

**ПОДЪЯЧЕВ Кирилл Викторович**  
кандидат политических наук  
научный сотрудник ИС РАН  
доцент ГУ-ВШЭ ([www.hse.ru](http://www.hse.ru))

**Отражение реальных проблем населения в обращениях граждан в органы власти**  
(Доклад представлен на Круглом столе ВСК №22 «Местные сообщества и местная власть: типы взаимодействий, способы принятия решений, достигаемые результаты»)

Обращения граждан в органы власти - древнейший институт, существовавший почти с того времени, когда возникла сама государственно-властная система. Древнейшим известным упоминанием об особых процедурах работы с обращениями граждан является древнеегипетская «инструкция везиру» (приблизительно XIV в. до н.э.)<sup>1</sup>. До сегодняшнего дня институт обращений рассматривался преимущественно в рамках юридической науки. Между тем, кроме правозащитной, обращения выполняют ещё и информационную функцию. Хотя она не имеет большого значения с точки зрения интересов отдельных граждан (гражданин, направляя обращение, стремится преимущественно к тому, чтобы получить помощь в решении своих частных задач), с точки зрения государственного управления и социологической науки, информационная функция очень важна и значима. Ведь обращения направляют прежде всего те граждане, которых коснулись те или иные проблемы, потому их анализ может дать ценнейшую информацию о проблемах и трудностях, постигающих граждан.

В аналитической работе по обращениям более всего заинтересована сама власть. Через обращения граждан руководители государства узнают о нуждах и чаяниях населения, «держат руку на пульсе страны». Одновременно анализ и обобщение проблем, поднятых в обращениях граждан, является одной из форм реализации народовластия и дополнительной гарантией защиты прав граждан. А с точки зрения социологической науки информационная составляющая обращений граждан – это ценнейший источник эмпирических данных. Общее количество обращений российских граждан в органы власти всех уровней достигает 3 млн. в год (в том числе на имя Президента РФ – свыше 300 тыс.). Таким образом, анализ обращений может обогатить отечественную социологию новыми знаниями о российском обществе, притом о наиболее граждански активной его части. Анализ обращений может дать новый материал для понимания взаимоотношений граждан и политической системы.

Прежде всего необходимо определиться с тем, что следует понимать под обращением. Само понятие «обращение» весьма неоднозначно. Так, в Конституции РФ говорится, что «граждане Российской Федерации имеют право... направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы...», притом не поясняется, что под обращением понимать. Принятый в 2006 г. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» определяет обращение так: «обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления» (ст. 4). Здесь обращение определяется через отдельные его виды, что в

---

<sup>1</sup> Хрестоматия по истории государства и права зарубежных стран (Древность и Средние века). Сост. В.А. Томсинов. М.: Зерцало, 2001. С. 6.

корне ошибочно. Кроме того, указанные виды далеко не исчерпывают всего разнообразия обращений. Чёткого определения обращения нет не только в законодательстве, но и в доктрине. Так, Большой юридический словарь, выпущенный издательством «Инфра-М» в 1999 году не содержит определения обращения. В специальной литературе, посвящённой обращениям, как правило, определение «обращения» либо вовсе отсутствует, либо же, как и в законодательстве, представляет собой перечень разновидностей обращений<sup>2</sup>, у различных авторов выглядящий по-разному.

Итак, как же можно определить обращение? Обращение, в основе которого лежит, как правило, стремление гражданина защитить свои частные интересы, всегда будет иметь публично-правовое (а, значит, и политическое) значение, поскольку в любом случае, если обращение возымеет действие, оно с неизбежностью породит определённые последствия. Значит, обращение, вне всякого сомнения, представляет собой юридический акт, т.е. действие, сознательно направленное на создание конкретно-правовых последствий<sup>3</sup>, и, следовательно, имеющее юридическую силу. Направляя обращение в какой-либо государственный орган, гражданин вступает с ним в определённые правоотношения. Обращением, следовательно, можно считать только такое послание, из смысла которого явно следует желание автора побудить адресата (орган или должностное лицо) к каким-либо юридически значимым действиям. Следовательно, со всей очевидностью можно утверждать, что не являются обращениями поздравления, благодарности, рассказы о своей нелёгкой судьбе без каких-либо требований и прочие подобные послания.

