

Экспресс – оценка ситуации, связанной с жалобами и обращениями граждан в Республике Таджикистан

1. Введение
 - a. Цель и задачи
 - b. Методология
 - c. Описание выборки
2. Описание полученных данных (таблицы, графики, диаграммы)
3. Обобщение
4. Рекомендации

I. Введение

В рамках проекта «Общественный механизм подачи жалоб на местном уровне», который является инициативой проекта по Стимулированию подотчетности и прозрачности (ПСПП) а также Программы по общинам (ПО) ПРООН, финансируемого ОАО «Агроинвестбанк» по программе социального партнерства и поддержки гражданского общества, Международной благотворительной неправительственной организацией «Право и Благоденствие» (далее «ПИБ») проведена экспресс-оценка ситуации, связанной с жалобами и обращениями граждан.

1. 1. Краткая история вопроса

Практически каждый житель Таджикистана хоть раз в жизни сталкивался с злоупотреблением властью. Сегодня Таджикистан стоит на пороге введения института омбудсмана и растущая потребность принятия эффективных законодательных, административных и юридических мер, обеспечивающих полное соблюдение прав человека на всех уровнях власти ни у кого не вызывает сомнений.

Потребность в подотчетном правительстве, признающем равенство и прозрачность в качестве основного принципа своей деятельности, обуславливает сегодня все усилия, направленные на борьбу с коррупцией и защиту прав человека.

Сегодня, как никогда необходима эффективная система сбора и реагирования на жалобы о злоупотреблении государственной властью. Эта система призвана реализовать права граждан на участие в управлении делами общества и государства, объединять их с целью решения социальных и хозяйственных задач на своей территории, наиболее важных вопросов, непосредственно затрагивающих интересы населения и оказывать содействие органам государственной власти в исполнении Конституции и законов РТ.

Проблемы отсутствия гласности, прозрачности и подотчетности в Таджикистане, особенно в сельской местности, остаются наиболее чувствительными в процессах демократического развития. Даже если люди знают о своих правах и способах их защиты, это почти не помогает им в жизни, так как они предпочитают молчать о своих проблемах и нарушенных правах.

Тем не менее, существуют случаи, которые необходимо сделать достоянием гласности и обсудить публично, создавая тем самым прецедент. В небольших населенных пунктах, где жалобщики рискуют оказаться изгоями в своей общине по причине несогласия со своим бесправным положением, это особенно актуально. Ведь в соответствии с Законом «Об обращениях граждан», жалоба - это обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, бездействием либо решениями государственных органов, общественных объединений, предприятий, учреждений, организаций независимо от форм собственности.

1.2. Цель исследования заключалась в изучении уровня прозрачности и подотчетности на местном уровне на примере районов, выбранных проектом ПРООН по прозрачности и коррупции, и показать насколько качественно органы

местного самоуправления на селе отвечают нуждам и проблемам обслуживаемых ими территорий.

Задачи исследования:

1. Выявить наиболее проблемные для местных жителей проблемы
2. Узнать мнение местных жителей о результативности существующей системы подачи жалоб
3. Какие изменения, по мнению обывателей, необходимо сделать в системе подачи и рассмотрения обращений

1.3. Методика исследование

Настоящий отчет строился на основе анализа качественных и количественных данных.

В исследовании было задействовано четыре метода сбора данных: обзор и анализ документов, вопросник, глубинное интервью.

Для сбора количественных данных был составлен структурированный вопросник с открытыми вопросами на основе законодательства РТ об обращениях граждан и имеющейся практике решения этого вопроса. Учитывая, что вопросник предназначался для жителей джамоатов, он был составлен на таджикском языке. 1 часть вопросника включала себя сведения о респонденте: пол, возраст, социальное положение, личная практика решения проблем через органы государственной власти. 2 часть - мнение респондента о результативности деятельности местных органы государственной власти, способности оперативно и качественно решать проблемы, их личном видении проблемы обращений и пр., 3-я часть вопросов заключала видения и пожелания респондентов в улучшении деятельности местной власти. Отдельный блок вопросов касался деятельности на местах подразделений Агроинвестбанка.

Кроме того, была изучена официальная статистика, касающаяся исследуемого вопроса, представленная местными органами исполнительной власти районов исследования.

Качественный подход, примененный в рамках исследования, то есть, сбор данных из первоисточников и со слов очевидцев позволил получить информацию, которую можно использовать как для сравнения с официальными статистическими данными, так и для их дополнения. Этот подход дал возможность провести более глубокий анализ взаимосвязи между традиционными установками, социальными моделями поведения и экономическими трудностями жителей джамоатов, и судить о том, что влияет на то, что люди не жалуются во имя решения своих проблем или рассмотрение жалоб осуществляется недостаточно эффективно.

Проектом было охвачено 8 джамоатов в 4-х районах:

- Вахдат (джамоаты Бахор и Гулистон);
- Бальджуван (джамоаты Бальчувон и Дектур);
- Шаартуз (джамоаты Обшорон и Х. Холматов);
- Колхозабад (джамоаты Тугаланг и Узум).

Районы выбраны Программой по общинам ПРООН и Проектом по Стимулированию подотчетности и прозрачности исходя из предыдущей практики работы.

В ходе исследования были опроены 360 человек, в число которых входили государственные служащие, дехкане, рабочие, безработные, домохозяйки, активисты махаллей. В каждом джамоате было опрошено 90 человек, в том числе 10 государственных служащих.

Таким образом полученная информация была важна не только для того, чтобы подтвердить выводы, сделанные после анализа документов и интервью с участниками-информаторами, но и для того, чтобы продемонстрировать с одной стороны взгляд на ситуацию со стороны простых жителей джамоатов, а с другой - со стороны местных властей.

Сбор информации проводился исследовательской группой с выездом на места, где непосредственно ознакомились с положением дел в отделах джамоатов, занимающихся вопросами рассмотрения обращения граждан.

Перед обработкой данных вопрос достоверности информации, полученной в ходе интервью и заполнения вопросников, в части адекватного отображения существующего положения дел, проводимых мероприятий и политики властей не подвергалась сомнению. Проверка достоверности полученной информации методом расследования не входила в рамки данного исследования и не была его целью.

