

Мир науки. Социология, филология, культурология <https://sfk-mn.ru>
World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies

2022, №1, Том 13 / 2022, No 1, Vol 13 <https://sfk-mn.ru/issue-1-2022.html>

URL статьи: <https://sfk-mn.ru/PDF/42SCSK122.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Головин, А. А. Институт обращений граждан в органы государственной власти как объект современных социологических исследований / А. А. Головин, Т. С. Уварова // Мир науки. Социология, филология, культурология. — 2022. — Т. 13. — № 1. — URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/42SCSK122.pdf>

For citation:

Golovin A.A., Uvarova T.S. The institute of citizens' appeals to state authorities as an object of modern sociological research. *World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies*, 1(13): 42SCSK122. Available at: <https://sfk-mn.ru/PDF/42SCSK122.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.).

Головин Артем Алексеевич

ГОАУ ВО КО «Курская академия государственной и муниципальной службы», Курск, Россия
Доцент кафедры «Экономической теории, регионалистики и правового регулирования экономики»

Кандидат экономических наук, доцент

E-mail: cool.golovin2011@yandex.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6688-3561>

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=731282

Researcher ID: <https://www.researcherid.com/rid/M-7424-2016>

SCOPUS: <https://www.scopus.com/authid/detail.url?authorId=57199997674>

Уварова Татьяна Сергеевна

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет», Санкт-Петербург, Россия

Аспирант

E-mail: tatiana.uvarova2017@yandex.ru

Институт обращений граждан в органы государственной власти как объект современных социологических исследований

Аннотация. В статье рассматривается институт обращений граждан в органы государственной власти как объект современных социологических исследований. В ходе проведённого исследования была определена актуальность исследования, которая заключается в необходимости развития института обращения граждан как инструмента коммуникации и обеспечения обратной связи государства и общества. В работе анализируется значительный объём социологических данных, представленных национальными и региональными институтами исследования общественного мнения. В ходе работы с данными социологических исследований было выявлено, что не так много исследований посвящено обращениям граждан. Анализ работ зарубежных и отечественных учёных-социологов показал их узкую направленность и определил новые горизонты работы. Большинство исследований охватывают только юридическую сторону обращений граждан, то есть формальные процедуры подачи и реагирования на обращения. Значительно меньше внимания уделяется причинам процессов, вызывающих обращения граждан. Общий массив социологических данных приводится в цифровом виде, то есть результаты проведённых опросов и их распределение, что формирует отдельную проблему, которая заключается в исследовании факторов, обуславливающих возникновение распределения социологических данных по территориальным, социальным и экономическим субъектам. Одним из результатов исследования стало заключение о недостаточном внимании, уделяемом региональной специфике общественных отношений.

Если на национальном уровне социологическими исследованиями занимаются крупные организации со значительным финансированием, то в регионах данными компетенциями наделены существующие государственные учреждения с недостаточным финансированием. Данная ситуация ставит под угрозу актуальность и адекватность социологических исследований, в том числе в отношении обращений граждан. Таким образом, перспективой развития социологических исследований обращений граждан должны стать акцентирование внимания на региональной специфике, расширение исследований по результатам обращений граждан, а также причинам, определяющим появление данных обращений.

Ключевые слова: обращение граждан; органы государственной власти; социологические исследования; опрос; средства коммуникации; обратная связь; реагирование на обращения; общественные отношения; социология

Введение

Изучение социального института обращений граждан в органы государственной власти среди социологического научного общества становится все более актуальной темой исследования. Когда возник вопрос об эффективных способах взаимодействия граждан и органов государственного управления, то наиболее популярной темой для обсуждения как раз и стала процедура официального обращения граждан как способ, во-первых, реализовать свои гражданские права, во-вторых, разрешить возникшие жизненные трудности [1, с. 204]. Этот канал связи, или лучше будет сказать канал взаимодействия, в виде регламентированной законодательством процедуры призван восполнить как раз те погрешности, которые возникают при процессе коммуникативной связи между гражданами и органами власти [2].

О.В. Хомова и Е.А. Шуклина говорят о том, что «институт обращений граждан в рамках государства как базового института целесообразно рассматривать как вспомогательный. Его основная цель — обеспечить практический механизм реализации конституционного права граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Специфика института обращений граждан заключается в том, что он находится на стыке и обуславливает взаимодействие двух базовых институтов государства и гражданского общества» [3, с. 148].