Таким образом, определим, что **ОБРАЩЕНИЕ** – это *форма артикуляции интересов, выраженная в виде юридически оформленного требования гражданина или группы граждан, направленного структурам публичной власти.*

Институт обращений граждан в органы власти возможно рассматривать с трёх позиций, которые условно можно называть юридической, управленческой и политологической.

Согласно первой позиции обращения есть правовой механизм, позволяющий гражданам защищать свои права. Наряду с судебными исками, обращения есть форма защиты прав и законных интересов граждан, закреплённая в ст. 33 Конституции РФ. Именно с этой точки зрения обращения рассматриваются действующим законодательством (хотя и далеко не все обращения непосредственно связаны с нарушением прав граждан).

Одновременно, с этой точки зрения, обращения представляют собой юридические факты, порождающие ряд правовых последствий. Так, поступление обращения в какой бы то ни было орган обязывает его к совершению определённых, регламентированных нормативно-правовыми актами действий, как то: зарегистрировать обращение, изучить его содержание, направить на рассмотрение в тот орган и тому должностному лицу, в компетенции которого находится решение поднятых там вопросов и т.д. Обращения в этом смысле «составляют главное в производстве дел основание»<sup>4</sup>, что отмечалось исследователями почти 200 лет назад. И ещё задолго до возникновения современного го-

2 Напр.: Вялова Л.М. Порядок работы с обращениями граждан. М.: МЦФЭР, 2004. С. 22 – 25.

3 Хропанюк В.Н. Указ. соч. С.318 – 319.

4 Плавильщиков А.А. Рассуждение о прошениях и жалобах, подаваемых в правительственные и судебные места и к тем лицам, кои по законам принимать оныя должны. СПб., 1811. С.1.

сударства эта функция обращений исправно работала.

Вторая позиция рассматривает обращения как своего рода информационный канал, «существенный источник информации, необходимой для решения вопросов государственного и общественного строительства»<sup>5</sup>. Поскольку обращения, как правило, направляют только те граждане, у которых возникли серьёзные затруднения, справиться с каковыми своими силами они не могут (либо те, у которых есть, что предложить для улучшения жизни в стране), то анализ и обобщение больших массивов обращений позволяет получать оперативную и чёткую информацию о существующих проблемах, а, возможно, и о путях их решения. Этот подход весьма важен для нас, поскольку выявляет заинтересованность в обращениях, и государственной власти, и **социологов** для которых они могут служить **ценнейшим источником эмпирических данных**.

Третья позиция рассматривает обращения как форму «обратной связи» (“feedback loop”), составляющую коммуникационного цикла<sup>6</sup> и средства влияния на решения, принимаемые властными структурами. С этой точки зрения обращения представляют собой важнейший элемент коммуникации между гражданином и государством, государством и обществом. В этом смысле к обращениям применимы все понятия теории коммуникации. Если рассматривать обращения таким образом, то важными и значимыми становятся не столько жалобы (и прочие обращения, указывающие на существующие проблемы и правонарушения), но предложения, петиции и др., то есть обращения «требующие», указывающие на возможные будущие трудности и пути их преодоления. В отличие от юридического подхода, в котором первостепенное значение имеет сам факт обращения, политологический подход уделяет внимание прежде всего его цели и содержанию. Для него важны элементы коммуникации, «ответы на вопросы: Кто говорит? Что говорит? По какому каналу? Кому? С каким эффектом?»<sup>7</sup>.

На практике из этого вытекает немаловажное обстоятельство: юридический подход каждое обращение, независимо от числа подписавших его граждан считает за одно обращение, *политологический* – считает количество подписей. Коллективные обращения для него важнее индивидуальных, поскольку они содержат в себе волю коллективного актора и представляют собой продукт агрегирования интересов.

Теперь обратим внимание на собственно **социологическую** составляющую. Как мы уже говорили, обращения направляют, как правило, только те граждане которые а) столкнулись с реальными проблемами, решить каковые они не могут самостоятельно; б) готовы добиваться решения этих проблем. Таким образом, и **количество**, и **содержание** обращений могут служить *индикатором и реально существующих социальных проблем, и социально-гражданской активности*.