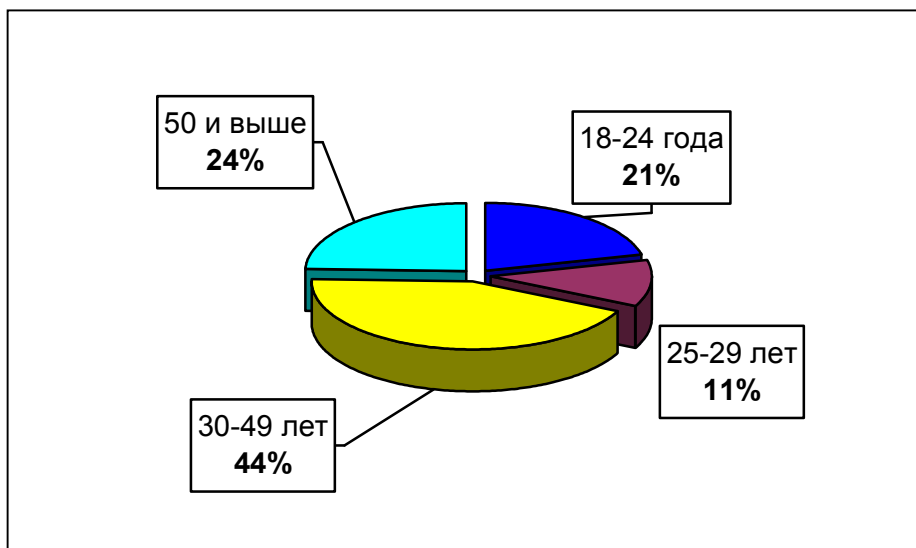
1.3. Ограничения связанные со сбором данных

Хотя главным намерением при сборе данных было собрать информацию со всех намеченных планом государственных учреждений, необходимо отметить, что на практике выяснилось наличие некоторых ограничений в доступе к информации. В качестве такого ограничения можно назвать хлопковую страду, которая наиболее активно проводилась в Шаартузском районе, где распоряжением властей были закрыты практически все государственные учреждения, центральный рынок. Руководитель аппарата председателя района, предприниматели, основная часть работников учреждений и предприятий района были брошены на сбор хлопка. В районе Дж. Руми (Колхозабадском) сотрудники прокуратуры и суда отказались от интервью, сославшись на секретность информации об обращениях граждан. В целом исследовательская группа не встречала других препятствий в своей деятельности. Власти районов оказали поддержку и представили необходимую информацию по исследуемому вопросу.

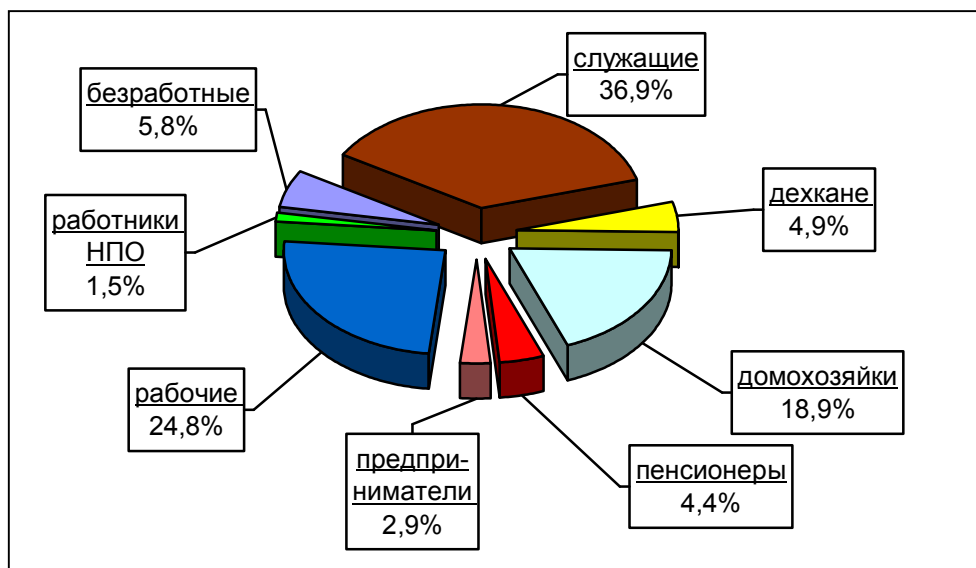
II. Описание полученных данных

В ходе исследования было опрошено 360 человек, из которых 12% (40 человек) составили государственные служащие (сотрудники джамоатов, земельного, налогового комитетов, милиции суда и прокуратуры). Удельный вес женщин составил 44,5%, а мужчин – 52,5 %, 3% респондентов не заполнили графу «пол».

Возрастная категория респондентов в долевым выражении выглядит следующим образом:



По социальной занятости в общественной жизни:

