

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**Основная образовательная программа магистратуры по направлению**

**подготовки 39.04.01** **«Социология»**

**Профиль «Социология политики и международных отношений»**

Выпускная квалификационная работа

«РОЛЬ ИНСТИТУТОВ КОНФЛИКТОРАЗРЕШЕНИЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ»

 Выполнила: ЯКОЛЕНКО Анастасия Данииловна

 Научный руководитель: доктор политических наук,

 профессор МИЛЕЦКИЙ Владимир Петрович

Санкт-Петербург

2018 год

**Содержание**

[Введение 2](#_Toc513584429)

[Глава 1. Теоретико-методологические основания изучения институтов конфликторазрешения и обеспечения права человека в современной России 9](#_Toc513584430)

[1.1 Существенные параметры и функции институтов конфликторазрешения 9](#_Toc513584431)

[1.2 Ключевые особенности функционирования институтов конфликторазрешения и практики обеспечения ими прав человека 22](#_Toc513584432)

[Глава 2. Специфика функциональной деятельности институтов конфликторазрешения в обеспечении прав человека и тенденции их социодинамики в современной России 33](#_Toc513584433)

[2.1. Функциональное назначение институтов конфликторазрешения в 33](#_Toc513584434)

[России 33](#_Toc513584435)

[2.2 Тенденции социодинамики институтов конфликторазрешения в современном российском обществе 45](#_Toc513584436)

[2.3 Эмпирическое исследование социальной практики обеспечения прав человека государственными, муниципальными и гражданско-правовыми институтами конфликторазрешения 57](#_Toc513584437)

[Заключение 75](#_Toc513584438)

[Библиографический список 81](#_Toc513584439)

[Приложение 91](#_Toc513584440)

Введение

**Актуальность** исследования обусловливается научной неразработанностью проблематики исполнения институтами конфликторазрешения правоприменительных практик по обеспечению и защите прав человека в современной России. В результате недостаточного социологического сопровождения функциональной деятельности этих институтов остаётся невысокой их эффективность, слабо снижаются конфликтогенность и разрозненность социума, сохраняется известное недоверия к власти и отстраненность россиян от участия в политической жизни, снижается качество жизни и гражданская активность людей. Результаты исследования могут применяться как правоприменительными органами, так и преподавателями гуманитарных наук. Сказанным определяется научная актуальность и практическая значимость темы исследования.

**Степень научной разработанности** институциональной основы обеспечения прав и свобод человека и гражданина в России до сих пор остается на низком уровне. На сегодняшний день в научной литературе в трудах В. П. Милецкого[[1]](#footnote-1), В. А. Семенова, Е. Б. Павловой, В. И. Добренькова, В. В. Лапаевой разработаны отдельные вопросы социодинамики институтов конфликторазрешения в России. Заслуживают также внимания исследования социального конфликта в рамках общей конфликтологии в публикациях А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова, Е.М. Бабосова, И.Е. Ворожейкина, А.Я. Кибанова, Д.К. Захарова, О.Н. Громовой, А.В. Дмитриева, В.Н. Кудрявцева, Ю.Г. Запрудского[[2]](#footnote-2).

Изучение практики предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов в обществе с участием соответствующих институтов с каждым годом становится всё более актуальной. Уровень доверия граждан к организациям государственного, гражданского и муниципального уровней оставляет желать лучшего. Так, Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) представил данные о том, куда россияне обратятся за помощью в случае нарушения их прав и свобод. Судебные органы выбрали 34% опрашиваемых. На втором месте располагается полиция (20%) и прокуратура (19%). Интересен тот факт, что обращения в муниципальные органы власти (местную администрацию) выбирают лишь 9% респондентов. Столько же опрашиваемых выбирают обращения к правозащитникам (9%), а Уполномоченный по правам человека для граждан оказывается на последнем месте – его выбирают только 6%. Изучение в эмпирической части работы таких институтов конфликторазрешения, как Общественная палата России, Уполномоченного по правам человека в РФ и Московской Хельсинкской Группы, их функциональной деятельности и проблематики позволит более ёмко обозначить их роль в обеспечении прав человека в России.

Таким образом, нарастание этнических, политических, экономических и прочих конфликтов в современном российском обществе определяет необходимость теоретического осмысления и эмпирического анализа деятельности государственных, муниципальных и гражданско-правовых институтов, направленной на предупреждение, урегулирование и разрешение конфликтов в стране и обусловливает основные параметры нашего исследования.

**Объектом исследования** являются институты конфликторазрешения современной России.

**Предметом** исследования выступают особенности генезиса и изменений функциональной деятельности политико-правовых институтов конфликторазрешения в контексте обеспечения прав человека в современном российском обществе.

**Целью** исследования является изучение и выявление специфики и функциональной роли институтов конфликторазрешения в обеспечении прав человека в современной России.

**Задачи** исследования:

* освещение теоретико-методологических оснований изучения роли институтов конфликторазрешения в обеспечении прав человека в современной России;
* выявление существенных параметров и функций институтов конфликторазрешения в России;
* раскрытие ключевых особенностей функционирования и тенденций социодинамики институтов конфликторазрешения в контексте обеспечения прав человека в современном российском обществе;
* изучение социальной практики обеспечения прав человека государственными, муниципальными и гражданско-правовыми институтами конфликторазрешения на примере институтов Уполномоченного по правам человека в России, Общественной палаты, Московско-Хельсинской группы, включая эмпирическое исследование их функциональной деятельности.

**Основная гипотеза исследования.** Автор исходит из предположения о том, что в современной России наблюдается определенный разрыв между политико-правовыми предписаниями (Конституция РФ, закон и кодексы, другие нормативные правовые акты) и их исполнением в реальной правоприменительной практике государственными, муниципальными и гражданско-правовыми институтами конфликторазрешения, который обусловлен известным дисбалансом между ответственностью и наказанием, недостаточным взаимодействием власти с обществом, а также не слишком эффективным учётом общественного мнения должностными лицами государственной и муниципальной службы.