В этой связи обратим внимание на особенность, характерную для России: привычку граждан направлять обращения сразу в более высокие инстанции, а не непосредственно по компетенции. Граждане делают это либо по неведению, либо руководствуясь хитрым расчётом, что обращение, пересланное в местные органы «из Москвы», имеет больше шансов на положительное рассмотрение, чем такое же обращение, пришедшее непосредственно от гражданина. Это всегда вызывает жалобы и проклятия со стороны

---

5 Герасимов А.П. Комментарий к ст.33 Конституции РФ// Конституция Российской Федерации: комментарий./ Под ред. В.В. Лазарева. М.: Спарк, 1997. С.152.

6 Ситников А.П., Огарь И.В., Бахвалова Н.С. Политический консалтинг. М.: ИД ГУ-ВШЭ, 2004. С. 115.

7 Соловьёв А.И. Политология: политическая теория, политические технологии. М., 2001. С. 397.

сотрудников федеральных органов власти, вынужденных перерабатывать огромный поток обращений, не относящихся к их компетенции, но крайне полезно для полноты реализации информационной функции института обращений. Ведь, если предположить, что граждане направляли бы обращения строго в соответствии с компетенцией органов власти и должностных лиц, то, например, в Администрацию Президента РФ и Аппарат Госдумы ФС РФ поступало бы на 65% меньше обращений, в Аппарат Правительства РФ – на 82%<sup>8</sup> (в качестве примера см. рис.1 и рис. 2).

распределение обращений в Администрации Президента  
(данные 2001 г.)

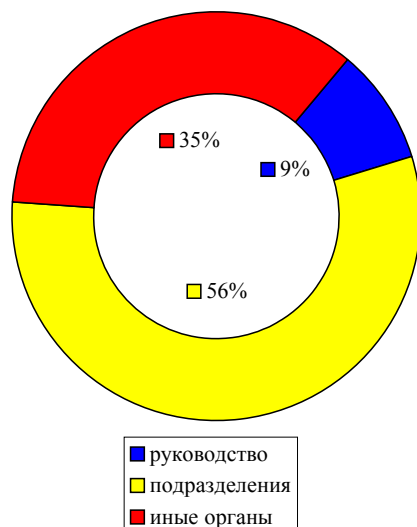


рис. 1. Распределение по компетенции обращений на имя Президента РФ

<sup>8</sup> На основании данных за 1998 – 2003 годы, собранных автором данной работы в ходе собственных исследований в ряде органов государственной власти.

распределение обращений, в аппарате Правительства РФ  
(данные 2001 г.)



рис. 2. Распределение по компетенции обращений, поступивших в Аппарат Правительства РФ.

Но в этом случае информационно-аналитическая работа, организованная в этих ведомствах значительно лучше, чем в региональных и местных, потеряла бы смысл, т.к. репрезентативность была бы утрачена. Большинство проблем граждан действительно должно решаться на местах, однако, если бы граждане направляли обращения только в региональные и местные органы власти, федеральный центр гораздо меньше знал бы о проблемах и трудностях населения. Таким образом, *не следует огульно осуждать* граждан, направляющих обращения «не туда», поскольку благодаря им информационная функция института обращений реализуется гораздо полнее. Более того, *социологическая наука может использовать эту российскую особенность для получения гораздо более полных данных.*

К сожалению, эти данные остаются пока достаточно закрытыми. Аналитическая работа, очень хорошо технически организованная в федеральных органах власти (особенно в Администрации Президента, Аппарате Правительства, аппаратах Совета Федерации и Госдумы ФС РФ), проводится прежде всего в интересах самих органов власти, но не общества. Аналитические доклады по обращениям граждан, регулярно подготавливаемые соответствующими подразделениями, остаются закрытыми и недоступными как для большинства граждан, так и для исследователей. Правда, в последние годы наметились некоторые позитивные тенденции: так, не только на сайте Госдумы и Администрации Президента, но и на сайтах Правительства РФ, Министерства юстиции РФ стали публиковать месячные и квартальные отчёты по обращениям граждан, причём в ряде случаев даже в неадаптированном виде (т.е. прямо так, как они выглядят во внутреннем документообороте). Но, несмотря на это, большая часть информации всё равно остаётся закрытой.