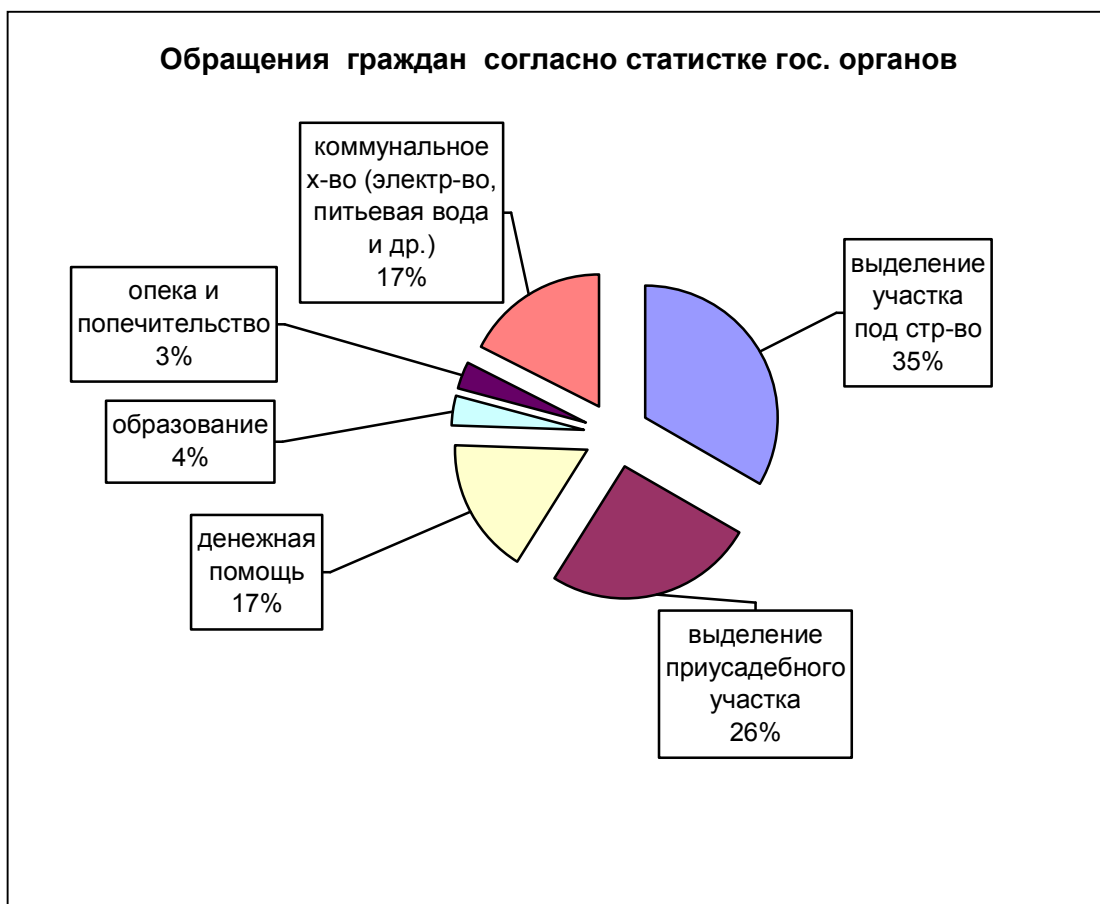


Анализ статистических данных, представленных органами исполнительной власти на местах позволяет сделать вывод, что в общем количество обращений ежегодно, начиная с 2005 года, увеличивается в среднем на 9,3 %.

Что касается ситуации отдельной по каждому району, только в Шаартузском районе за последний год отмечено снижение количества обращений. Эта тенденция совпала с вступлением в должность нового председателя Хукумата района и введением нового графика приема граждан - по воскресным дням и целыми группами.

Структура обращений в общем характерная для всех районов и обусловлена общей социально-экономической ситуацией в стране, хотя некоторые районы имеют свои специфические проблем, например проблема снабжения питьевой водой наиболее остро стоит в Бальджуванском районе и районе Дж. Руми.

В основном преобладают обращения касающиеся выделения участка земли под строительство домов, торговых точек (особенно остро в районе Вахдат), затем по приоритетности следует обращения по поводу получения приусадебных участков, вопросы обеспечения питьевой водой, электричеством, газом и другие проблемы коммунального характера.



Следует отметить, что из года в год структура жалоб, согласно официальной статистике в исследуемых районах имеет тенденцию к изменению в 2-х направлениях:

во первых, касаясь видов обращений есть тенденция к преобладанию и заявлений и обращений над жалобами (Вахдатский район- 48% обращений составляют предложения и только 3,15% жалобы).

во вторых, структура обращений претерпевает некоторые изменения, связанные с вовлечением жителей в предпринимательскую деятельность (получение земли под строительство инфраструктуры бизнеса, лицензий и др.).

Значительную роль при этом играют ключевые характеристики района, такие как отдаленность от центра, географическое расположение, уровень трудовой миграции, а следовательно получение денежных переводов, политики местных органов власти и др. факторов.

Виды жалоб и обращений варьируют по характеру в зависимости от общего уровня благосостояния жителей, преобладанию мужской или женской части населения, и преимущественному проживанию женщин в районах, что обусловлено трудовой миграцией.

Что касается разделения обращающихся граждан по полу, то это в среднем по всем четырем районам можно констатировать, что активность в этом случае мужчин на порядок выше в силу их образованности и вовлеченности в общественную жизнь и традиционности сложившихся устоев жизни в сельской местности. Только в Шаартузском районе активность мужчин и женщин зарегистрирована статистикой как 50 % на 50%, а в Вахдате, Дж. Руми, 80% на 20% и Бальджуване 90 % на 10% в пользу мужского населения.

В целом в исследуемых районах ситуация с делопроизводством по визуальным наблюдениям сложилась на определенном уровне. Так в органах исполнительной власти и комитетах определены и вывешены часы приема граждан.

В некоторых местах имеются специально оформленные стенды, где механизм обращения по тем или иным специфичным для решения комитета вопросам разъясняется детально с момента обращения до вынесения решения. (Земельный комитет Шаартузского района). Но подобный стенд не наблюдался в исследуемых учреждениях Вахдатского, Бальджуанского и Колхозабадского районов.

В районах Бальджуван, Дж. Руми при органе исполнительной власти и джамоатах функционирует административная комиссия, в состав которой входит котиб (председатель аппарата), участковый милиционер и председатель махали.

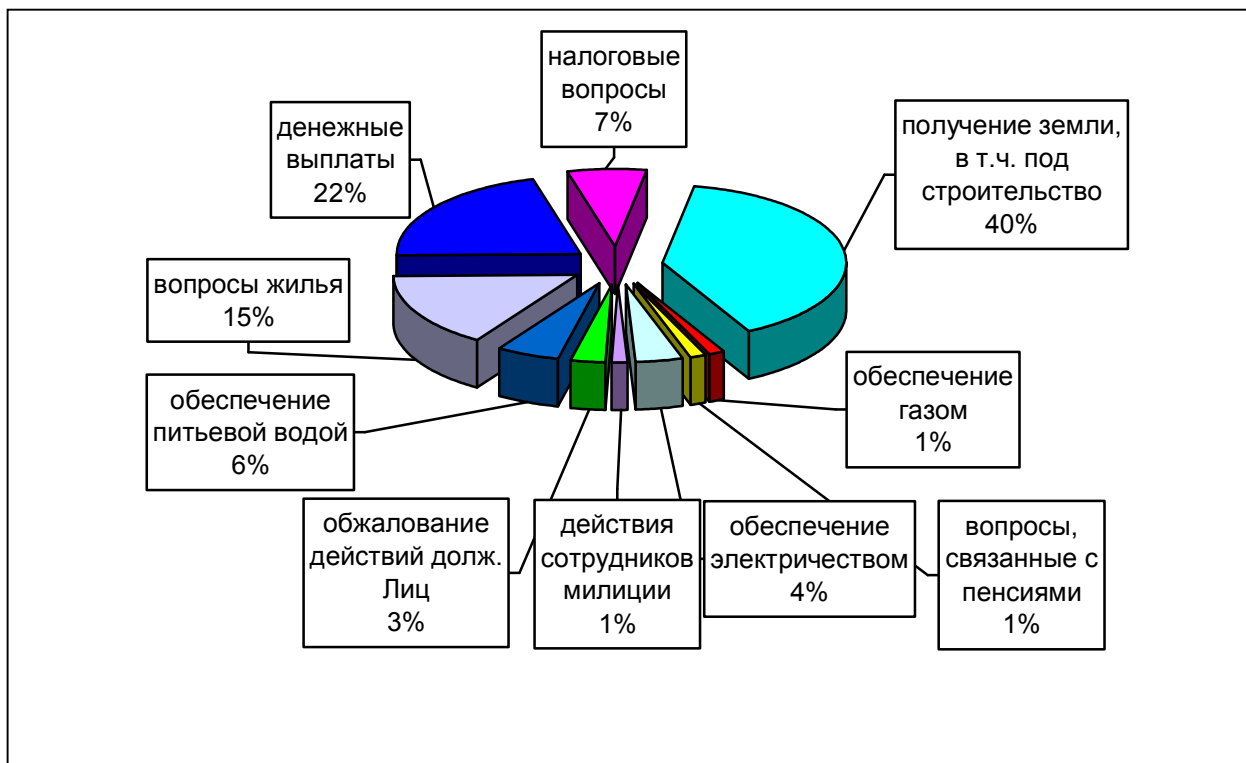
В беседах с государственными служащими органам исполнительной власти говорилось о случаях, когда приходилось выступать в качестве представителей жителей в суде.