**Теоретические и методологические основы исследования.**

Гносеологическими принципами изучения феномена конфликта и природы институтов конфликторазрешения выступают:

1. Принцип детерминизма. Выражается в анализе сущностных причинно-следственных связей и зависимостей, которые выражают природу и специфику объектов познания при изучении конфликтов и институтов конфликторазрешения.
2. Принцип объективности. Обеспечивает познание конфликтной среды и институтов конфликторазрешения независимо от субъективных оценок и суждений.
3. Принцип историзма. Предполагает изучение конфликтов и институтов конфликторазрешения в исторической ретроспективе с выделением стадий и фаз зарождения, становления и развития объектов познания, а также с анализом основных тенденций.
4. Принцип системности. Основан на комплексном изучении конфликтов и институтов конфликторазрешения в единстве их сущностного содержания, внутренних и внешних сторон и основных элементов содержания.
5. Принцип противоречивости. Предполагает разложение конфликтов и институтов конфликторазрешения на противоположные части, выявление динамики изменения противоположных аспектов с соединением их в целостное.

Частными гносеологическими принципами являются:

1. Принцип восхождения от абстрактного к конкретному. При изучении конфликтов и институтов конфликторазрешения происходит сначала осмысление основных сторон объектов познания и продолжается в операционализации основных терминов, выстраивая их в виде системы.
2. Принцип единства логического и исторического. При анализе конфликтов и институтов конфликторазрешения исторический контекст их объективного существования становится первичным, а логический познавательносмысловой образ – вторичным. Необходимо логическое воспроизведение сущности конфликтов и институтов конфликторазрешения в их исторической динамике, ретроспективность познания[[3]](#footnote-3).

Опора на устоявшиеся в современной философской теории познания гносеологические принципы, на основе которых изучаются социальные конфликты и институты конфликторазрешения, позволяют определить универсальные и частные принципы познавательной деятельности, связанной с получением политико-социологического знания о конфликтах и об институтах конфликторазрешения.

***Методологической основой*** исследования выступает мультипарадигмальный подход, представляющий собой сложение объясняющих потенциалов институционализма (Г.Спенсер, Т. Веблен, М.Вебер и др.) и неоинституционализма (Д.Норт, Дж. Марч, И. Ольсен и др.), включая эвристические возможности гносеологических принципов исследования институтов конфликторазрешения (принцип детерминизма, принцип объективности, принцип историзма, принцип системности, принцип противоречивости и другие) и основные положения конфликтологической парадигмы и теории социальных конфликтов (К. Боулдинг[[4]](#footnote-4), Л. Гумплович, Р. Дарендорф и др.).

**Эмпирическая база исследования.** Для эмпирического подтверждения теоретических положений в исследовании использовались:

1. Анализ нормативных правовых актов.
2. Контент-анализ публикаций в СМИ за последние 2-3 года.
3. Материалы проведенного автором экспертного опроса государственных и муниципальных служащих.

**Теоретическая и эмпирическая значимость исследования.**

За последнее время в России наблюдается увеличение случаев неисполнения институтами конфликторазрешения правоприменительных практик по обеспечению и защите прав человека. Это обстоятельство приводит к социальным последствиям в виде недоверия к власти, разрозненности общества, отстраненности от участия в политической жизни, эмиграции, снижению качества жизни, уменьшению гражданской активности. Результаты исследования функциональной деятельности, специфики и проблематики институтов конфликторазрешения могут применяться как правоприменительными органами, так и преподавателями гуманитарных наук для предотвращения социальных последствий путем реформирования деятельности политико-правовых институтов в России, а также повышению доверия населения к государственным, гражданским и муниципальным правоохранительным структурам.

**Научная новизна исследования** заключается в комплексном социологическом изучении институциональной природы политико-правовой практики обеспечения прав человека и выявлении специфики и функциональной роли институтов конфликторазрешения в защите прав человека в современной России. На основе проведенной работы на защиту выносятся следующие положения, представляющие авторскую позицию, базирующуюся на результатах проведенного теоретического анализа и эмпирического исследования:

1. Институты конфликторазрешения представляют собой разновидность социальных институтов, которые возникают, формируются и функционируют для удовлетворения потребностей людей и общества в обеспечение безопасности, стабильности социума посредством своевременного предупреждения урегулирования и разрешения внутренних и международных конфликтов, экономических, социально-политических, правовых, религиозных и других конфликтов.
2. В совокупности институтов конфликторазрешения ключевую роль в обеспечении прав человека в современном обществе (включая Россию) играют политико-правовые институты, к которым относятся государственные, муниципальные и гражданско-правовые объединения и организации.
3. В работе проанализирована функциональная деятельность вышеназванных политико-правовых институтов по обеспечению прав человека и, главным образом, государственного института Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Общественной палаты России и общественной организации Московская Хельсинкская Группа, которая соответствует их функциональному назначению, зафиксированному в нормативных правовых актах. А сама их практическая деятельность достаточно высоко оценивается в средствах массовой информации и широкой общественностью, а также выражается в повышении доверия к ним со стороны граждан

Глава 1. Теоретико-методологические основания изучения институтов конфликторазрешения и обеспечения права человека в современной
России

1.1 Существенные параметры и функции институтов конфликторазрешения

Изучение природы социальных конфликтов и институтов, осуществляющих их разрешение, предупреждение и урегулирование, было актуальным во все времена. В современной России на рубеже веков произошла беспрецедентная для страны трансформация прежнего общественного строя в совершенно новую весьма конфликтогенную формационной систему, названную учеными криминально-олигархическим капитализмом. Вследствие этого общество сталкивается с конфликтами разного уровня и направленности: личностными, общественными, национальными, религиозными, политическими, внутригосударственными, международными и др. Поэтому в настоящем параграфе сначала уделяется внимание освещению природы и сущности конфликта, чтобы в дальнейшем полнее раскрыть специфику, функции и параметры институтов конфликторазрешения, а также выявить их роль в обеспечении прав человека в современной России.

Первые дошедшие до нас исследования конфликта относятся к VII-VI вв. до н. э. Китайские мыслители того времени полагали, что источник развития всего существующего заключается во взаимоотношениях присущих материи положительных и отрицательных сторон, находящихся в постоянном противоборстве и приводящих к конфронтации их носителей. Первую попытку наполнить социальным содержанием термин «конфликт» (от лат. Сonflictus – «столкновение») в научной литературе предпринял А. Смит в трактате «Исследование о природе и причинах богатства народов» в 1776 году. В основе конфликта, по мнению ученого, лежит деление общества на классы (капиталисты, собственники, наемные рабочие) и экономическое соперничество. Противоборство между классами А. Смит рассматривал как источник поступательного развития общества, а социальный конфликт, следовательно, как определенное благо человечества.