Кроме того, существенным недостатком является несогласованность в аналитиче-

ской работе различных ведомств (даже федеральных, не говоря уже о региональных и местных). Отсутствуют и единая электронная база данных по обращениям граждан (хотя о необходимости её создания говорят не первый год), и единый перечень параметров, по которым должны составляться аналитические обзоры (как то: виды обращений, тематика обращений, индивидуальность/коллективность и т.п.). Принятие в 2006 г. Федерального Закона о работе с обращениями граждан в данном случае мало что изменило, поскольку порядок аналитической работы регулируется подзаконными актами и внутренними ведомственными инструкциями, тексты которых, как правило, носят гриф «ДСП» и потому недоступны для граждан.

Упомянутая закрытость аналитической информации пока сильно осложняет социологический анализ обращений, но уже по той информации, которую мы можем найти в открытых источниках<sup>9</sup>, можно сделать некоторые выводы. Так, значительное большинство обращений граждан посвящено социальным проблемам (преимущественно ЖКХ и пенсионное обеспечение), что наглядно показано на рис. 3.



рис. 3

Также существенную долю составляют обращения, посвящённые вопросам обеспечения правопорядка (преимущественно жалобы на неудовлетворительную работу правоохранительных органов).

Если рассматривать обращения, поступившие в отраслевое ведомство (в нашем случае – Минюст РФ), то увидим, что значительную часть обращений составляют жалобы на неисполнение судебных решений (рис. 4).

<sup>9</sup> Приведённые ниже диаграммы построены на основе данных, опубликованных на официальных интернет-сайтах Президента РФ, Правительства РФ, Государственной Думы ФС РФ и Министерства юстиции РФ.

тематика обращений, поступивших в Минюст России  
(1е полугодие 2008 г.)

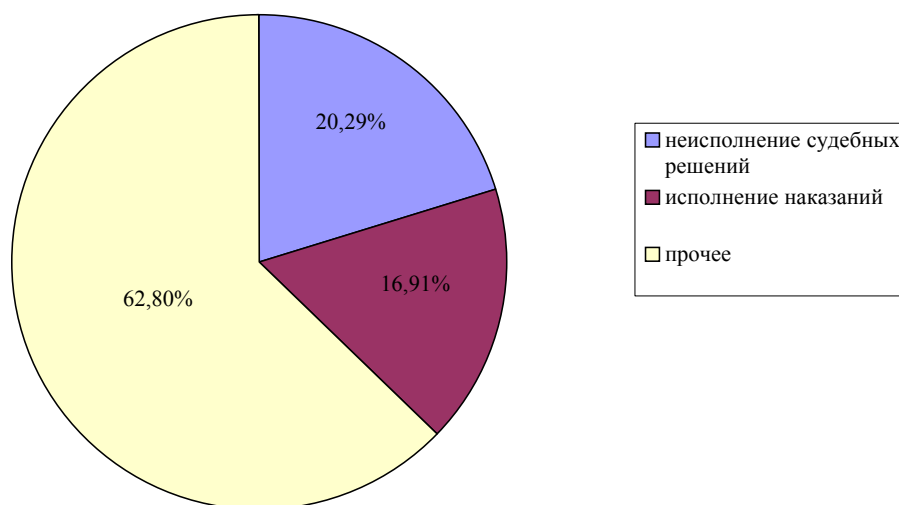


рис. 4

К сожалению, больше всего обращений подпадают под категорию «прочее», содержание которой в аналитике Минюста не раскрывается. Однако даже из приведённых данных видно, что работа службы судебных приставов оставляет желать лучшего, вследствие чего гражданское судопроизводство часто теряет свой смысл.

Таким образом, даже на основании небольшого количества открытой информации можно сделать вывод о том, что социальные проблемы продолжают оставаться наиболее острыми для граждан, а правоохранительные органы (включая систему исполнения судебных решений по гражданским делам) работают в пользу граждан неэффективно. При этом доля обращений такого рода не сильно менялась с 1990-х годов, что даёт основания предположить, что ситуация в этих сферах за прошедшие годы не особенно изменилась в лучшую сторону.

Говоря об обращениях граждан нельзя не отметить и такой тенденции, как постепенный неуклонный рост количества обращений на имя Президента РФ (см. рис. 5) и одновременное снижение, хотя и намного более медленное, количества обращений в Правительство.