Так, например, жительница одного из горных кишлаков, состоящая в гражданском браке и имеющая 2-х детей была выдворена из дома мужа (сожителя). После несчастного случая на поле, она попала в больницу. Комитет по делам женщин Бальджуванского р-на выступил представителем на суде и добился взыскания алиментов на содержание детей и выделения участка для строительства дома и помощи в постройке.

В одном из районов глава дехканского хозяйства обратился с жалобой в Земельный комитет, что его земля обрабатывается другим человеком и по документам они оба являются владельцами этого участка. В ходе рассмотрения жалобы выявилась, что при оформлении документов Земком допустил ошибку. О корректировке ситуации все стороны были письменно уведомлены.

Касаясь анкетных данных, все опрошиваемые - государственные служащие, так или иначе, задействованы в работе по обращениям граждан (рассматривают, являются членами комиссий по жалобам, административных комиссий, проводят встречи с населением по вопросам обращений и пр.).

По их мнению основные причины, вызывающие обращения следующие:

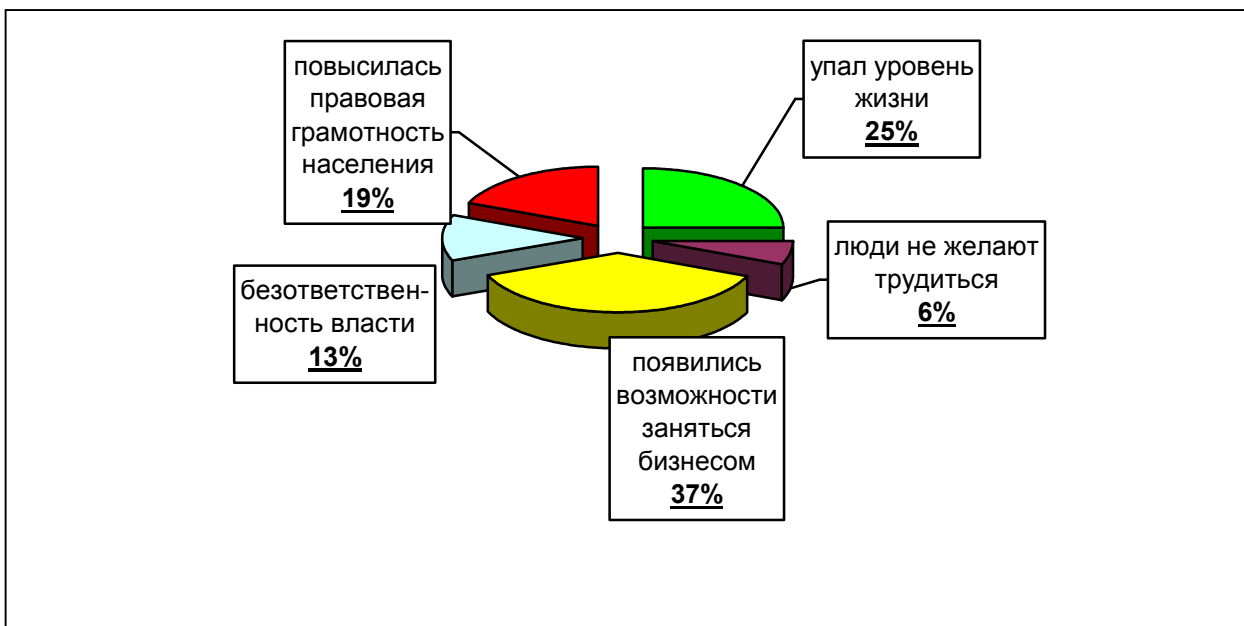


Государственные служащие рассматривают активность граждан как высокую 30% среднюю 24%, ниже средней 14,7% и пассивную 3%. Качественные данные также подтверждают мнение государственных служащих о том, что жители достаточно активны в решении своих проблем через органы власти, активности «способствует» в том числе и низкий уровень жизни и рост цен на основные продукты питания (масло и муку).

86,7% респондентов ответили, что обращающиеся, как правило, не знают способов подачи обращения, сроков рассмотрения и другие правовые процедуры, предусмотренные законодательством на этому вопросу и отметили необходимость усиления разъяснительной работы в форме встреч с населением и правовых семинаров на эту тематику.

Было отмечено, что 98,7% обращений находят свое решение, а оставшиеся из-за неправильной подачи, неуказания ФИО и адреса относят к анонимным или же неподтвердившимся данным остаются неудовлетворенными.

58% служащих органов исполнительной власти отметили тенденцию ежегодного роста обращения, что вызвано, по их мнению, следующими причинами:



91% респондентов отрицает в своей практике факты преследования за подачу жалобы и лишь 9 % сказали да, но отказались привести какие-либо примеры.

Касаясь градации обращающихся по полу, государственные чиновники отметили, что обращаются как женщины, так и мужчины в среднем одинаково. Несмотря на традиционное поведение женщины и сложившееся мнение в обывательской сельской среде в отношении женщины, отток трудоспособного мужского население привел к невольной активности и вовлеченности женщины на селе в процессы развития, поддержки и продвижения экономического благосостояния семьи.