Поскольку исследование данного взаимодействия приобретает важное социальное значение, то возникает необходимость рассмотреть его с точки зрения современных социологических исследований и методов, используемых в них, с целью оценки состояния и возможности развития. Социологическими исследованиями называются исследования, в результате проведения которых появляются социологические факты — сводные числовые характеристики, полученные при специально организованном массовом наблюдении социальных явлений.¹

Тем не менее, среди социологического научного сообщества все же остается открытым вопрос о возможности говорить об обращениях граждан как о некоей основе для образования соответствующего социального института [4, с. 223] (следует уточнить, такого социального института, который бы обладал присущими ему специфическими свойствами и функциями). Если представить, что данный институт образуется как социальный, то важно рассмотреть его роль в современном российском обществе, эффективность его функционирования, выявить связанные с его функционированием риски и проблемы. Иными словами — с какими опасностями и трудностями может столкнуться данный институт при осуществлении своих

¹ Яковлева, Н.Ф. Социологическое исследование [Текст]: учебное пособие / Н.Ф. Яковлева. — 2-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 250 с.

функций. Целью любого социологического исследования в данной области является ответ на вопрос о возможности получения объективных данных о том, является ли данный вид коммуникативного взаимодействия реально работающим и быстро реагирующим (что от него и ожидается) на возрастающие запросы общества [5, с. 154]. Отвечая на данный вопрос, каждый исследователь приходит к своему собственному заключению.

Освещенность такого явления, как обращения граждан в органы государственной власти, на сегодняшний день представлена достаточно широко. Как упоминалось ранее, данное научное направление пользуется популярностью среди социологов и политологов, однако труды, посвященные детальному анализу данного явления, механизмам его функционирования представляют собой узконаправленные исследования. Социологические исследования, посвященные причинам, которые могут привести к дисфункции института обращений граждан в органы управления регионом, как и исследования региональной специфики обращений граждан, крайне немногочисленны [6, с. 375]. Поскольку данная проблема не до конца проработана в рамках именно социологического знания в отличие от, скажем, политического, это и обуславливает высокую актуальность темы исследования. Кроме того, важно рассмотреть проводимые современные социологические исследования института обращений граждан с подробным методическим обзором [7, с. 544].

Нельзя не упомянуть и о том, что проблема исследования обращения граждан является весьма актуальной и для ситуации, когда социологические исследования ориентированы на изучение социального института обращений граждан на территории какого-либо конкретного региона, к примеру, результаты социологических исследований на территории Московской области могут быть отличны от социологических исследований Курской области.

Целью работы является исследование механизма обращения граждан, оценка современных социологических исследований и используемых в них методов, что позволит выявить те вопросы, которые еще не рассматривались ранее или пробелы, которые нуждаются в дополнительной проработке. Достижение цели исследования даст возможность определить региональные особенности процесса взаимодействия граждан и органов государственной власти субъектов Российской Федерации (далее РФ), а в плане социологического знания позволит увидеть существующие пробелы теоретических аспектов для дальнейшего исследования.

Материал и методы исследования

Процедура описания отбора источников особенно необходима по причине узкой степени академической обработки и немногочисленности исследовательских эмпирических описаний. Обзор социологических исследований института обращений граждан в органы государственной власти начинают с отбора источников информации, так как «подготовка литературного обзора — важный этап научного исследования, поскольку позволяет определить степень изученности проблемы и формулировать гипотезы о предмете нового исследования. Усложнение, специализация и фрагментация научных направлений, рост публикационной активности исследователей, характерные для развития современной науки, делают задачу поиска работ для научного обзора достаточно нетривиальной» [8, с. 9].

Осуществляя обзор, учитывая большое количество исследовательских трудов, социолог в определенной степени рискует упустить какую-либо информацию, которая имела бы крайне важное значение при рассмотрении того или иного социального явления. Отбор источников зависит от обозначенной цели исследования и специфики изучаемого объекта, а именно использования различных критериев при проведении данной процедуры. Таких критериев достаточно много, не будем перечислять их все, для примера обозначив лишь некоторые, такие

как системность, релевантность, качество описываемой методики, период охвата по годам, подходящие по ключевым словам, цитируемость в случае с научными публикациями и т. д.