количество обращений, адресованных Президенту и Правительству РФ

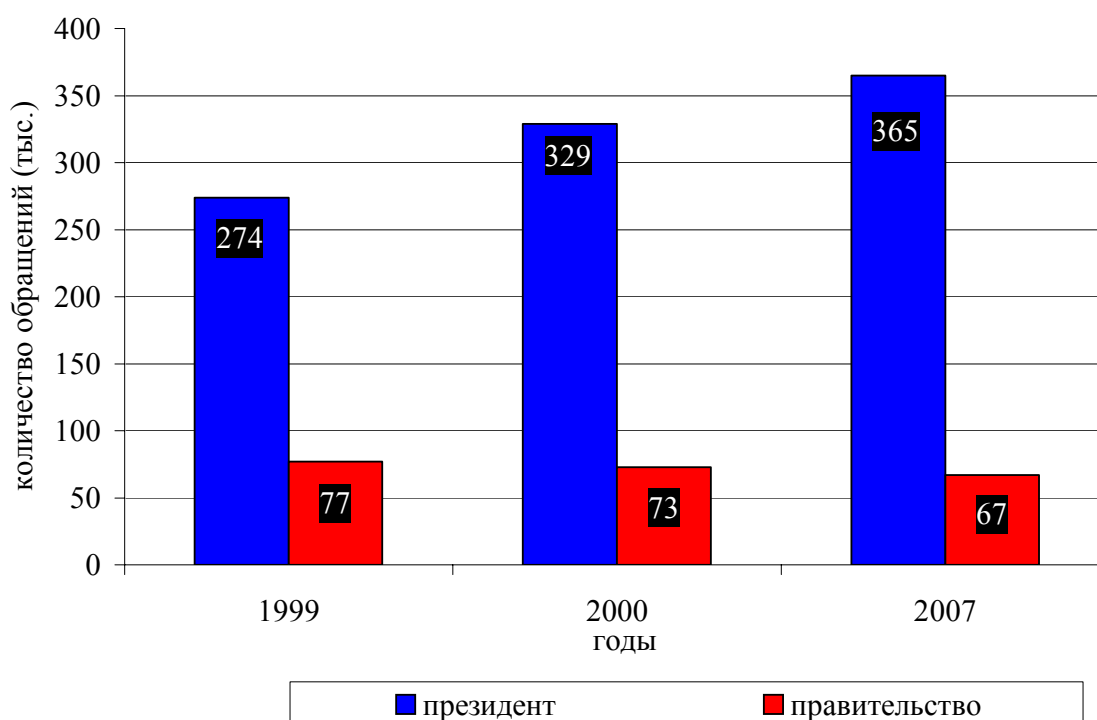


Рис. 5.

Интерпретировать это можно по-разному: с одной стороны, такой рост обращений Президенту можно объяснять ростом популярности конкретного лица, занимавшего этот пост – В.В. Путина (но это не вполне справедливо, о чём скажем ниже), или же, напротив, ростом числа проблем у граждан. Хотя правильной представляется скорее другая трактовка: по мере усиления государства у граждан стала появляться уверенность в том, что власть (по крайней мере, верховная власть в лице Президента) способна помочь им в решении наболевших проблем, и они стали всё активнее обращаться к ней.

Но особенно любопытно отметить другой факт: резкий, почти двукратный рост обращений на имя Президента сразу после того, как этот пост занял Д.А. Медведев (см. рис. 6).