Позднее К. Маркс и Ф. Энгельс, опираясь на разработанную ими диалектико-материалистическую методологию изучения общества, доказали, что главенствующими[[5]](#footnote-5) движущими силами процесса естественно-исторической эволюции общества, являются различные противоречия и социальные антагонизмы, среди которых ключевую роль играют противоречия между трудом и капиталом, общественным характером труда и частным способом распределения его результатов, буржуазией и пролетариатом. Эти противоречия, по мнению ученых, обусловливают содержание всех иных конфликтов, существующих в классово-антагонистическом обществе.

Еще одним универсальным подходом выступает методология системного анализа общества (Т. Парсонс, Н. Луман, Р. Мертон, П. Бурдье, В.Г. Афанасьев, В. П. Кузьмин и др.). Авторы концепции утверждают, что общество представляет собой целостную систему, в основании которой лежит устойчивая совокупность людей, объединенных исторически сложившимися формами совместной хозяйственной, политико-правовой и социокультурной жизнедеятельности. Она характеризуется самоорганизацией, самовоспроизводством, саморегуляцией и саморазвитием. Исходными социальными компонентами социума выступают разнообразные социальные элементы, возникшие в процессе его естественно-исторической эволюции. Так, по мнению Т. Парсонса, исходными компонентами структуры общества выступают[[6]](#footnote-6):

* человеческие (индивиды, социальные общности и коллективы),
* институциональные (семья, церковь, государство и др.),
* процессуально-нормативные (разнообразные социальные процессы)
* духовные (интересы, ценности, идеология)
* воззрения (религиозные верования, знания)
* продукты материальной культуры (социальная инфраструктура).

В результате в структуре общества тесно взаимодействуют несколько сегментов: человеческий, институциональный, процессуально-нормативный, ментальный и инфраструктурный. Возникающие между ними конфликты и столкновения Т. Парсонс рассматривал как аномальное явление-дисфункции или болезнь, которую необходимо вылечить. Для предупреждения такого рода конфликтов необходимо вырабатывать определенные правила и нормы поведения, а также активизировать деятельность органов «социального контроля» удовлетворять разнообразные социальные потребности людей. Развивая эти идеи, Н. Луман определял структурные компоненты социума как результат его взаимодействия с окружающей действительностью. Они выполняют функцию своеобразного считывания социальной информации[[7]](#footnote-7).

В рамках концепции девиантного поведения (Э. Дюркгейм, Дж. Тойнби, Ф. Таненбаум и др.) раскрываются не только природные и социально-психологические причины отклоняющегося поведения в социуме, но и общественные причины этого. Так, согласно Э. Дюркгейму, главными предпосылками конфликтного поведения является социальная аномийность. Она возникает и развивается в нестабильных социальных системах, а также в условиях общественных потрясений и в дальнейшем влечет за собой дезорганизацию социума, провоцируя развитие девиантности и конфликтов в обществе.

Интересными представляются первые попытки институционализации конфликторазрешения Николо Макиавелли. В своем трактате «Государь» философ изложил кодекс политического поведения правителей, которые в своей политической деятельности могут избегать, предупреждать и регулировать многочисленные конфликты со своими оппонентами и подданными. Предлагаемые Макиавелли нормы политического поведения позволяли правителям ценой малых жертв избегать масштабных негативных последствий и пролитой крови. Макиавелли затронул проблему институционализации конфликторазрешения, позднее этот вопрос получил более широкое внимание в рамках философско-политических теорий Т. Гоббса, Дж. Локка и ш. Монтескье.

Еще один мыслитель Т. Гоббс, в своем трактате «Левиафан» сделал попытку выявить объективные и субъективные причины социальных конфликтов, а также разработал механизмы по их предупреждению и урегулированию. Ядром конфликтов в обществе он называл нищету народа: «Мятежи, вызываемые брюхом, есть наихудшие». Субъективными причинами автор называет политические ошибки управленцев. Предупреждением, урегулированием и разрешением конфликтов по Т. Гоббсу выступают устранение материального неблагополучия, нищеты и бесправия народных масс, а также искусство государственное регулирование, которое призвано «разделять и раскалывать все враждебные силы и партии посредством стравливания их между собой для создания между ними атмосферы недоверия». Одним из средств предупреждения конфликтов автор называет договорное государство, с полной передачей всеми гражданами своих прав и свобод с полным подчинением всем предписаниям власти.

Дж. Локк отмечал, что конфликты возникают из-за собственности и имущественных споров. В договорном государстве, по его мнению, должно быть разделение властей на законодательную, исполнительную и судебную ветви власти. Государственные органы должны быть представлены разными институтами и быть между собою равны. Кроме того, для того, чтобы государство не превысило своих полномочий, граждане должны передать ему не все свои права, оставляя за собой больший объем свобод и полномочий, чем передан в ведение государства. При соблюдении условий автор видит разрешение конфликтов по недопущению злоупотребления властью в обществе и государстве.

Французский мыслитель Ш. Монтескье также придерживался позиции разделения властей. Автор предложил следующие институты: парламент, правительство, суд. Кроме того, парламент должен состоять из лучших представителей народа. Благодаря этим механизмам возможно эффективное обеспечение предупреждения, урегулирования и разрешения социальных конфликтов. По мнению Ш. Монтескье, аристократия, монархия и демократия являются лучшими формами реализации концепции.

Теорией конфликторазрешения занимались классики немецкой философии – И. Кант и В. Гегель. Авторы, в концепции гражданского общества и правового государства, выделили институты ограничения власти с помощью правовых механизмов, другими словами, деятельность которых направлена на предупреждение, урегулирование и разрешение социальных конфликтов. Ключевым аспектов в концепции стали институты гражданского общества, регулирующие возникающие в социуме конфликты.

Наряду с универсальными философскими подходами, в социологии существуют ряд профильных методологических подходов. К ним относится классическая теория социальных институтов (Г. Спенсер, Т. Веблен, М. Вебер и др.), включая концепцию неоинституционализма (Д. Норт, Дж.Марч, И.Ольсен), социологию конфликтов Г. Зиммеля и методологические наработки Р. Парка, Л. Крисберга, Н. Ховарда, Р. Дарендорфа, Й. Галтунга и многих других.

