримые величины. Назовем это пространство – категорийная Вселенная. Пространство рассматриваемой Вселенной не является геометрическим, размерности осей координат в нем неодинаковы, и по каждой категорийной оси можно построить свою аналогичную Вселенную. Например, координату мировой линии L в трехмерном категорийном пространстве (L, T, G) можно представить в виде тройки координат (X, Y, Z) в обычном геометрическом пространстве L , где T – категория-время, G – категория-элементность универса Вселенной. Не надо рассматривать данные категорийные координаты как единственно возможные. В общем случае данные ортогональные категорийные координаты могут быть представлены любыми категориями, выбранными исследователем в соответствии с определенными принципами. Например, в [3] в качестве данных категорий использовались мегакатегории, которые определялись как продольные, поперечные и инвариантные категории. Здесь продольная категория есть категория, отражающая свойство предмета рассмотрения, которое может быть измерено, наблюдаемо, представлено в одной точке (в виде точки). Поперечная категория есть категория, отражающая свойство предмета рассмотрения, которое может быть измерено, наблюдаемо, представлено в двух и более конечном количестве точек. Инвариантная категория есть категория, отражающая свойство предмета рассмотрения, которое может быть наблюдаемо, проявлено, представлено в виде неопределенного количества точек. Элемент универса Вселенной как предмет рассмотрения обладает всеми тремя мегакатегориями. Наиболее важными являются корпускулярная или дискретная (продольная), волновая или непрерывная (поперечная) и элементностная (инвариантная) категории, пересечение которых образуют инерционную (еще называемую материя), энергетическую и индивидуальностную (еще называемую информация) категории [3]. В данной книге используются следующие термины: вещественная, материальная и действительная категории для соответствующего обозначения продольной, поперечной и инвариантной категорий.

16.1 Категорийная Вселенная

В нашей модельной Вселенной, которая называется неопределенным термином «Вселенная», существуют элементы Вселенной, обладающие ниже

следующими свойствами.

- 1) Элементы Вселенной имеют материально-вещественную и самоорганизующую природу, то есть каждый элемент обладает корпускулярным, волновым и элементным свойствами, позволяющими ему оставаться каким-либо элементом Вселенной (принадлежать Вселенной). Элементы Вселенной расположены в ней неравномерно. Элементы Вселенной двигаются со скоростью, не превышающей скорости света, все вместе во времени; друг относительно друга в геометрическом пространстве и в элементном пространстве, в направлениях уменьшения неоднородности. Элементы проявляют свои свойства как реальные элементы, например, физические элементы, живые элементы и разумные элементы, а также как идеальные и абстрактные элементы.
- 2) По крайней мере, два элемента Вселенной могут образовывать совокупности связанных элементов Вселенной или универсы Вселенной, которые также являются элементами Вселенной. Свойства связности проявляется в том, что изменения в одном элементе могут приводить к изменению в связанном с ним элементе Вселенной.
- 3) Третьим основным свойством элемента Вселенной является свойство отражения какого-либо индивидуализированного (неоднородного) элемента в других элементах Вселенной, а также в самом себе. Свойство отражение проявляется в виде некоторых отношений, возникающих между элементами Вселенной.

В качестве элементов универса Вселенной выступают: 1) либо один элемент Вселенной, 2) либо, как минимум, два связанных элемента Вселенной, 3) либо неопределенная совокупность элементов Вселенной.

В качестве элемента рассмотрения или объекта рассмотрения субъект может выбрать либо один элемент, либо, как минимум, два связанных элемента и рассматривать связь этих элементов, либо неопределенную совокупность элементов и рассматривать отношения между ними.

В качестве предмета рассмотрения в объекте или предмета объекта рассмотрения обычно берут либо одно свойство объекта (элемента, связи или отношения), либо, как минимум, два связанных свойства объекта, либо неопределенную совокупность свойств объекта.

Считается, что объект рассмотрения нейтрален и субъект не оказывает влияния на объект при его рассмотрении. Обычно рассмотрение предмета объекта возможно при освещении данного объекта светом или при ином взаимодействии рассматриваемого элемента с другим элементом Вселенной. Данное рассмотрение считается пассивным, так как рассматривающий субъект не оказывает целенаправленного воздействия на объект рассмотрения. В случае если субъект воздействует на объект рассмотрения, то такое взаимодействие называют изучение объекта, при этом возможно разрушение объекта. Если данное взаимодействие производится в лабораторных условиях и возможно моделирование взаимодействия исследуемых объектов с участием субъекта, то такое взаимодействие еще называют исследованием.