### обращения на имя Президента РФ

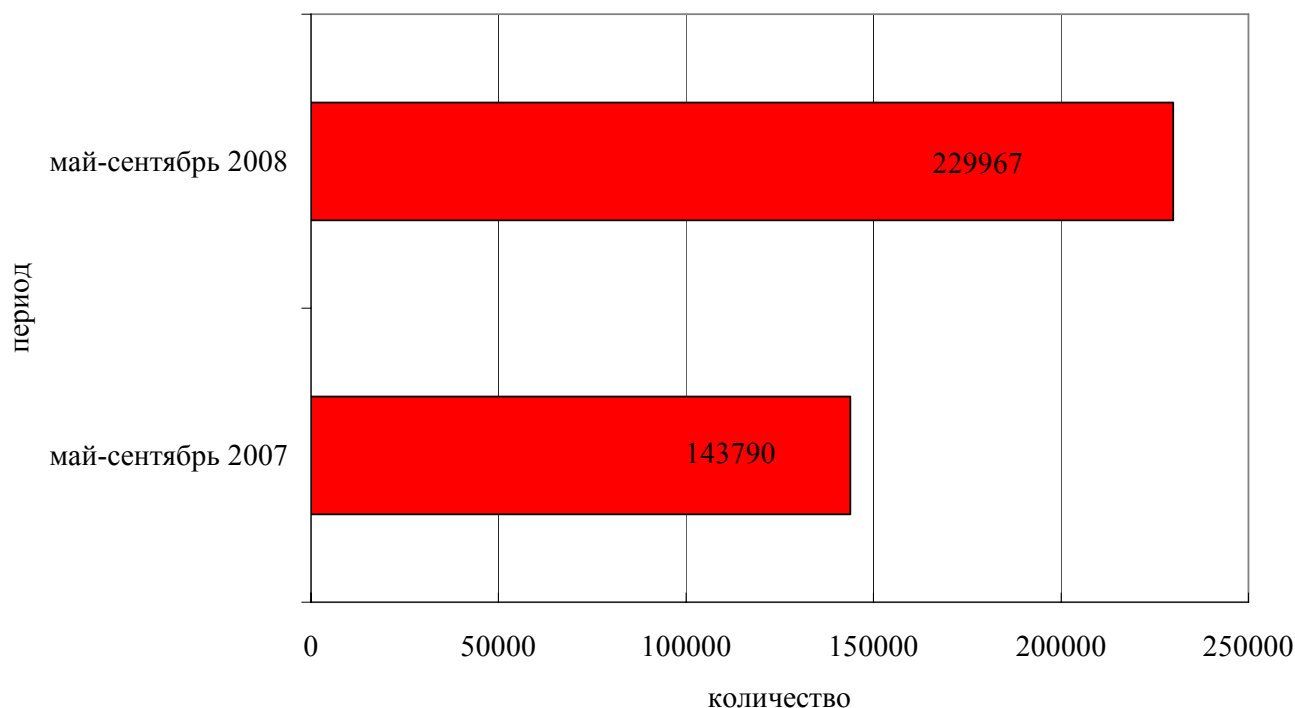


Рис. 6.

Мы видим, что за время пребывания на посту Президента РФ Д. Медведева количество обращений на его имя **выросло почти на 60%** по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года. К сожалению, данных по количеству обращений в Правительство РФ за тот же период пока не опубликовано и поэтому мы не можем сказать, как повлиял на количество обращений переход В. Путина на должность Председателя Правительства. Однако такой рост количества обращений на имя Президента, означает, на наш взгляд только одно: популярность конкретного политика, занимающего высший пост, не является существенным фактором, влияющим на количество обращений. Скорее мы имеем дело с эффектом «ожидания», когда граждане рассчитывают на то что новый Президент в начале своей деятельности будет более требовательным к администрации, стало быть, и администрация будет внимательнее относиться к обращениям граждан. Возможно дело и вообще в надеждах населения, связанных со сменой лица на посту Президента. Сделать какие-либо иные более глубокие выводы пока не представляется возможным, но сам по себе факт крайне любопытен.

Итак, даже на основании весьма небогатых данных, содержащихся в открытых источниках, мы смогли сделать несколько интересных и важных наблюдений. Поэтому мы вполне можем утверждать, что обращения граждан - это **важный источник данных** о реальных проблемах граждан, проблемах, волнующих их настолько, что они готовы предпринимать определённые действия (писать письмо, идти на почту, стоять в очереди, платить за марки), чтобы об этих проблемах заявить и игнорировать его по меньшей мере нецелесообразно. В отличие от всех возможных источников эмпирических социологических данных обращения граждан обладают тремя **уникальными** чертами:

- 1) имеют реальную юридическую силу;
- 2) исходят от граждан, столкнувшихся с труднорешаемыми проблемами, но готовых добиваться их решения;
- 3) являются одновременно и источником информации, и средством правозащиты, и участия граждан в управлении.

К сожалению, пока результаты аналитической работы по обращениям граждан остаются закрытыми, да и сама эта работа ведётся *без учёта* современных методик *социологической обработки данных*. Но некоторые позитивные тенденции просматриваются. Прежде всего, всё яснее становится, что конкурентоспособным может стать лишь то государство, которое способно чутко и оперативно реагировать на изменения современной, необычайно динамичной социальной системы. А для этого надлежит *формировать механизмы противодействия коррупции, повышать эффективность «обратной связи», подключать граждан к процессу принятия решений и саму систему государственного управления делать более прозрачной*.