81,8 % респондентов из числа государственных служащих считают крайне необходимым создание специального подразделения в органах исполнительной власти, ответственного за скрупулезное и всестороннее рассмотрение жалоб и заявлений граждан. Качественное исследование также подтверждает эту позицию. В беседах ими указывалось на важность выделения этого участка работы и соответственно штата, специализирующегося именно на этом. Это, по их мнению, усилит значимость этого направления работы местного органа исполнительной власти.

Каждая жалоба находится под контролем, о чем заявили 82% респондентов.

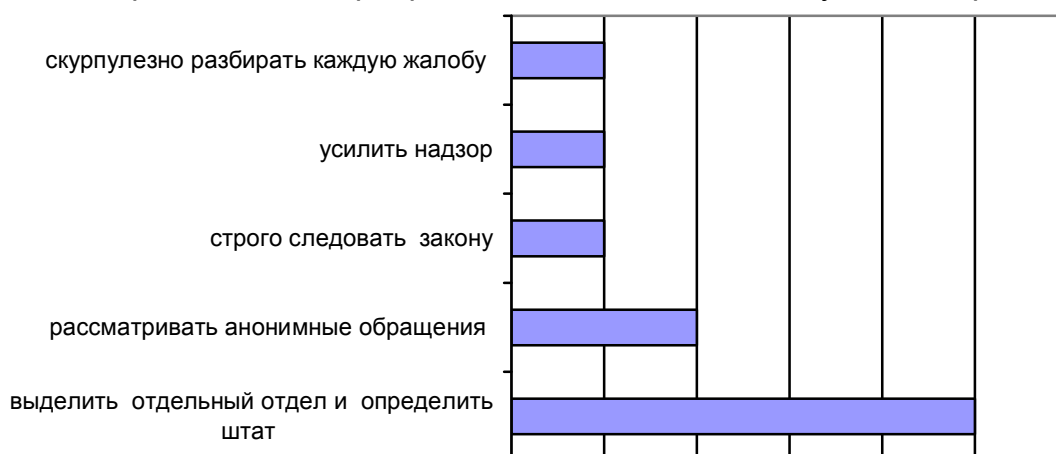
Так, например, под личный контроль руководителя исполнительного органа власти Вахдата было взято обращение по поводу отправки ребенка с диагнозом «опухоль мозга» на лечение в клинику в страну дальнего зарубежья.

Только 58% респондентов отметили, что в их учреждениях налажена практика ежегодного обобщения и анализа обращений граждан с целью выявления причин ущемления прав и гарантий граждан. На вопрос как часто у Вас проводится проверка со стороны прокуратуры закона РТ «Об обращениях граждан», мы получили самые разнообразные варианты ответов:

1 раз в 10 дней, 1 раз в год, 1 раз в месяц, 1 раз в полгода, 1 раз в квартал.

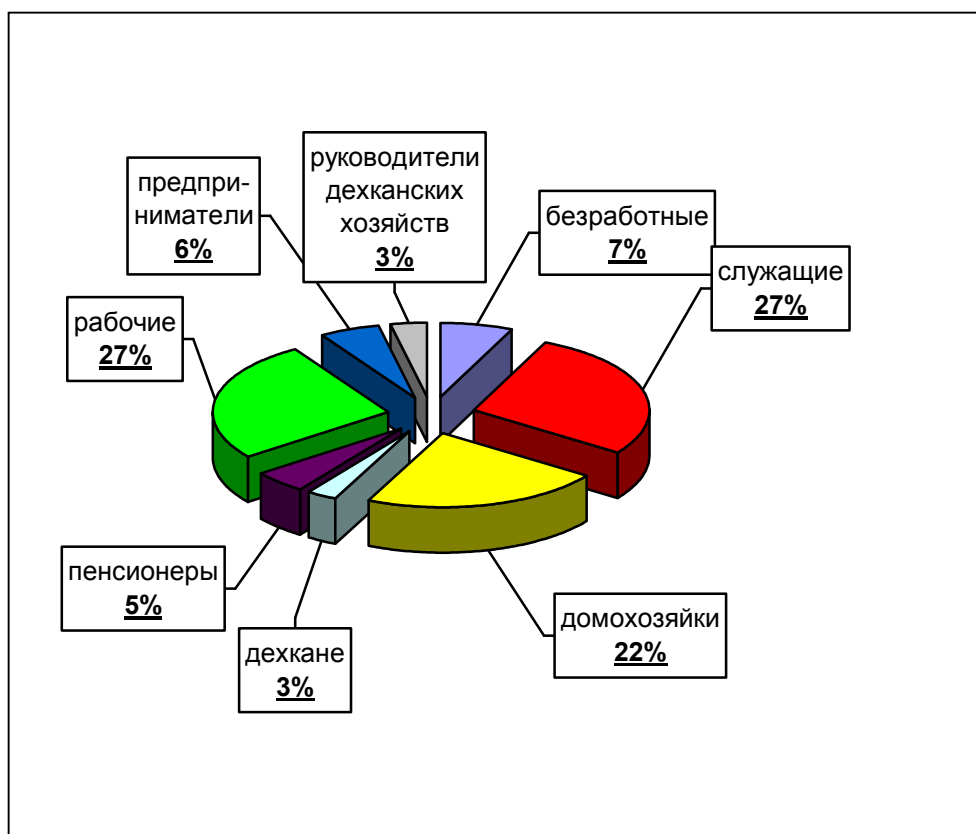
53% респондентов ответили, что граждане довольно активно обжалуют незаконные, по их мнению, действия должностных лиц в суд. В качестве примеры были приведены обжалование действие по продаже квартиры, по поводу уплаты налогов по дехканскому хозяйству.