Взяв за основу схему качественного отбора источников, необходимо реализовать её по некоторым аспектам. Несмотря на то, что данный тип систематического обзора источников предполагает работу нескольких экспертов, данная схема как нельзя лучше определяет порядок действия процедуры отбора источников, иными словами, указывает, с чего нужно начинать при отборе источников и как постепенно продвигаться дальше. Рассмотрим схему качественного отбора источников С.П. Моисеева и Д.В. Мальцевой [8, с. 14] (рис. 1).



Рисунок 1. Схема качественного отбора источников С.П. Моисеева и Д.В. Мальцевой [8, с. 14]

Предварительный поиск предполагает знакомство с темой исследования, поиск баз данных и определение критериев отбора. Для сбора данных обычно рекомендуется использовать несколько баз данных. И здесь начинается конкретизирующий процесс отбора источников. В нашем случае вполне можно использовать такие, как база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (далее ВЦИОМ) для рассмотрения политических и социально-экономических индикаторов активности граждан (доверие к политикам, деятельность государственных институтов и т. д.) в форме мониторингового опроса; Единый архив экономических и социологических данных (далее ЕАЭСД) для проведения сравнительного исследования отношения российского общества к государственным органам в разные исторические периоды; Банк социологических данных Российской академии наук (далее РАН), предоставляющий доступ к большому количеству научных работ; база данных Фонда «Общественное мнение» для изучения социологических данных на основе опросов населения и целевых групп, данные Федеральной службы государственной статистики для получения наиболее полной статистической информации по изучаемой проблематике.

Кроме того, следует упомянуть о региональных базах социологических исследований. Рассмотрим в качестве примера Курскую область. К уже упомянутым выше базам данных можно также отнести Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Курской области (далее — Курскстат), Центр регионального развития,

специализирующийся на изучении общественного мнения населения Курской области, официальных материалах по обращениям граждан (докладов, отчетов, статистики) исполнительных органов власти региона по исследуемой теме, а именно Управления по работе с обращениями граждан Администрации Курской области (далее Управление). Отдельно следует рассматривать такие источники информации, как сборники международных и национальных конференций, монографии, диссертационные исследования и другие источники информации, которые целесообразно рассматривать для формирования большого объема данных по изучаемой проблематике. В век цифровизации особую популярность приобрели профессиональные базы данных сети Интернет. Такими базами стали Google Scholar, eLibrary.ru, КиберЛенинка, Scopus, Web of Science и другие [9, с. 309].

Поскольку отбор источников происходит с точки зрения определенных критериев, то все они имеют высокую степень важности, так как, учитывая основной массив исследований по данной проблематике, можно избежать вероятность упустить важные научные работы. Прибегая к массовому охвату данных, необходимо определить приоритетный период исследования, так как наибольшую актуальность имеют современные социологические исследования, а также качество эмпирических исследований и легализованность официальных данных.

Результаты исследования

Поскольку обращения граждан в органы государственной власти представляют собой процесс официального взаимодействия [10, с. 172], то начать рассмотрение социологических исследований в данной сфере следует именно с данных обширных социологических баз, некоторые из которых уже были упомянуты ранее.

В 2018 году Всероссийский центр изучения общественного мнения на своём официальном сайте опубликовал социологическое исследование по теме взаимодействия граждан с органами власти. Не будем рассматривать все стороны взаимодействия данного тандема, поскольку они довольно обширны, обратим внимание только на исследовательские данные, связанные непосредственно с обращениями граждан в органы власти. Методом опроса респондентов было выявлено, что именно Интернет-сервисы и официальные сайты чаще всего становились платформой для взаимодействия граждан с органами власти.²

Здесь главным образом исследуется вопрос того, какими видами ресурсов гражданам предпочтительнее всего пользоваться при коммуникации с органами власти. На официальном сайте ВЦИОМ опубликованы результаты социологических исследований по теме взаимодействия граждан и органов власти, оформленных в табличном виде. Респондентам был задан конкретный вопрос, а именно: «Приходилось или не приходилось ли Вам в течение последнего года взаимодействовать с органами власти или государственными учреждениями?». Данные опроса свидетельствуют о низком уровне взаимодействия граждан с органами государственной власти, в особенности с помощью официальных обращений (20 %). Не стоит забывать, что обращение граждан, согласно законодательству, может быть и устным, когда гражданин приходит лично в орган государственной власти. По данному вопросу показатель количества граждан, которым не приходилось посещать лично органы власти (63 %), значительно выше показателя граждан, которым приходилось (36 %).²

ВЦИОМ также исследовал необходимость обращения с точки зрения канала коммуникации для такого вида взаимодействия. Иными словами, существует ли вообще

² Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]: // <https://bd.wciom.ru/> (дата обращения: 23.11.2021).