Власти приходят к осознанию этого: «Считаю, что граждане России сейчас в гораздо большей степени, чем в начале реформ, готовы к свободной деятельности (и профессиональной, и общественно-политической). Деятельности без государственной опеки. Всё большее число людей рассчитывают, прежде всего, на себя. Полагают, что только от них зависит и их личный успех, а следовательно, и успех всей страны. Поэтому возможно и просто необходимо повышать уровень доверия в обществе»<sup>10</sup> - говорит Президент России. А для этого необходимо сделать более открытой и эффективной систему *двусторонней* коммуникации общества и власти, важной составляющей которой является институт обращений граждан. В конце концов, институт обращений граждан приобретает особую важность в условиях уменьшения значения электоральных способов влияния. Даже О.Бессонова, считающая, что для России исторически предопределена «раздаточная экономика», в корне отличная от современной западной, в которой не работают либеральные экономические и политические модели, указывает на огромную важность института обращений граждан. По её мнению, роль его даже более значительна, чем в либеральной системе, поскольку «... в раздаточной системе именно жалобы играют роль обратной связи»<sup>11</sup>, и в «...раздаточной экономике обратная связь осуществляется через институт административных жалоб, в основе которого лежит право на жалобу всех граждан...»<sup>12</sup>.

Говоря о модернизации института обращений граждан, нужно иметь в виду, что она состоит из двух ступеней. Первая ступень - совершенствование законодательной, технологической и материально-технической базы работы с обращениями в органах власти, что позволит более эффективно контролировать рассмотрение обращений и достигать больших успехов в реализации правозащитной и информационной функций. В технологической сфере необходимо создать единую, централизованную и унифицированную систему работы с обращениями, которая пронизывала бы все уровни государственной власти и переходила и на уровень местного самоуправления (технологически, но не административно). На практике это означает, в первую очередь, отказ от ус-

---

10 Медведев Д.А. Послание Федеральному собранию 2008 г./

[http://www.president.kremlin.ru/appears/2008/11/05/1349\\_type63372type63374type63381type82634\\_208749.shtml](http://www.president.kremlin.ru/appears/2008/11/05/1349_type63372type63374type63381type82634_208749.shtml)

11 Бессонова О.Э. Раздаточная экономика России. М.: РОССПЭН, 2006. С. 12

12 Там же, С. 41.

таревших, архаичных правил делопроизводства (заметим, они неизменны с 1981 года!!!! А ведь тогда о персональных компьютерах не было и речи, не говоря уже об Интернете), и внедрение новых, созданных под логику современных компьютерных систем. Притом эти правила должны быть универсальны (т.е. одинаковы во всех ведомствах и структурах федерального, регионального, а в перспективе и местного уровня) и прозрачны (т.е. доступны для граждан). В дальнейшем же должна быть создана единая общероссийская база данных «Обращения граждан», наподобие системы «ГАС-Выборы», в которой регистрировались бы все обращения, поступающие в органы государственной власти РФ и субъектов РФ (а в перспективе – и местного самоуправления). Это автоматически сделает аналитику всеобъемлющей и единой (в отличие от нынешней, самостоятельной в каждом ведомстве) и позволит максимально эффективно отслеживать все перемещения обращения от чиновника к чиновнику.

Вторая ступень модернизации института обращений граждан предполагает отказ не только от архаического делопроизводства, но и от «традиционного» подхода. Здесь на первый план должна выдвинуться коммуникационная («партиципаторная») функция, которая, как мы указывали выше, состоит прежде всего в том, что власть **получает** (и *непрерывно получает!*) ту информацию, которую граждане *хотят* до неё донести.

На практике это означает открытие всей системы регистрации, рассмотрения и анализа обращений, а также широкое внедрение таких видов обращений как петиции и гражданские наказания<sup>13</sup>. Законодательное закрепление петиций и особенно гражданских наказов как особых форм обращения, установление для них особой процедуры рассмотрения с закреплением обязанности полномочного органа выносить по ним однозначное и мотивированное решение ново для России. В сущности, института петиций никогда не было в российском праве, поэтому внедрять его в российскую действительность следует очень осторожно, но, тем не менее, необходимо.