Пожелания которые выразили люди, уполномоченные работать с обращениями граждан по их приоритетности, выглядят следующим образом:

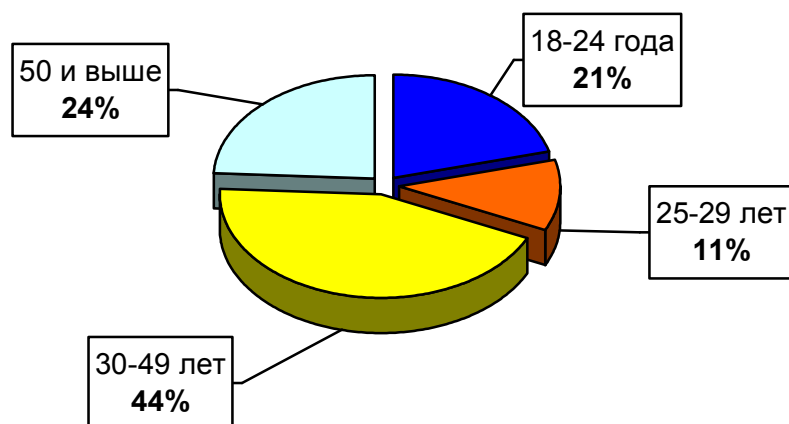


Теперь рассмотрим качественные и количественные данные, предоставленные наиболее активными жителями махалей, дехканами, рабочими, домохозяйками, учителями и врачами.

По социальному положению в долевом выражении наши респонденты распределились следующим образом:

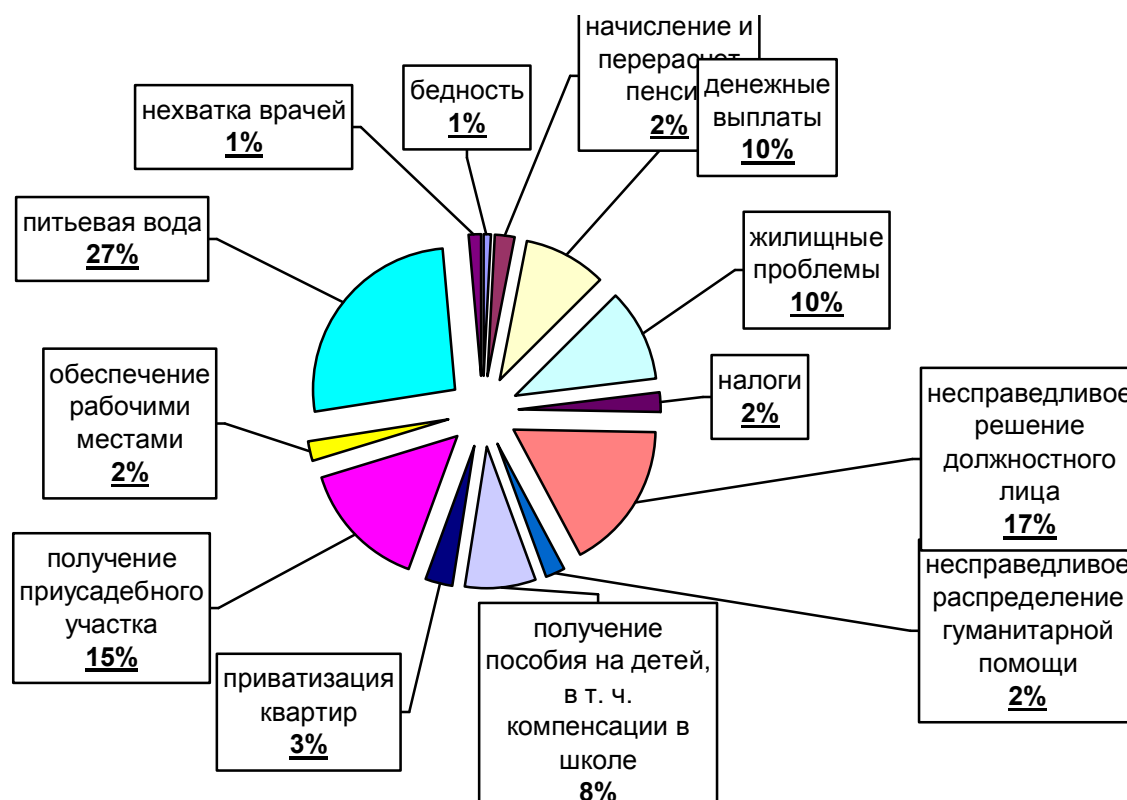


Возрастной состав респондентов



Как это видно основной процент опрошиваемых составили трудоспособные граждане в возрасте 30-49 лет. 45,2 % респондентов составили женщины и 54,8% - мужчины. Изначально планировалось их равное представительство.

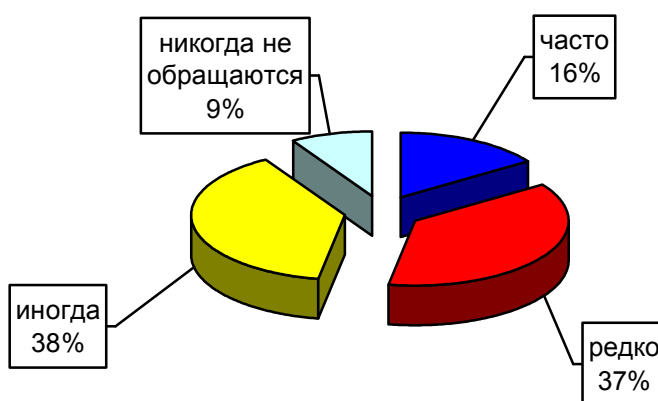
42,8 % респондентов отметили, что в их жизни были случаи, когда их законные права и интересы нарушались, 57,2 – никогда не ощущали нарушения своих прав. При этом 93,7 % от общего числа констатировали, что сталкивались с проблемами, которые в долевом соотношении представлены в диаграмме (просмотреть завтра еще раз)



В пример нарушенных прав опрошиваемые приводили крайнюю бедность, когда у детей нет одежды ходить в школу, отсутствие питьевой воды, мизерный размер пенсий, незаконное увольнение с работы, незаконное выселение и т.д.

При этом 56,9 % ответили, что знают об обязанности органов исполнительной власти рассматривать и решать по существу обращения граждан. Но, касаясь конкретного времени приема граждан в государственных учреждениях, 66% от общего числа респондентов не смогли назвать дни и часы приема в местных органах исполнительной власти.

Мнения жителей джамоатов касательно их гражданской позиции по жалобам и обращениям разделились: 9 % респондентов полагают, что люди никогда не обращаются в органы власти, обосновывая это тем, что это бесполезная трата времени, эти же аргументы приводит и 37% и 38% ответившие соответственно редко и иногда, дополняя это тем, что их проблемы игнорируются властью.