необходимость направлять официальные письменные обращения или посещать государственные органы лично? В данном случае респондентам было предложено ответить на вопрос: «Есть ли у Вас необходимость обращения в органы власти или государственные учреждения? Отметьте по каждому виду взаимодействия». Согласно данным, опубликованным на официальном сайте ВЦИОМ, граждане в большей степени предпочли бы воспользоваться электронными сервисами в сети Интернет и наоборот, значительно меньшей популярностью пользуется классический бумажный способ направления официальных обращений.²

В 2005 году ВЦИОМ провел социологические исследования по опросу граждан, в каких общественных мероприятиях они могли бы, по их мнению, принять участие для решения местных проблем. Данный опрос проходил 17–18 декабря 2005 года, в нем приняло участие 1600 человек. Исследование проводилось в 153 населенных пунктах в 46 регионах России. Опрос показал, что «коллективное обращение к властям в письменной форме больше импонирует москвичам и петербуржцам — 38 %, тогда как в других населённых пунктах только 15–25 %»².

Стоит упомянуть о результатах еще одного опроса ВЦИОМ граждан по вопросу оценки работы правоохранительных органов и органов судебной власти. Оценка работы государственного органа всегда имеет важное значение с точки зрения социологии. Благодаря этому можно сделать выводы о доверии граждан к государственным служащим, уровне и качеству выполнения возложенных на них государством обязанностей или соблюдения регламентированных процедур [11, с. 129]. В данном случае был использован метод телефонного опроса. Опрос показал, что «бизнесмены, имеющие личный опыт обращений в те или иные ведомства, по ряду характеристик выше всего оценивают работу прокуратуры и судов (среди представленных для оценки), в частности, удобство обращения в отделения прокуратуры оценили на 3,99 балла и на 3,98 в суды (по пятибалльной шкале), вежливость сотрудников — 3,78 и 3,82 балла, компетентность — 3,76 и 3,75 балла»².

Важными показателями качества государственных институтов, широко используемыми в теории и практике, являются удовлетворённость граждан качеством предоставления государственных услуг и уровень доверия государственным органам [12, с. 72].

В Едином архиве экономических и социологических данных содержатся результаты социологического исследования «Проблемы доверия населения социально-профессиональной группе государственных служащих» Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики», проведенного в 2011 году, общее число опрошенных составило 1600 человек. Данный опрос состоял также из множества различных показателей, составляющих основу доверия граждан к государственным служащим. Рассмотрим лишь некоторые в части касающейся исследуемой проблематики.³

Респондентам был задан вопрос: «Исходя из опыта Вашего взаимодействия с гражданскими служащими, Вы согласны или не согласны с тем, что сроки реагирования на Ваш запрос со стороны гражданских служащих были приемлемыми?» Здесь следует уточнить: данный вопрос подразумевает сроки рассмотрения обращений граждан в органы государственной власти. Как известно, сроки рассмотрения обращений в органы власти установлены федеральным законодательством, а именно Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. в последней редакции. Общий срок рассмотрения обращения граждан, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ, составляет 30 дней со дня поступления, не считая отдельных случаев, когда срок рассмотрения сокращается на 10 дней, не говоря уже о том, что на любое обращение

³ Официальный сайт Единого архива экономических и социологических данных (ЕАЭСД) [Электронный ресурс]: // <http://sophist.hse.ru/> (дата обращения: 23.11.2021).

граждан, даже содержащее, например, нецензурную лексику, государственный орган обязан предоставить корректный ответ. Результаты данного социологического исследования по данному конкретному вопросу представлены в табличной форме на официальном сайте ЕАЭСД. Согласно результатам, согласных с приемлемостью сроков реагирования на запрос со стороны гражданских служащих (359 человек) было на 66 человек больше, чем несогласных (293 человек).³

Управление по работе с обращениями граждан Администрации Курской области проводит достаточно большую работу по распределению обращений по видам и тематике. В своей деятельности Управление руководствуется универсальной методикой расчёта процентного соотношения обращений граждан в разные периоды времени. Кроме того, Управление осуществляет оценку количества поступивших обращений в Администрацию Курской области в соответствии с распределением по адресатам. Адресатами в данном распределении выступают другие органы власти. Далее Управление проводит распределение обращений граждан по районам области. Результатом распределения выступает доля обращений, приходящихся на муниципальные образования. В сферу деятельности Управления входит расчёт среднеобластного показателя интенсивности обращений граждан в Администрацию Курской области.