Впервые термин «институт» в гуманитарные науки ввел итальянский социальный философ Дж. Вико, который считается предшественником социологии. В социологический научный оборот понятие «институт» вошло в середине XIX века. Слово «институт» происходит от латинского institutum и переводится как «установление, учреждение». Заложил основы теории социальных институтов Г. Спенсер. В соответствии с позицией ученого, социальный институт представляет собой устойчивую структуру стандартизированных социальных действий людей, на нормативной основе упорядочивающий удовлетворение их базисных потребностей и консолидирующий их в сплоченные сообщества. По мнению Г. Спенсера, эффективное функционирование социального института связано с удовлетворением и обеспечением базисных потребностей общества. В этом отношении по меткому замечанию Я. Щепанского, – «социальные институты являются системами учреждений, в которых определенные люди, избранные членами групп, получают полномочия для выполнения общественных и безличных функций ради удовлетворения существенных и индивидуальных потребностей и ради регулирования поведения других членов групп»[[8]](#footnote-8).

М. Вебер в своей понимающей социологии разработал теорию бюрократии как социального класса и института капиталистического общества. Именно как институт бюрократия через целую совокупность учреждений и управленческих кадров и обеспечивает организованное удовлетворение базисных потребностей людей и реализует общественно значимые цели. Рационализация процесса управления обществом соответствует деятельности института бюрократии в предупреждении, урегулировании и разрешении конфликтов в социуме, а рациональность предопределяется совокупностью четко зафиксированных правил и иерархией в структуре политической власти. Социальный класс бюрократии включен в деятельность чиновничьего аппарата, который, однако, является лишь посредником, но сосредоточивает большинство властных ресурсов. Бюрократия приобретает социальную силу и отделяется от гражданского общества, вследствие чего из представителя общества и социальных интересов превращается в возвышающийся над обществом класс, который руководствуется лишь своими интересами. Это, по мнению М. Вебера, является источником возникновения общественных конфликтов. Двоякая природа института бюрократии как регулятора конфликтов и как провокатора столкновений, обусловливает необходимость разделения аппарата чиновников и политиков в государстве, а также обеспечение контроля за функционированием бюрократии. Беспристрастный и обезличенный порядок функционирования бюрократии является, по убеждению М. Вебера, условием ее успешной деятельности в плане предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов.

Один из основоположников теории неоинституционализма Дж. Майер отмечает, что данный подход представляет собой прогрессивное изучение не только социальных институтов, но и факторов, прямо или латентно влияющих на них, включая фактор неопределенности, объективности информации и ее доступности, многообразие мотивов поведения, несовпадение интересов. В этом отношении неоинституциональное направление напрямую обращается к приоритету нематериальных факторов, тем самым сближается с позициями неоавстрийской школы и эволюционной экономической теории[[9]](#footnote-9). В данном контексте общество представляется как связь «рациональных интеракций». Все существующие социальные группы и объединения существуют в едином социальном пространстве, которые предопределяют «норму», и впоследствии реализуются практически. Существующее «поле» оказывает влияние на все имеющиеся элементы системы. Концепция неоинституционализма выдвигает на передний план акторов, изменяющих социальные институты либо влияющих на них[[10]](#footnote-10). Это переносит внимания исследователей с институтов на процессы и особенности их формирования [[11]](#footnote-11).

Неоинституционализм отсылает к идеям Лукмана и Бергера, утверждает, что институты представляют собой смыслы, которые общество интернациолизирует и воплощает в традициях, обычаях и языке[[12]](#footnote-12). Концепция обращается к осмыслению внутренних «пружин» развития сложных социальных объектов, являющихся социальными или обладающими признаками социальных институтов. Институт понимается в классическом варианте как поведенческие практики людей и коллективных социальных акторов в соответствии с данными нормами и правилами, они копируют свое «рационализированное» окружение, тем самым транслируя нормы общества и государства [[13]](#footnote-13).

Особую методологическую ценность имеет научное положение, согласно которому конфликты относятся к такой разновидности структурных компонентов общества, как социальные процессы и имеют весьма динамичную природу. А институты конфликторазрешения принадлежат к институциональным компонентам. При рассмотрении социодинамики последних, а также регулирующего воздействия на социальные конфликты необходимо строго учитывать тот факт, что они являются сущностями разного порядка, хотя при этом все входят в структуру общества как целостной системы.

Так, Г. Зиммель, описавший основные параметры и разновидности социальных конфликтов, считал их формой социализации. Социал-дарвинист Л. Гумплович утверждал, что природа конфликтов функциональна и они являлись естественной предпосылкой развития общества во все времена и поэтому выступают фактором его развития общества, определяют динамику исторического процесса. С точки зрения автора, своевременно диагностированные конфликты институтам государства и гражданского общества необходимо разрешать для достижения устойчивости социума.

Л. Коузер, продолжая традицию изучения, заложенную социологией конфликтов Г. Зиммеля и Л. Гумпловича, предложил концепцию позитивно-функционального конфликта. Он обращает внимание на необходимость социологического анализа «функций социального конфликта» и утверждает, что социальные конфликты играют не только деструктивную роль, но и исполняют позитивные функции в социуме. Например, функцию институционализации, защитную функцию, консолидирующую, адаптирующую, коалиционную, а также кристаллизацию ценностей социальной группы, поскольку конфликты всегда связаны с борьбой за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы, в ходе которой стороны нейтрализуют друг друга, наносят ущерб или устраняют своих соперников.

Конфликтную модель общества разработал Р. Дарендорф. В знаменитом труде «Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе»[[14]](#footnote-14) автор представил свою концепцию конфликтной модели общества. В труде он утверждает, что основа любого социального конфликта находятся интересы людей. Поэтому конфликты в обществе естественны и не существует общественных или политических механизмов по их искоренению. Ученый отмечает, что современный конфликт переместился в область индивидуальный притязаний индивидов, прав и свобод человека. В связи с этим ключевой задачей представляется именно предупреждение, урегулирование и разрешение конфликтов с помощью таких институтов постиндустриального общества, как политические партии, парламент, конституционный суд и др. Именно эти институты конфликторазрешения являются движущей силой в урегулировании и разрешении конфликтных ситуаций.