Взаимодействие субъекта с объектом также может стать объектом рассмотрения (изучения, исследования), в частности, это может быть сам субъект, связь субъекта с объектом, отношение субъекта к объекту и, наконец, воздействие субъекта на объект и наоборот.

В качестве объекта рассмотрения субъектом могут выступать другие субъекты или целеустремленные элементы или функциональные объекты (индивиды). В этом случае, субъекты рассмотрения могут быть либо нейтральными, либо взаимодействовать с рассматривающим субъектом, в частности,

противодействовать либо содействовать рассмотрению. Объекты рассмотрения в определенных условиях также могут вступать во взаимодействие с рассматриваемым его субъектом, например, в ядерной физике в некоторых экспериментах исследовательские инструменты взаимодействуют с исследуемым объектом и начинают влиять друг на друга.

При взаимодействии как минимум двух субъектов при рассмотрении объекта могут возникнуть некоторые связи между этими субъектами в отношении данного объекта. В качестве объекта рассмотрения в этом случае могут быть один из субъектов, связь между субъектами и отношения субъектов между собой.

Данная Вселенная, как пространство, обладает следующими свойствами пространства. Необратимость времени (t), нелинейность геометрического пространства (l) и как совокупность данных свойств – конечность скорости ($v=l/t$), в частности, скорости света, и, наконец, естественная логика течения процессов в сторону уменьшения некоторого элементного потенциала (g). Скорость изменения элемента во времени (x/t), как и другие изменения например, по отношению к геометрическим размерам, в частности, градиент (x/l), или другим элементам (x/x_0) является величиной конечной.

Потоки распространяются в пространстве-структуре или в общем случае в среде за счёт конвекции (ток переноса), т. е. под действием случайных сил, в случайных направлениях и даже на встречу источнику поля, который, как правило, создаёт носителей потока и формирует ток проводимости. Ток проводимости течет в направлении, формируемом источником поля (потока). Если использовать формальный аппарат для электромагнитного поля, то кроме тока проводимости и тока переноса должен существовать еще ток смещения, чтобы сумма токов через замкнутую поверхность была равна нулю. Однако токи смещения не имеют материально-вещественных носителей.

16.2 Связи и взаимодействия

Под совокупностью элементов обычно понимают, по крайней мере, два элемента, рассматриваемые одновременно. Совокупности делят на массив, поток и множество в зависимости от того, как связаны элементы совокупности. Массив – связанная в геометрическом пространстве совокупность, например, три вершины треугольника. Поток – связанная во времени (последовательность) совокупность элементов. Множество – связанная совокупность элементов, которая также является элементом, причем наличие любого элемента множества (члена) в совокупности (множестве) существенна. Таким образом, между элементами множества, массива и потока или упорядоченной совокупности существуют связи, при этом даже один элемент имеет как минимум одну связь, которая может быть замкнута на данный элемент. Данная связь является вырожденной. Элементарная связь представляет связь между двумя элементами. Кроме того, можно выделить неопределенную связь элемента, которая не замкнута ни на один элемент связанной совокупности и является потенциальной. Связь между элементами есть свойство данных элементов, которыми они не обладают, если их взять в отдельности. Наличие связи еще не означает, что элементы воздействуют друг на друга, но при отсутствии связи это воздействие не возможно, например, мы не можем напрямую воздействовать на прошлое, хотя связь с прошлым у нас имеется. Другие виды связей, например, в геометрическом пространстве, реализованные в виде физических каналов, могут позволить осуществить двунаправленное воздействие.

Взаимодействие может быть: 1) вырожденное, когда элемент взаимодействует сам с собой, и представлено элементарным взаимодействием, 2) когда взаимодействие осуществляется, по крайней мере, между двумя элементами,

и 3) неопределенным взаимодействием или потенциальным, когда действие элемента осуществляется на окружающую среду, в которой он находится и неизвестны элементы среды, с которыми произойдет взаимодействие.