За I полугодие 2021 года в Администрацию Курской области поступило 7678 обращений граждан, что на 24 % меньше, чем за аналогичный период 2020 года (10149), из них 6912 письменных, в том числе в форме электронных документов — 5145; 766 устных обращений, из них коллективных — 431, повторных — 1010, многократных — 149.

Анализ социального состава заявителей показал, что 982 обращения, или 13 % от общего количества обращений граждан, поступило от пенсионеров (в I полугодии 2020 г. — 1347, доля обращений также составляла 13 %), 1041 обращение (в I полугодии 2020 г. — 586), или 14 %, — от инвалидов различных категорий. От граждан рабочих специальностей поступило 295 обращений (в I полугодии 2020 г. — 453), от работников бюджетной сферы — 176 (в I полугодии 2020 г. — 200), домохозяйек — 135 (в I полугодии 2020 г. — 210), безработных — 150 (в I полугодии 2020 г. — 314), предпринимателей — 78 (в I полугодии 2020 г. — 223). От граждан, имеющих льготы: многодетных семей поступило 274 обращения (в I полугодии 2020 г. — 307), ветеранов труда — 205 (в I полугодии 2020 г. — 357), молодых семей — 59 (в I полугодии 2020 г. — 86), сирот — 46 (в I полугодии 2020 г. — 34), участников боевых действий — 38 (в I полугодии 2020 г. — 56) и других»⁴.

Кратко рассмотрим основные вопросы анкеты, которая предлагается к заполнению гражданам, обращающимся в органы власти. Данная анкета содержится на официальном сайте Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Курской области с целью проведения исследования на предмет взаимодействия граждан и государственных органов власти. Исследование проводится также методом опроса.⁵

Вопросы данной анкеты:

1. По результатам рассмотрения обращения ответ какого характера Вы получили?
2. Оцените, удовлетворены ли Вы результатом рассмотрения обращения?

⁴ Официальный сайт Администрации Курской области [Электронный ресурс]: // <https://adm.rkursk.ru/> (дата обращения: 23.11.2021).

⁵ Официальный сайт Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Курской области [Электронный ресурс]: // <https://kurskstat.gks.ru/>.

3. Какие причины, по Вашему мнению, повлияли на качество рассмотрения обращения?
4. Ваши предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан.⁵

Научные социологические исследования в данной области можно рассмотреть, обратившись к сайту Российской государственной электронной библиотеки. Рассмотрим некоторые из научных трудов, совпадающих с темой проводимого исследования.⁶

В работе Е.А. Богдановой «Обращения граждан в органы власти как опыт отстаивания своих интересов в условиях позднесоветского общества (1960–1970 гг.)» методами и материалами данного социологического исследования являются документальные материалы и экспертные интервью, а именно «интервью с гражданами, обращавшимися в органы власти с целью отстаивать свои интересы в период 1960–1970-х гг.» [13, с. 79].

В своём исследовании «Практика отстаивания интересов граждан через обращения в органы государственной власти как форма социального контроля» Л.Н. Верещагина опирается на общенаучные методы исследования, такие как анализ, синтез, прогностический и статистический методы, а также использует сравнительно-исторический и конкретно-исторические подходы. Эмпирической базой данной исследовательской работы выступают положения и выводы, полученные в ходе анализа российской практики отстаивания интересов гражданами путем обращения в органы государственной власти⁷.

В автореферате кандидатской диссертации Я.Э. Меженина «Становление и функционирование социального института обращений граждан в органы власти» методами сбора и анализа эмпирической информации выступают «анализ научной литературы и документов по обращениям граждан в органы власти за период 2011–2012 гг., изучение социологических исследований как способа взаимодействия граждан и органов власти, проведённых различными центрами и фондами по изучению общественного мнения, контент-анализ обращений граждан в органы власти через портал электронной демократии «Демократор», интервью с работниками отделов по работе с обращениями граждан в органы власти, экспресс-опрос жителей города» [14, с. 191].