В отечественной литературе отмечается теоретико-прикладной характер социологии конфликтов, объектом изучения которой является социальный конфликт, а предметом – изучение конфликтов как специфической разновидности социальных процессов, выявление закономерностей их социодинамики и функционального назначения, а также форм и технологий их предупреждения, урегулирования и разрешения.[[15]](#footnote-15) Поэтому начнём с выявления существенных параметров социальных конфликтов. А.В. Дмитриев понимает под конфликтом особый вид социального противостояния между индивидами и группами в форме атаки или обороны, «при которой стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре»[[16]](#footnote-16). Данный субъектно-деятельностный подход основывается на понимании конфликта как специфического вида социальных процессов, содержанием которого является непосредственное столкновение социальных субъектов (индивидов, социальных групп) по поводу интересов, ценностей, власти, собственности, ресурсов и другого, при котором все стороны осознают несовместимость своих позиций по предмету конфликта. В этом отношении правомерно рассматривать социальный конфликт как специфический вид социальных процессов, характеризующийся осознанным столкновением или дисбалансом в отношениях между социальными субъектами – сторонами конфликта (индивидов, социальных общностей и групп) по поводу их устремлений, интересов, ценностей, собственности, ресурсов, власти и пр. [[17]](#footnote-17)

С учетом вышеизложенного теперь уместно перейти к классификации социальных конфликтов. Так, Р. Дарендорф, разработавший теорию конфликтной модели общества, предлагает восемь критериев классификации социальных конфликтов[[18]](#footnote-18):

1. По источнику возникновения – конфликты интересов, ценностей, идентификаций.
2. По социальным последствиям – успешные, безуспешные, конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные) конфликты.
3. По масштабам – микро, макро, мегаконфликты, локальные, региональные, межгосударственные и глобальные конфликты.
4. По формам столкновения сторон – мирные и немирные конфликты.
5. По направленности – вертикальные и горизонтальные конфликты.
6. По происхождению (природе) – эндогенные (имеющие внутреннее происхождение) и экзогенные (имеющие внешнее происхождение) конфликты.
7. По своему характеру (отношению сторон к предмету столкновения) — подлинные, случайные (условные), ложные, латентные, неверно приписанные и смещенные конфликты.
8. По тактике поведения сторон конфликта в ходе их столкновения – игры, дебаты, сражения.

М. Дойч, разработавший теорию кооперации и конкуренции, основал Международный центр сотрудничества и разрешения конфликтов, в дополнение к приведенной классификации, называет три основных критерия. В соответствии с этим, он выделяет конфликты[[19]](#footnote-19):

1. По сферам проявления – экономические, политические, идеологические, финансовые, торговые и другие конфликты.
2. По причинам (корням) – объективные, субъективные, реалистические и нереалистические конфликты.
3. По носителям (субъектам) – международные, межгосударственные, межконфессиональные, расовые, межэтнические, межличностные и другие конфликты.

Классификацию конфликтов также разрабатывал американский социолог и экономист К. Боулдинг. В общей теории конфликтов ученый выделил следующие разновидности конфликтов [[20]](#footnote-20):

* конфликт между отдельными личностями;
* пограничные конфликты между пространственно изолированными группами;
* экологические конфликты между смешанными в пространстве группами;
* конфликт между гомогенными организациями;
* конфликт между гетерогенными организациями;
* конфликт между личностью и группой;
* конфликт между личностью и организацией;
* конфликт между группой и организаций.

Социальные институты выступают регуляторами социальных процессов, обеспечивающими упорядоченное удовлетворение базисных потребностей людей (материальных, духовных, личных и общественных) в конкретно–исторических условиях. Институты, обеспечивая консолидацию людей в сплоченные сообщества, поддерживают стабильность социума и его развитие[[21]](#footnote-21). Социальные институты исполняют в обществе определенные функции. Так, к общим или универсальным функциям социальных институтов относятся[[22]](#footnote-22):

* контрольно–регулятивная;
* социально–интегративная;
* статусно–ролевая;
* функция обеспечения упорядоченного и организованного удовлетворения базисных нужд и потребностей людей;
* функция конфликторазрешения (предупреждения, урегулирования, разрешения конфликтов в обществе).

Наряду с общими функциями, социальные институты выполняют профильные функции, благодаря которым они в функциональном отношении отличаются друг от друга. Поэтому социальные институты подразделяются на монофункциональные (выполняют одну профильную функцию) и полифункциональные (исполняют несколько профильных функций). По характеру исполняемых функций социальные институты делятся на:

* реляционные;
* регулятивные;
* интегративные.

Следующим критерием является уровень социальной реальности на котором функционируют социальные институты и подразделяются на:

* международные;
* внутринациональные.

Внутринациональные институты, в свою очередь, подразделяются на:

* экономические;
* политические;
* правовые;
* социокультурные;
* идеологические.

В рамках настоящей работы главное внимание уделяется социальным институтам, которые исполняют в разной мере функцию конфликторазрешения. Их деятельность прямо или косвенно направлена на разрешения споров, урегулирование конфликтных ситуаций, «нейтрализацию» условий для возникновения конфликтов и совершенствования той или иной сферы жизнедеятельности, включая обеспечение прав человека. Поэтому в свете вышеизложенного институты конфликторазрешения рассматриваются как разновидность социальных институтов, которые возникают, формируются и функционируют для удовлетворения потребностей людей и общества в обеспечение безопасности, стабильности социума посредством своевременного предупреждения урегулирования и разрешения внутренних и международных конфликтов, экономических, социально-политических, правовых, религиозных и других конфликтов. Эта задача возложена на различные социальные институты, которые между собой взаимодействуют в различных областях жизнедеятельности общества. Они могут быть международными и внутринациональными, социально-экономическими и политико-правовыми, социокультурными и другими. Подробнее их градация будет освещена ниже.

Подводя итог рассмотрению в рамках первого параграфа специфики, функций и параметров институтов конфликторазрешения, можно отметить, что социальные конфликты можно всесторонне изучить, объяснить и раскрыть их природу, специфику, структуру и другие характеристики, опираясь на адекватный методологический фундамент. Основные методологические подходы обеспечивают получение достоверного социологического знания о природе и характеристиках социального конфликта, а также институтов конфликторазрешения современного общества. На основе мультипарадигмального методологического подхода в параграфе выявлены специфика, функциональные особенности социальных конфликтов и институтов конфликторазрешения. Последние представляют собой институты, созданные для урегулирования и разрешения внутренних и международных конфликтов, экономических, социально-политических, правовых, религиозных и других конфликтов. К ним относятся государственные, муниципальные и гражданские (общественные) институты, деятельность которых направлена на удовлетворение потребностей общества в минимизации конфликтогенности, поддержании социальной стабильности и устойчивости.