При этом главная причина пассивности заключается в низком уровне правовой грамотности: незнании своих прав, незнании сроков и механизмов обращения, затем упоминается недоверие к власти, обусловленное сложившейся практикой решения проблем, и неимение у обращающегося денежных средств для решения проблемы- определенной таксы за услуги гос. чиновника.

52,8% жителей джамоатов выразили недоверие к власти, вызванное коррумпированностью, волокитой и игнорированием обращений простых людей. 46,2 % верят, что их обращения будут рассмотрены всесторонне и вынесено справедливое решение, и это мнение сложилось в силу имеющейся практики положительно решенных вопросов ими или их знакомыми и родственниками, а также их понимания предназначения власти на местах в служении народу и решении проблем местности. 2,7% затруднились ответить.

Респонденты, несмотря на анонимность анкет, с большой осторожностью подошли к вопросу о преследованиях за жалобу и обращение: 2% отказались ответить, 20 % подтвердили факт преследования и 78 % отрицают преследование за подачу жалобы и обращения. В качестве примеров преследования приводилось описание следующих случаев:

Гражданин М. преподаватель школы был уволен с работы за то, что организовал написание и подачу коллективной жалобы от имени учителей школы.

Угрозы от председателя джамоата жителю джамоата N за жалобу, затрагивающую проблемы растраты имущества бывшего совхоза

В другом случае заявитель преследовался так, как квартира, принадлежащая ему и которую он хотел освободить, была занята сотрудником правоохранительных органов.

Описывались случаи, когда жалобщиков вынуждали насильственно забрать свою жалобу.

В одном из джамоатов жалобщики попали под облаву и были забраны незаконно в армию.

Но в большинстве случаев, подтверждая факт преследования жалобщиков, респонденты отказывались приводить примеры, обосновывая это тем, что им и их детям в этом районе жить дальше.

С не меньшей осторожностью даны ответы на вопрос, касающийся проблемы коррупции. 64 % от общего числа опрашиваемых заверили, что проблемы в исполнительных органах власти решаются без дачи определенной таксы за услуги. Качественное исследование подтверждает, что зачастую понятие взятки у жителей не входит приглашение на обед, преподнесение подарка или каким-то образом отблагодарить за решенную проблему. Факт дачи взятки подтвердили 19% респондентов, но при этом ограничились лишь комментарием ситуации, отказавшись привести примеры разрешения жалобы таким образом. Ситуация комментировалась ситуации высказываниями типа:

- «... Ничего не решается без определенной платы...»,
- «... без денег тебя и слушать никто не станет... »,
- «...Всякая проблема имеет свою таксу...» и т. п.

Частично проблема коррупции затронута в вопросе об активности жителей джамоатов, где низкий уровень обращаемости объяснялся тем, что у людей нет денежных средств для решения своих вопросов.

56% респондентов считают, что наиболее часто жалуются женщины, 26,5 % - мужчины и 7,8 % оценивает степень активности людей по полу одинаково. 9,4 % не ответили на этот вопрос. Эти цифры - показатели высокой активности женщин самими участниками объясняются следующим образом:

- трудовая миграция мужского населения и женщине приходится решать многие проблемы как главе семьи;
- мужчины боятся преследования за жалобу;
- растут цены;
- женщины любят жаловаться.

33,5 % респондентов полагают, что поводов для обращения в государственные органы с каждым годом становится меньше. В обоснование приводились доводы, что уровень правовой грамотности населения значительно повысился, а также и повысился уровень благосостояния людей. Что касается противоположной точки зрения, 44,1 % утверждают, что повышение цен на основные продукты питания, задержка выплаты заработной платы, коррупция, нарушения законов самими чиновниками и высокие налоги создают благоприятную почву для увеличения количества обращений в исполнительные органы государственной власти. 22 % респондентов затруднились оценить ситуацию и ответить за этот вопрос.

Что касается практики решения проблем посредством органов власти, 20,6% имели положительный опыт решения своих проблем или знали о положительном решении вопросов своих друзей, знакомых соседей через

государственные органы власти на местах, 22 % ответили отрицательно и 56,4% проигнорировали этот вопрос.

Удельный вес респондентов, имеющих практику обжалования решения вышестоящего органа в суд, составил 3,5%. Примером таких жалоб было:

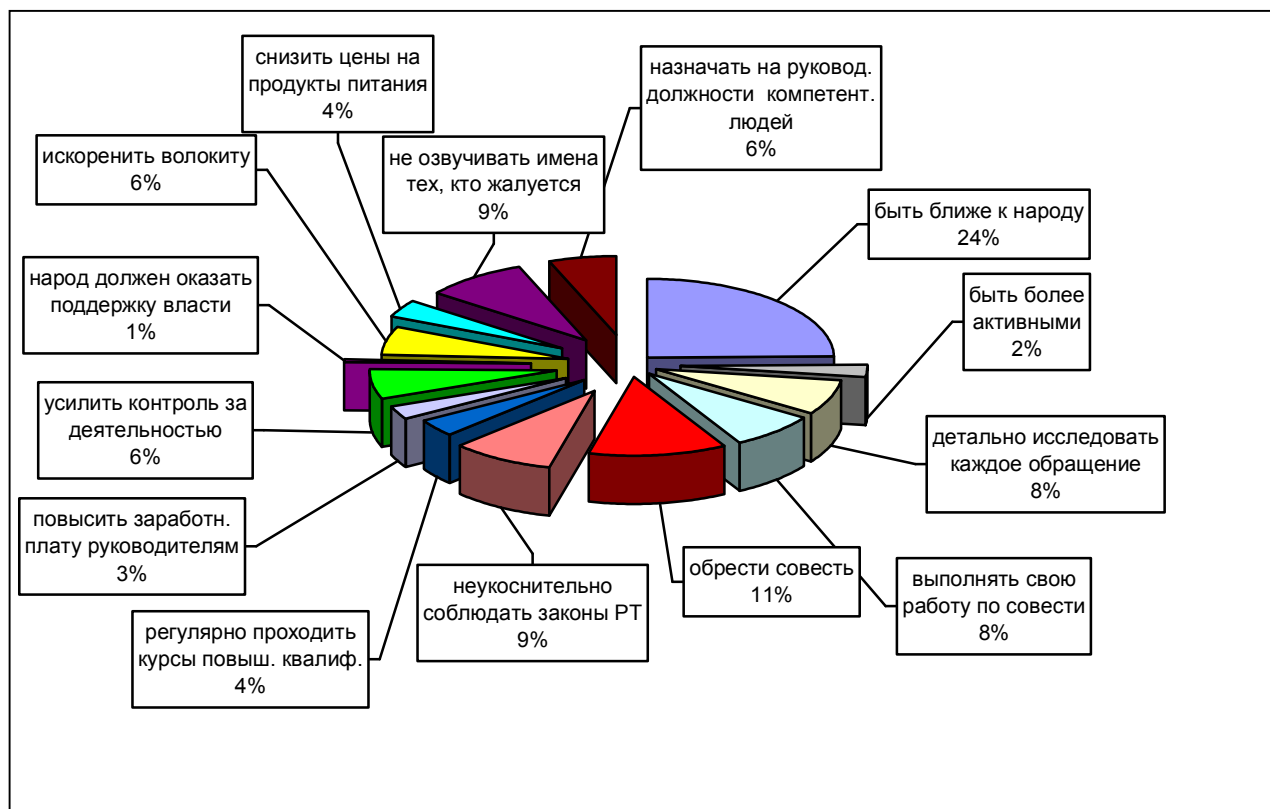
Два случая обжалования по поводу увольнения с работы. В обоих случаях истец был восстановлен на работе.