В научной публикации В.Г. Суховольского, А.М. Шелехова, М.А. Карпова «Статистический анализ обращений жителей регионов России в общественную приёмную фракции «Единая Россия» в Государственной Думе РФ» с применением статистического анализа исследуются обращения жителей «для получения оценок активности населения регионов Российской Федерации». Согласно данной работе, за анализируемый период с августа 2012 г. по июнь 2013 г. в общественную приёмную фракции «Единая Россия» в Государственной Думе РФ обратилось более 1100 человек из 74-х субъектов страны. Вся информация граждан (дата приема, тема обращения, ФИО обратившегося, его место жительства, пол и возраст, результаты рассмотрения и т. д.) была систематизирована в компьютерной базе данных. Дальнейший анализ проводился с использованием этих данных. Для оценки связей между изучаемыми переменными использовались стандартные методы регрессионного анализа. Для выделения однородных групп регионов по критерию интенсивности обращений и классификации регионов на относительно однородные группы уровней «социальной температуры» использовались методы кластерного анализа» [15, с. 87].

⁶ Официальный сайт Российской государственной библиотеки [Электронный ресурс]: // <https://www.rsl.ru/> (дата обращения: 23.11.2021).

⁷ Верещагина, Л.Н. Практика отстаивания интересов граждан через обращения в органы государственной власти как форма социального контроля [Текст]: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. соц. наук (22.00.04) / Верещагина Лилия Николаевна; ун-т МВД России. — Краснодар, 2011. — 26 с.

Обсуждение результатов исследования

Начать обсуждение результатов следует с цитаты М. Бейкера, что «исследование существующей литературы, посвященной рассматриваемой теме, является существенным элементом процесса решения проблемы. Дилемма заключается в том, сколько времени и усилий (издержек) необходимо инвестировать в решение данной задачи по сравнению со временем и усилиями, которые можно было бы инвестировать в первичное или оригинальное исследование, направленное на решение рассматриваемой проблемы» [16, с. 68].

Следует отметить, что исследований достаточно много, поскольку, как было уже сказано ранее, обращения граждан в органы власти представляют собой достаточно интересное с точки зрения социологии явление [17, с. 14]. Все рассматриваемые в данной работе источники соответствуют теме проводимого исследования, а также некоторым критериям отбора источников, о которых говорилось ранее.

Основную часть проведённого исследования составили результаты социологических исследований, содержащихся в базах данных, таких как ВЦИОМ и ЕАЭСД, а также Российская государственная электронная библиотека. Кроме того, была рассмотрена деятельность самих органов государственной власти, непосредственно принимающих участие в обработке обращений граждан, в частности, Управления по работе с обращениями граждан Администрации Курской области и Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Курской области. Вся статистическая информация, которая приведена в данной работе, является официальной и публичной. В качестве примера применения различных методов в социологических исследованиях в сфере обращения граждан в органы государственной власти был рассмотрен ряд научных публикаций по исследуемой теме.

Нужно сказать о том, что в большей степени исследования по обращениям граждан в органы государственной власти состоят из статистических данных, полученных методом опроса. Иными словами, метод опроса является самым популярным среди других научных методов при проведении социологических исследований в данной области. Метод опроса использовался во всех рассмотренных в данной работе социологических исследованиях. Метод распределения также имеет место быть и пользуется не меньшей популярностью. Это касается и исследований Управления по работе с обращениями граждан Администрации Курской области. Основанием структуры отчёта вышеназванного Управления как раз и составляют методы распределения и группировок, направленные на сортировку обращений граждан в органы государственной власти по определенным критериям, например, адресат, муниципальное образование, вид, тематика и т. д. [18, с. 350].

Все рассмотренные социологические исследования были проведены за период 2000–2021 год, вследствие чего можно сделать вывод, что полученные данные или результаты мониторинга данных исследований актуальны и имеют практическую значимость.

Выводы и заключение

Поскольку целью проведённой работы является обзор современных социологических исследований обращений граждан в органы государственной власти и используемых в них методов, то следует сделать вывод о степени разработанности темы в научной литературе, существующих проблемах и пробелах, а также перспективах дальнейших исследований [19, с. 5].

Несмотря на достаточно широкую степень разработанности темы в научной литературе, все же существуют вопросы, которые не так широко освещены. Большинство исследований,

научных публикаций посвящены юридической стороне изучаемой темы, например, видам обращений граждан, срокам рассмотрения, регистрации и т. д. Иными словами, обращения граждан в большей степени рассматриваются как конституционно-правовая форма, позволяющая гражданам реализовывать свои гражданские права [20, с. 176].