1.2 Ключевые особенности функционирования институтов конфликторазрешения и практики обеспечения ими прав человека

Институты конфликторазрешения в большей степени относятся к полифункциональным институтам. Данный тип институтов непосредственно связан с обеспечением основных права и свобод граждан посредством своевременного предупреждения, урегулирования и разрешения в конкретных исторических условиях. Предупреждение конфликта – это процесс нейтрализации (ликвидации или устранении) предпосылок конфликта, их причин и условия. Урегулирование конфликта представляется процессом «вмешательства» в конфликт во время его протекания. Ключевым и самым сложным этапом представляется процедура разрешения социального конфликта, связанная с окончательным завершением конфликтной ситуации, в котором ликвидируется ядро противоречия, его предпосылки, а также устраняется предметная область конфликта. Разрешение конфликта может быть осуществлен следующим образом:

1. На основе совпадения позиций, интересов, ценностей и других составляющих сторон столкновения.
2. На основе проведения моральной, юридической, административной и иной воли третьей (внешней) силы.
3. Посредством навязывания воли доминирующей стороны столкновения.
4. По прошествии времени, утраты актуальности предмета, основного противоречия и предпосылок конфликт.

Вследствие этого можно выделить следующие формы конфликторазрешения:

1. Насильственная (вооруженная) форма. Предполагает применение войн, революций, восстаний и др.
2. Состязательная форма. В нее входят судебные процессы, служебные расследования, др.
3. Конвенциональная форма. Основана на компромиссе и достижении консенсуса между сторонами конфликта (переговоры, независимая процедура).
4. Смешанная форма. Включает в себя мини-суд, суд-напрокат, арбитраж-посредничество и др.
5. Завершение конфликта в силу застарелости.

Наряду с общими формами, выделяются частные технологии конфликторазрешения, которым относятся:

* игнорирование конфликта одной стороной конфликта или перенесение его на другое время;
* поглощение конфликта более масштабным событием;
* подчинение одной из сторон угрозам, запугиванием, убеждениям другой;
* передача права на предупреждение, урегулирование и разрешение конфликта третьей стороне[[23]](#footnote-23).

Управление конфликтной ситуацией – это функциональная деятельность институтов конфликторазрешения. Это процесс, в котором (по обыкновению) «третьей» стороной вырабатывается и принимается решение о целенаправленном влиянии на стороны столкновения (и другие его компоненты) в направлении его предупреждения, урегулирования или разрешения. В системе национальных институтов конфликторазрешения выделяют следующие:

1. Внутренние (национальные) полифункциональные институты конфликторазрешения общей юрисдикции. К ним относятся государственные органы законодательной, судебной и исполнительной ветвей власти, органы местного самоуправления, общественно-политические организации, Общественная Палата РФ, которые наделены широким кругом полномочий и являются институтами общей юрисдикции.
2. Внутренние полифункциональные институты конфликторазрешения специальной юрисдикции. К ним относятся государственные министерства и ведомства (Министерство Внутренних Дел, Министерство труда, Министерство юстиции), судебные инстанции (верховные, арбитражные суды), а также институты социально-правового государства. В данную категорию входят также неправительственные организации НПО (организации по защите прав потребителей, волонтерские организации, экологические организации), а также институты гражданского общества, связанные с защитой интересов разных социальных групп (мигрантов, малообеспеченных категорий граждан, детей).

Предупреждение, урегулирование и разрешение социальных конфликтов являются качественно определенными процедурами, имеющими свое собственное содержание. Осуществление этих процедур происходит совершенно определенными способами и в конкретных формах. Инструментарий конфликторазрешения создан для прогнозирования результата и предполагает исполнение основополагающих принципов и процедурных правил поведения сторон конфликтов, к которым относятся оперативный обмен достоверной информацией о позициях сторон конфликта; двусторонний анализ факторов, обостряющих противоречия и столкновения сторон; приглашение независимых арбитров и экспертов; использование правовых и социальных норм предупреждения, урегулирования и разрешения конфликта, нахождение факторов, способствующих сближению позиций сторон по всем спорным вопросам; поиск ключевого элемента конфликта в процессе предупреждения, урегулирования или разрешения.

Кроме того, в современной практике конфликторазрешения используются и другие современные технологии, методы и приемы предупреждения, урегулирования и разрешения социальных конфликтов, среди которых выделяются следующие:

* коммуникативные PR-технологии;
* административно-политические технологии, использование административного, властного ресурса;
* социально-экономические технологии;
* политико-правовые технологии, использование нормативных актов. (реализация комплексных целевых программ разрешения социальных проблем или политико-правовых проектов).

Избежать конфликты в современном социуме практически невозможно, однако можно и нужно выстраивать эффективную работу по их предупреждению, урегулированию и разрешению. Деятельность институтов конфликторазрешения направлена на удовлетворение базисных потребностей социума в предупреждении, урегулировании и разрешении социальных конфликтов, и обеспечении на этой основе безопасного и стабильного развития социальных групп, человека и государства. Эффективность их деятельности связана с использованием разнообразных ресурсов с минимальными негативными последствиями для общественной системы и государства в целом. Они исполняют не столько универсальные, сколько профильные функции, связаны с другими институтами и образуют с ними институциональную подсистему общества. По своему статусу они являются разновидностью политико-правовых институтов, осуществляющими функциональную деятельность по предупреждению, урегулированию и разрешению актуальных конфликтов, к которым в современном российском обществе относятся этно-национальные, религиозные, политические и многие другие конфликты. При этом этно-национальные конфликты выходят за рамки одного государства, поскольку возникают преимущественно в отношениях с легальными и нелегальными мигрантами, гастарбайтерами и др.

По характеру реализуемых полномочий политико-правовые институты конфликторазрешения подразделяются на следующие:

1. Государственные политико-правовые институты, обладающие значительными административными полномочиями для осуществления функциональной деятельности по предупреждению, урегулированию и разрешению актуальных конфликтов.