Случай, касающийся получения приусадебного участка.

Но большая часть респондентов отказались проводить примеры таких действий.

39,6 % респондентов осведомлены о том, что прокуратура осуществляет надзор за деятельностью государственных учреждений власти по исполнению закона РТ «Об обращениях граждан».

Мнение по поводу удовлетворенности работой местного органа исполнительной власти вызвала неоднозначную реакцию, мнения респондентов по этому вопросу разделились поровну, 39% выразили удовлетворенность этой работой и такой процент жителей выразили несогласие с существующей практикой рассмотрения обращений как низкоэффективной и побочной. 21 % респондентов затруднились сделать субъективную оценку этой деятельности. При этом респондентами были выдвинуты следующие предложения для повышения результативности этой работы, приведенные в процентном соотношении в следующей диаграмме:



Обобщение

Настоящее исследование построено на базе мнения двух полярно противоположных социальных групп. С одной стороны - это государственные чиновники, призванные осуществлять свою деятельность на принципах законности и социальной справедливости, ответственности за результаты своей деятельности перед населением, волеизъявления населения через Маджлис Народных депутатов, а с другой - те, кого в этом исследовании мы называем простыми жителями, то есть люди, непосредственно не наделенные полномочиями представлять государство. Государство гарантирует своим гражданам создание благоприятных условий для осуществления своих конституционных прав в управлении государственными и общественными делами.

С целью решения социальных и хозяйственных задач на своей территории и наиболее важных вопросов, затрагивающих интересы населения функционируют органы самоуправления в поселке и на селе - Джамоаты.

Настоящее исследование свидетельствует насколько понимание основного предназначения власти искажено в реальности на местах. Отрыв исполнительной власти от народа, выраженное в закрытости и недоступности, достигает в некоторых районах гиперболических размеров.

Например в одном из исследуемых районов председателя района принимает жалобы и предложения граждан по воскресным дням, где люди заходят к нему не по одиночке, а целыми группами. В этом же районе ответственные за участок работы с обращениями граждан не имеет понятия ни об Законе РТ «Об обращениях граждан», ни об Инструкции, регламентирующей делопроизводство по жалобам. То есть в ряде случаев, принцип власть на службе народа на местах трансформировался в принцип: народ - слуга власти.

По общему признанию Таджикистан сегодня является страной, в которых уровень развития государственных институтов препятствует дальнейшему экономическому росту, и решению социальных проблем. Государственный аппарат слабо решает стоящие перед ним задачи. Для Таджикистана весьма серьезной является проблема коррупции.

Так какие же меры нужно принять, чтобы максимально усовершенствовать свойства институтов государственного управления, устранить коррупцию и обеспечить права граждан?

Как показал наш опрос, обобщая мнение респондентов всех уровней качественное управление просто немислимо без следующих характеристик:

- участие граждан в процессе принятия государственных решений, как непосредственное, так и через организации гражданского общества
- наличие справедливых законов и действенная защита прав человека, особенно для демократических меньшинств.
- принятие решений и его реализация совершаются в строгом соответствии с правилами, законами, регламентами, а информация свободно доступна для тех, кого затрагивают эти решения и кто принуждается к их исполнению.
- административные процессы в разумное время обеспечивают вовлечение и дают возможность участия всех заинтересованных лиц.

- создание у каждого члена общества понимания того, что именно о нем заботятся и его мнение учитывается.
- органы власти выносят решение, которое удовлетворяют справедливые ожидания,
- органы власти должны быть подотчетны обществу и общественным организациям, особенно тем лицам, которые будут затронуты решениями или действиями власти.

Респонденты полагают, что при выполнении этих условий коррупция государственного аппарата будет сведена к минимуму, и голоса простых жителей джамоатов будут услышаны при принятии решений.

Но как показало исследование в настоящее время государственные чиновники легко находят способы уйти от исполнения этих условий и проверки самого государства, а политиков и граждан не хватает, чтобы проследить за деятельностью каждого из многочисленных чиновников, включая работников джамоатов.

Невозможно говорить об участии граждан в государственном управлении, если у граждан нет возможности проконтролировать степень своего вклада в вырабатываемые решения. Невозможно говорить об эффективности и результативности государства, если у граждан (а зачастую и у руководства) нет возможности проверить реальные результаты и ознакомиться с решениями, которые на них влияют.

Рекомендации

На основе проведенного исследования был выработан ряд предложений рекомендательного характера:

1. Проведение специальных тренингов по вопросам прозрачности подотчетности для государственных чиновников, занятых на участке работы с обращениями. Подобный тренинг должен рассмотреть вопросы ответственности чиновников за результаты своей деятельности перед населением, найти пути повышения результативности работы органов государственной власти

2. Проведение тренингов для жителей джамоатов. Эти тренинги должны аналогичны тренингам для государственных чиновников, но дополнены информацией способной довести до простых людей их роль и значимость в управлении государственными и общественными делами.

3. Ввести в практику ежегодное обобщение и анализ обращений граждан с выявлением причин, способствующих их появлению. Сделать эту информацию достоянием общественности СМИ посредством пресс-конференций, круглых столов и т.д.

4. Многие респонденты выразили неудовлетворение состоянием дел с обращениями граждан. Такое отношение наводит на мысль о необходимости усовершенствования механизма подачи жалоб (штат и пр.)