Большинство литературных источников содержит в себе лишь статистическую информацию без описания причин возникновения таких проблем у граждан и способа реагирования на данные обращения органов государственной власти [21, с. 153]. Проблема в том, что обращения граждан, с точки зрения социологии, это не просто присланное по почте электронное письмо, которое нужно, согласно такой науке, как юриспруденция, не только вовремя зарегистрировать и рассмотреть, но и определить причину, рассмотреть содержание обращения.

Освещение некоторых вопросов в настоящее время сложно встретить в научных публикациях. Например, такими вопросами являются институционализация процесса обращений граждан в органы государственной власти и специфика рассмотрения обращений граждан по социальной тематике. Эти вопросы относительно недавно только начали пользоваться популярностью, и в данном случае недостаток теоретической базы ясно чувствуется [22, с. 90].

Если говорить о региональной специфике обращений граждан в органы государственной власти, то здесь тоже можно увидеть неравномерность. В одном регионе данная проблема будет освещаться лучше, чем в другом. К примеру, если взять Курскую область, то здесь основным институтом, обеспечивающим исследования в области обращений граждан, выступает только лишь Администрация Курской области⁴.

На наш взгляд, в такого рода исследования должны быть вовлечены в большей степени общественные организации, которые могли бы изучать причины обращений граждан в органы государственной власти, а также результаты реагирования органов управления на данные обращения [23, с. 283], ведь здесь можно выделить два социокультурных фактора: высокий уровень доверия к действующей власти, а также высокий уровень социальной активности граждан. И тот и другой фактор побуждают к налаживанию взаимодействия между населением и органом власти, а процедура обращения, как уже было сказано ранее, должна стать одним из связующих звеньев между государством и гражданским обществом.

ЛИТЕРАТУРА

1. Шакенов, Т.Д. Право граждан на обращения в системе конституционных прав и свобод граждан / Т.Д. Шакенов // *Modern Science*. — 2020. — № 2–2. — С. 203–208.
2. Aldama, A. (2021). A theory of social programs, legitimacy, and citizen cooperation with the state. *Journal of peace research*, 00223433211042792, DOI: 10.1177/00223433211042792.
3. Хомова, О.В. Институт обращений граждан как инструмент реализации взаимодействия гражданского общества и власти / О.В. Хомова, Е.А. Шуклина // *Вестник Сургутского государственного педагогического университета*. — 2015. — № 6(39). — С. 147–155.
4. Purice, S. and Gica, G.C. (2012). Communication in public administrations documents issued. *Proceedings of the communication, context, interdisciplinarity congress*, 2, 222–231.
5. Vasilieva, I.N. (2021). On social communication of internal affairs bodies with citizens (based on the expert survey results). *Sotsiologicheskie issledovaniya*, 2, 152–158, DOI: 10.31857/5013216250010873-3.
6. Zhang, W.W. (2019). Political communication as a way of negotiation between the state and the society. *Chinese journal of communication*, 12(3), 374–376, DOI: 10.1080/17544750.2019.1638089.
7. Maceyko, M. (2021). Political Campaigns, Voter Outreach, and American Democracy: Socializing Effective Participation and Citizen Agency in the United States. *American anthropologist*, 123 (3), 539–551, DOI: 10.1111/aman.13608.
8. Моисеев, С.П. Отбор источников для систематического обзора литературы: сравнение экспертного и алгоритмического подходов / С.П. Моисеев, Д.В. Мальцева // *Социология: методология, методы, математическое моделирование*. — 2018. — № 47. — С. 7–43.
9. Mirlina, L. (2017). Role of social media in government communication. *Society, integration, education*, 4, 304–314, DOI: 10.17770/sie2017vol4.2384.
10. Абазов, А.Б. Правовая категория «обращение граждан» и механизмы реализации порядка обращения граждан РФ / А.Б. Абазов // *Проблемы экономики и юридической практики*. — 2020. — Т. 16. — № 5. — С. 170–173.
11. Владимирова, К.В. Организация работы с обращениями граждан в органах внутренних дел Российской Федерации: перспективы развития / К.В. Владимирова, А.Б. Галкина // *Наука и образование: проблемы, идеи, инновации*. — 2019. — № 12(24). — С. 128–130.
12. Добролюбова, Е.И. Как и почему граждане оценивают свою защищенность от контролируемых государством рисков [Текст] / Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков, А.Н. Покида, Н.В. Зыбуновская // *Социологические исследования*. — 2020. — № 7. — С. 70–81.
13. Богданова, Е. Советский опыт регулирования правовых отношений, или «в ожидании заботы» Е. Богданова // *Журнал социологии и социальной антропологии*. — 2006. — Т. 9. — № 1. — с. 77–90.