Например, широким кругом полномочий наделен институт парламента, являющийся и законодательным и представительным органом власти. Функциональная деятельность парламента осуществляется не только для издания законодательных актов, но и для последующего контроля за их исполнением. Представительская функция этого института реализуется посредством презентации парламентскими фракциями интересов различных социальных групп и классов. Парламент в Российской Федерации представлен двухпалатным Федеральным собранием, состоящим из Государственной Думы и Совета Федерации.

Авторитетным государственным политико-правовым институтом конфликторазрешения является институт президентства или главы государства. Его деятельность заключается в осуществлении правоприменения, указного нормотворчества и др. Стоит отметить также институт Правительства Российской Федерации. Данный исполнительный орган может издавать собственные постановления, осуществлять правоприменение. Большую роль по предупреждению, урегулированию и разрешению актуальных конфликтов играют правоохранительные органы России, включающие в себя Прокуратуру, Следственный комитет, МЧС, Службы безопасности. Они исполняют функции по предупреждение и профилактике правонарушений и криминальных деяний, проводят расследование и осуществляют пресечение последних.

Особую роль в функциональной деятельности по предупреждению, урегулированию и разрешению актуальных конфликтов играет институт правосудий. Суды выполняют функции правоприменения, привлекают к ответственности за противоправные деяния, непосредственно участвуют в разрешении споров и коллизий.

Специфическим институтом по обеспечению прав человека в России является Уполномоченный по правам человека в РФ. Он является независимым органом государственной власти и учрежден «в целях обеспечения гарантий государственной защиты прав и свобод граждан, их соблюдения и уважения государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами». Уполномоченный по правам человека в РФ рассматривает жалобы граждан, в том числе на решения или действия (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, а также принимает необходимые меры по защите прав человека по собственной инициативе. Тесто связан этим институтом Совет при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека. Это консультативный орган при главе государства. Он образован в целях оказания ему содействия в реализации его конституционных полномочий в области обеспечения и защиты прав и свобод человека и гражданина, информирования о положении дел в этой области, содействия развитию институтов гражданского общества, подготовки предложений по вопросам, входящим в компетенцию Совета[[24]](#footnote-24).

1. Муниципальные институты представительной и исполнительной власти.

Круг полномочий ограничивается муниципальным уровнем – к ним относят органы местного самоуправления – районные администрации, мэрии городских муниципальных округов. К их основным функциям относятся нормотворческая и правоприменительная, а ключевыми задачами являются исполнение федерального, регионального и муниципального законодательства.

1. Гражданские политико-правовые институты.

Они обеспечивают исполнение норм социального и позитивного права. К ним относятся Общественная палата России, нотариат, адвокатура, профсоюзы, политические партии, неправительственные организации, гражданские объединения и сообщества[[25]](#footnote-25). Гражданские институты нередко в большей мере, чем государственные органы, занимаются вопросами защиты прав и свобод граждан, а также продуцированием социально–правовых норм. Так, существуют такие гражданские правозащитные организации, как Агора, Московская Хельсинкская группа, Международная сеть – Молодежное Правозащитное Движение, Русь Сидящая и др. Созданы и действуют российские Наблюдательные Комиссии, являющиеся совместным проектом Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации и Директората по защите прав человека Совета Европы. Проект осуществляется при содействии Общественной палаты и Совета при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека. Неправительственные правозащитные организации на территории России осуществляют деятельность по содействию обеспечению прав человека, соблюдению международных норм и соглашений, осуществляют контроль за деятельностью органов государственной власти. Защищая права граждан России, правозащитные общественные организации стремятся к продвижению гражданского общества, поддержанию мира и безопасности в стране.

Так, на сегодняшний день международная правозащитная группа АГОРА ведет 223 дела в интересах 300 заявителей в Европейском суде по правам человека, Московская Хельсинкская группа проводит коалиционную кампанию общественного контроля работы полиции «Гражданин и полиция», направленную на укрепление общественного доверия к полиции, разрабатывает новую методику мониторинга стационарных постов ГИБДД, продолжает поддерживать Объединенную группу общественного наблюдения (ОГОН). Совместно с Движением «За права человека» и Международным обществом «Мемориал» организовали «Якунинские чтения», посвященные реализации принципов свободы совести, светскости государства, равенства религиозных объединений, а также противодействию дискриминации, ксенофобии и нетерпимости в России.

Деятельность гражданско-правовых правозащитных организаций носит также просветительский характер. Так, например, Московская Хельсинская группа проводят цикл публичных просветительских лекций «Хроника пикирующей империи», выступают с открытой лекцией «Право на справедливый суд», принимают участие в Фестивале свободы в память об академике Андрее Сахарове. В рамках конференции в честь 20-летия вступления России в Совет Европы «Роль образования и исследований в области прав человека в продвижении стандартов Совета Европы» в 2016 году организовали тематический круглый стол «Правовое просвещение правозащитников». В Высшей школе экономике была организована дискуссия «Политическая эмиграция: история и современность», праздник в честь Дня беженцев, Форум мира.

Политико-правовые институты разного уровня возникают и функционируют с целью удовлетворения потребностей социума в продуцировании и исполнении норм права[[26]](#footnote-26)*.* Обеспечение прав человека – центральная сфера деятельности институтов конфликторазрешения. Права человека представляются категорией, определяющей удовлетворение интересов граждан в личной, политической, социально-экономической, социальной частях жизни и соответствуют возможностям конкретного социума. Заложенные в Конституции нормы определяют основной статус человека и гражданина во всех сферах жизни общества и государства. Детальное положение личности регулируется нормами отраслей права (трудового, гражданского, жилищного, семейного). Обеспечение прав человека включаются в себя:

* систему международных и национально-правовых норм, закрепляющих положение личности, правила взаимоотношений между людьми, отношения личности (гражданина) и государства;
* принадлежащую конкретному субъекту возможность предусмотренного правовой нормой и защищаемого государством социально-политического действия.

 Права человека в социологической литературе истолковываются как интегрированное в общество явление действительности, имеющее свою ярко выраженную социальную природу, внутренние и внешние предметные связи, и взаимообусловленность различных аспектов. Статья 18 Конституции России гласит: «Права и свободы человека и гражданина являются непосредственно действующими. Они определяют смысл, содержание и применение законов, деятельность законодательной и исполнительной власти, местного самоуправления и обеспечиваются правосудием».