Что касается прозрачности работы с обращениями, то здесь дело обстоит, конечно, очень и очень непросто. Открытость и прозрачность – это «nightmare» российской бюрократии и она будет сопротивляться им до последнего. Но современные информационные технологии дали такие возможности для прозрачности, что ссылки на «технические трудности» уже не действуют. Как отмечают современные исследователи, развитие интернет-технологий приводит к тому, что «постепенно увеличивается группа людей, имеющих возможность принимать участие в выработке и принятии политически значимых решений»<sup>14</sup>. Это объективный процесс, поэтому сегодня шансы на изменение управленческой системы в сторону большей прозрачности повышаются, несмотря на временные «откаты назад». Возвращаясь к модернизации работы с обращениями, заметим, что в идеале следовало бы ту единую общероссийскую базу данных по обращениям граждан, о которой говорилось выше, сделать доступной для всех. Чтобы каждый желающий мог сам создавать запросы и получать готовую аналитику по обращениям (наподобие того, как это можно делать в базах данных по СМИ, например, «Integrum»). А гражданин, направивший обращение, введя уникальный регистрационный номер, всегда мог бы отследить, где (в каком ведомстве, у какого чиновника) и на какой стадии рассмотрения находится его обращение. Таким образом, упомянутые

---

13 Подробнее о петициях и гражданских наказаниях см.: *Подъячев К.В.* К вопросу о классификации обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления // Вопросы гуманитарных наук. 2006. № 3 (24). С. 505 – 507.

14 *Голычев А.А.* Электронная демократия как фактор повышения политического участия граждан современной России. Дисс. на соискание уч. степени кандидата политических наук. М., 2006. С. 212.

выше современные интернет-технологии уже не на теоретическом, а на практическом уровне поспособствовали бы «постепенному уменьшению неравенства политических возможностей граждан»<sup>15</sup>, в рамках такого важного административного и политического института, как обращения. Однако пока даже создание такой базы представляет серьёзную трудность, а её прозрачность кажется и вовсе утопическим проектом. Но вместе с тем известно, что большие достижения начинаются с маленьких, робких шагов вперёд. Тем более изменение системных характеристик, обусловленных вековой политической культурой, должно начинаться с малого.

Если пока не представляется возможным сделать открытым контроль рассмотрения обращений, то следует добиваться хотя бы открытости аналитики. Необходимо законодательно закрепить обязанность всех органов, работающих с обращениями граждан, вести аналитическую работу по обращениям, составлять квартальные и годовые отчёты по единой, унифицированной форме и официально их публиковать. Притом такие отчёты должны содержать данные не только о тематике обращений, но также о количестве отдельных видов обращений (причём предложения должны учитываться отдельно, что, к счастью, уже содержится в действующем Федеральном Законе), об их распределении по компетенции и (особенно важно) о результатах рассмотрения (соотношение положительных и отрицательных решений, доля нерассмотренных).

Сегодня становится всё более ясным, что, как указывал М. Горшков, успех реформ и модернизации возможен, только если «придавать социокультурной составляющей общественных преобразований значение не меньшее, чем экономической»<sup>16</sup>. Для этого же необходимо более глубокое проникновение в социальный организм, тщательное его изучение, основанное на интегративном подходе, включающем в себя методологические достижения социологии, истории, культурологии, религиоведения и др. Изучение обращений граждан в этом процессе может играть далеко не последнюю роль.

В заключение хочу особо отметить: сегодня необходимо перейти от *высокомерного, горделивого отрицания* роли обращений как якобы «отжившего», «архаического» института, к *новому пониманию его роли* и значения. В дальнейшем следует добиваться открытости аналитики государственных органов и совершенствования этой аналитической работы, разработки новых, опирающихся на новейшие достижения социологической методологии, технологий анализа обращений граждан.

Участие *социологического* и политологического экспертного сообщества в этом процессе необходимо, ибо может дать государству новые, более эффективные технологии «обратной связи», гражданскому обществу – действенные механизмы участия, науке – новый источник знаний об обществе.

слов: 3258 знаков: 25271 авт. листов: 0,63
--

---

15 Там же. С. 213

16 Горшков М.К. и др. Граждане новой России: кем себя ощущают и в каком обществе хотели бы жить (1998 – 2004 гг.) // Российская идентичность в условиях трансформации: опыт социологического анализа, М.: Наука, 2005. С. 144.