

**С.А. Пархоменко (Факультет государственного и муниципального управления, Государственный университет - Высшая школа экономики)
Опыт организации защиты прав граждан во взаимодействии с чиновниками в Российской Федерации и Республике Казахстан**

В 2008 году Факультет государственного и муниципального управления ГУ-ВШЭ и Тюменский государственный университет провели сравнительное социологическое исследование по проблеме защиты прав граждан во взаимодействии с чиновниками в России и Казахстане. Основной целью исследования была разработка рекомендаций по совершенствованию методов и инструментов защиты прав российских граждан в различных конфликтных ситуациях, связанных с общением с государственными служащими. Основные идеи исследования и данного доклада могут быть сведены к нескольким ключевым позициям, которые верифицировались на основе анализа социологических данных по Тюменской области Российской Федерации и Северо-Казахстанской области Республики Казахстан. Благодаря тому, что данные регионы являются сопредельными, имеется уникальная возможность проанализировать, как реализуется защита законных прав граждан в различных государственных управленческих средах, сравнить преимущества и недостатки двух управленческих систем и наметить важнейшие в этом отношении направления совершенствования российского государственного управления. Основными посылами доклада являются: 1. Существует ряд типичных проблем, которые возникают в процессе отстаивания гражданами своих прав во взаимодействии с чиновниками. Такие проблемы носят не столько технический, сколько управленческий характер. Они связаны с опасностью избрания государственными служащими неоптимальной для общества, граждан и органа власти стратегии поведения. Примерами таких ситуаций являются коррупционные отношения как экстремальный пример и круговая порука, корпоративная лояльность и солидарность, доведенные до абсурда и т.п. как примеры пограничных явлений. 2. Конфликтные ситуации во взаимодействии граждан и чиновников могут быть разделены на две обобщенные категории: преступления и проступки. Если в первом случае все довольно очевидно, и обычно существуют хорошо отлаженные схемы выявления и пресечения незаконной деятельности государственных служащих, то в случае с должностными проступками ситуация не столь однозначна. Проблема заключается в преимущественно внутренних (внутриорганизационных) методах разрешения подобных ситуаций. 3. В подобных ситуациях упоминавшиеся в пункте 1 управленческие проблемы могут приводить к возникновению системных управленческих сбоев, в результате которых отстаивание своих законных прав гражданами в рамках официальных процедур может стать практически бессмысленным из-за неэффективности внутренних систем защиты. 4. Существуют определенные управленческие методы и инструменты противодействия данным проблемам, сводящиеся к внедрению принципов открытости и прозрачности деятельности государственных служащих и органов государственной власти. Также широко используются различные методы выведения функции урегулирования подобных конфликтов за рамки конкретного ведомства. Анализ российской практики защиты прав граждан, методов организации данных процедур на Западе и опыта Республики Казахстан позволяет говорить о наличии неиспользуемого российскими управленцами потенциала. Особого внимания заслуживают последние новации российского государственного управления, реализующиеся в рамках реформы системы государственной службы Российской

Федерации. Несмотря на существенные позитивные изменения в этой сфере, существуют определенные проблемы реализации внедряемых управленческих инструментов, направленных на повышение открытости и прозрачности государственного управления. Также это сказывается на механизмах защиты прав граждан. Во многом эти проблемы аналогичны тем, с которыми сталкивается Казахстан. Соответственно его практический опыт может быть плодотворно использован для повышения эффективности государственного управления в Российской Федерации.