Действие (взаимодействие) выражается в виде некоторых изменений свойств элемента (элементов) во времени, в геометрическом пространстве и элементе, как множестве. Изменение несущественных свойств элемента (потока) во времени в течение периода времени определенной продолжительности называют событием. Изменение существенных свойств элемента приводит к превращению элемента в другой элемент либо к его разрушению. Данный термин также используется для обозначения изменений элемента (совокупности элементов) в геометрическом и в элементном пространстве.

Связанная совокупность свойств элемента в некоторый момент времени называется состоянием элемента, а совокупность значений существенных свойств элемента образует состояние элемента.

Изменения могут происходить в доменных, структурных и функциональных свойствах элемента. К домену будем относить точечные частицы, например, как в механике. Конкретная природа этих частиц не имеет значения. В качестве доменов можно взять атом, молекулу, вещь, любой объект рассмотрения. Домен не является элементом (узлом) структуры, а входит в состав рассматриваемого элемента. В естественных науках, как правило, исследуются доменные и структурные свойства, так как они базируются на физических свойствах. Функциональные свойства связаны с целеустремленными элементами и поэтому их исследуют, как правило, в гуманитарных науках.

Взаимосвязь элементов в совокупности должна удовлетворять некоторым требованиям, в частности, надежности (без запланированных разрывов связи), стабильности в требуемом диапазоне изменений амплитуды (глубины) взаимодействия, и широкополосности, позволяющей организовывать многофункциональные взаимодействия.

16.3 Понятия носитель, предмет и коммуникант

Основной методологической конструкцией будем считать три основные категории, определяющие элемент любой природы, или более строго, любой элемент универса Вселенной: носитель, предмет и коммуникант [3].

Здесь носитель есть категория, определяющая материально-вещественные свойства элементов, в частности, состоящие из вещественного объекта или/и материального объекта или/и действительного объекта. Вещественный объект есть совокупность объективных свойств элемента вещественной природы, т.е. имеющий массу покоя. Материальный объект есть совокупность объективных свойств элемента волновой природы, т.е. имеющий массу движения. Действительный объект есть совокупность объективных свойств элемента элементной природы, т.е. имеющего свойство принадлежности к определенному универсу как элементу Вселенной.

Здесь предмет есть категория, определяющая свойство отражения элементов универса Вселенной, в частности, отражать самих себя или/и другие определенные элементы универса или/и другие неопределенные элементы других неопределенных универсов Вселенной. Данное свойство, как метафора, еще называется информация. Мы разделяем понятия информация и данные, т. к. разные субъекты могут извлекать разный объем информации из одних и тех же данных. Наше мнение по данному поводу отображено в [4].

Здесь коммуникант есть категория, определяющая свойство отношений, складывающихся между элементами универса, универсов и Вселенной, в частности,

для общественных отношений это целевые или/и причинные или/и ценностные отношения. Здесь целевые свойства определяют целевые устремления субъектов; причинные, или более строго, мотивационные свойства, характеризуют связку продуцент-продуцирует-продукт; ценностные свойства характеризуют условные отношения субъектов к объектам взаимодействия в рамках некоторых условных шкал ценностей.

Литература

1. Петров А.Е. Тензорная методология в теории систем. – М.: Раио и связь, 1985.
2. Нестеров А.В. Тензорный подход к анализу и синтезу систем // НТИ. Сер. 2. 1995. - №9. – С. 2 – 6.
3. Нестеров А.В. Философия измерений // Автометрия. – 2000. - №6. – С. 126 - 137.
4. Нестеров А.В. Философия систем // НТИ. – Сер.1. – 2002. - №4. – С. 1 – 9.
5. Нестеров А.В. Философия информации // НТИ. – Сер.1. – 2000. - №2. – С. 1 –9.

Заключение

Мы рассмотрели большой круг проблем, касающихся услуг и сервиса, однако уже видно, что не меньшее количество вопросов осталось вне зоны внимания. Естественно со многими идеями, высказанными в данной книге, некоторые специалисты будут не согласны, и мы надеемся, что следующие публикации других авторов, посвященных услугам и сервису, помогут продвинуться в понимании обсуждаемого явления.