14. Меженин, Я.Э. Методологические вопросы изучения демократических институтов / Я.Э. Меженин // Известия АлтГУ: междунар. науч. журн. 2010. — № 2–1(66). — С. 191–194.
15. Суховольский, В.Г. Статистический анализ обращений жителей регионов России в общественную приемную фракции «Единая Россия» в государственной Думе РФ / В.Г. Суховольский, А.М. Шелехов, М.А. Карпов // Социологические исследования. — 2014. — № 10(366). — С. 85–90.
16. Бейкер, М.Д. Написание обзора литературы / М.Д. Бейкер // Terra Economicus. — 2014. — Т. 12. — № 3. — С. 65–86.
17. Валов, С.В. О теоретической модели системы рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации / С. В. Валов // Юридическая наука и правоохранительная практика. — 2020. — № 2(52). — С. 14–24.
18. Павлов, С.С. Цифровизация как путь совершенствования системы административно-правового регулирования института обращения граждан в органы государственной и муниципальной власти / С.С. Павлов, Н.И. Шелкоплясова // Вестник Тульского филиала Финуниверситета. — 2020. — № 1. — С. 349–351.
19. Веджижева, Л.М. Проблемы эффективности реализации права граждан на обращение в органы государственной власти / Л.М. Веджижева // Юридический факт. — 2020. — № 86. — С. 5–6.
20. Шайхуллин, М.С. Право на обращения в системе конституционно-правовых гарантий реализации прав, свобод и законных интересов граждан / М.С. Шайхуллин // Матрица научного познания. — 2021. — № 2–1. — С. 176–178.
21. Сычанина, С.Н. Формирование концепции ответственного подхода к организации работы с обращениями граждан / С.Н. Сычанина // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2021. — № 1–2(52). — С. 152–154. — DOI 10.24411/2500-1000-2021-1104.
22. Андреева, М.А. К вопросу об институте обращения граждан / М.А. Андреева, А.В. Юшко // Эпомен. — 2022. — № 68. — С. 88–94.
23. Chadwick, A. and May, C. (2003). Interaction between states and citizens in the age of the internet: "e-government" in the United States, Britain, and the European Union. Governance-an international journal of policy and administration, 16(2), 271–300, DOI: 10.1111/1468-0491.00216.

Golovin Artem Alekseyevich

Kursk Academy of State and Municipal Service, Kursk, Russia

E-mail: cool.golovin2011@yandex.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6688-3561>

RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=731282

Researcher ID: <https://www.researcherid.com/rid/M-7424-2016>

SCOPUS: <https://www.scopus.com/authid/detail.url?authorId=57199997674>

Uvarova Tatiana Sergeevna

Saint-Petersburg State University, Saint-Petersburg, Russia

E-mail: tatiana.uvarova2017@yandex.ru

The institute of citizens' appeals to state authorities as an object of modern sociological research

Abstract. The article deals with the institute of citizens' appeals to public authorities as an object of modern sociological research. In the course of the study the relevance of the research was determined, which lies in the need to develop the institution of citizens' appeals as a tool of communication and providing feedback from the state and society. The paper analyzes a significant amount of sociological data provided by national and regional institutions of public opinion research. In the course of working with the data of sociological research, it was found that not many studies are devoted to citizens' appeals. Analysis of the works of foreign and domestic social scientists showed their narrow focus and new horizons of work. Most studies cover only the legal side of citizens' appeals, that is, formal procedures for filing and responding to appeals. Much less attention is paid to the causes of the processes that cause citizens' appeals. The total array of sociological data is given in digital form, i.e. the results of conducted surveys and their distribution, which forms a separate problem, which is the study of factors that cause the emergence of distribution of sociological data on territorial, social and economic subjects. One of the results of the study was the conclusion that insufficient attention is paid to the regional specifics of social relations. While at the national level sociological research is carried out by large organizations with significant funding, in the regions these competencies are vested in existing public institutions with insufficient funding. This situation jeopardizes the relevance and adequacy of sociological research, including with regard to citizens' appeals. Thus, the prospects for the development of sociological research on citizens' appeals should focus on regional specifics, expanding research on the results of citizens' appeals, as well as the reasons that determine the emergence of these appeals.

Keywords: citizens' appeals; public authorities; sociological research; survey; means of communication; feedback; response to appeals; social relations; sociology