В рамках анализа практик функциональной деятельности институтов конфликторазрешения, обеспечивающих права человек, определенный интерес представляет изучение отношения граждан России перечисленным выше политико-правовым института и организациям. Обращение к опросам Всероссийского Центра Исследования Общественного Мнения (ВЦИОМ и, Фонда Общественного Мнения (ФОМ) позволило определить индекс одобрения, которых составил:[[27]](#footnote-27) У Президента России – 76 %; у Правительства – 30 %; у Председателя Правительства – 21 %; у Общественной палаты – 38 %, у правоохранительных органов – 32 %, у политических партий – 21 %, у профсоюзов – 11 %. Судебная система находится на последнем месте. Индекс доверия к ней составляет всего 9 %. При этом у Уполномоченного по правам человека в РФ индекс ниже среднего и составляет по данным ВЦИОМ 38 %, а по опросам ФОМ – 32 %.[[28]](#footnote-28)

Опрос ВЦИОМ, по поводу того, справляются ли с поставленными перед ними задачами, некоторые госорганы показал такой результат: Министерство обороны получило 72 %, МЧС – 70 %, Федеральная служба судебных приставов – 33 %, Следственный комитет – 32 %, Генеральная прокуратура – 29 %.[[29]](#footnote-29) На вопрос респондентам, «Как Вы в целом оцениваете ситуацию, сложившуюся в стране?», разницы между положительными и отрицательными ответами составила 31 пункт. Негативные и пессимистичные взгляды россиян, а также неодобрение деятельности государственных органов, говорят о всё ещё недостаточно высоком уровне доверия к государственным службам и организациям.

Вместе с тем по опросам ВЦИОМ доверие к сотрудникам полиции своего региона (относятся к Министерству Внутренних Дел РФ) в 2017 г. выразили 67 % респондентов. Этот показатель впервые за десятилетие достиг максимального уровня. Уровень недоверия снизился до 27 %. Наиболее высокие показатели доверия у сотрудников дежурной части (71 %), участковых инспекторов (70 %), инспекторов по делам несовершеннолетних (68 %), полиции на транспорте (67 %), сотрудников патрульно-постовой службы (65 %). Доля граждан, положительно оценивших работу полиции в своем регионе, достигла 46 %, тогда как число респондентов, давших негативные оценки, снизилось до 7 %[[30]](#footnote-30).

Гражданские (общественные организации) также воспринимаются респондентами по-разному, а это сказывается на их активности и участии населения в функционировании той или иной организации. Политическая культура, гражданская активность и другие показатели определяют не только уровень развития демократии в обществе, но и уровень развития общественной системы в целом. Так, за последние годы россияне стали активнее участвовать в деятельности общественных организаций. 25 % опрошенных ответили, что состоят в той или иной организации. Готовность участвовать в работе общественных организаций сегодня выражают 44 %. Основными факторами неучастия населения в деятельности гражданских организаций названо декларируемое ими отсутствие возможностей (48%) и дефицит информации о работе организаций (20%). В последние годы особенно вырос интерес россиян к экологическим, национально-культурным организациям и профсоюзам. Так, 12 % хотели бы стать членами той или иной экологической общественной организации, 8 % респондентов проявили желание стать членом национально-культурной организации в 2017 г.[[31]](#footnote-31)

ВЦИОМ также предоставил данные по вопросу о том, куда россияне обратятся за помощью в случае нарушения их прав. Наиболее предпочтительным органов является суд. Его выбрали 34 %. На втором месте стоит полиция, к которой готовы обратится 20 % респондентов. Наконец для защиты своих прав в прокуратуру будут обращаться 19 %. Интересно то, что в местные органы власти и к правозащитным организациям будут обращаться всего 9% респондентов. Уполномоченный по правам человека занял самое последнее место. Лишь 6% опрашиваемых россиян обратятся в государственный орган за защитой своих прав[[32]](#footnote-32).

Подводя краткий итог проведенного анализа, можно резюмировать, что методологическим основанием нашего исследования стал мультипарадигмальный подход, представляющий собой сложение объясняющих потенциалов классического институционализма (Г.Спенсер, Т.Веблен, М.Вебер и др.) и неоинституционализма (Д.Норт, Дж.Марч, И.Ольсен и др.). Опираясь на этот подход и использую адекватный гносеологический инструментарий (принципы детерминизма, объективности, историзма, системности, противоречивости и другие методы и технологии познавательной деятельности), а также основоположения теории социальных конфликтов (К.Боулдинг, Л.Гумплович, Р.Дарендорф и др.) и постулаты конфликтологической парадигмы (Л.Козер, Р.Дарендорф, Ч.Р.Миллс, Т.Боттомор), в главе освещены существенные параметры и функции институтов конфликторазрешения. Также выявлены ключевые особенности функционирования институтов конфликторазрешения в контексте предупреждения, урегулирования и разрешения многообразных социальных конфликтов и обеспечения прав человека государственными, муниципальными и гражданско-правовыми органами власти.

Глава 2. Специфика функциональной деятельности институтов конфликторазрешения в обеспечении прав человека и тенденции их
социодинамики в современной России

2.1. Функциональное назначение институтов конфликторазрешения в

России

**Уполномоченный по правам человека в РФ**

Впервые должность Уполномоченного по правам человека Российской Федерации была упомянута в Декларации прав и свобод человека и гражданина РФ от 22 ноября 1991 года. Был разработан проект закона «О парламентском уполномоченном по правам человека и гражданина Российской Федерации», который, однако, не был принят. В 1993 году в новой Конституции России появляется норма об Уполномоченном по правам человека (ст. 103), в которой к ведению Госдумы относится назначение на должность и освобождение от должности Уполномоченного по правам человека, действующего в соответствии с федеральным конституционным законом.

20 марта 1996 года Государственной Думой во втором чтении принимается законопроект «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации». 17 апреля 1996 года закон направлен в Совет Федерации, который, однако, был отклонен. Основным требованием стало право субъектов РФ самим учреждать должность Уполномоченного, финансируемую из средств бюджета субъекта Российской Федерации[[33]](#footnote-33). Только 4 марта 1997 года закон был официально опубликован и вступил в силу. Принятие Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации», первого в истории России правового акта, ставшего законодательной основой для нового уникального института государственной защиты прав и свобод человека, определило новый виток взаимодействия государства и гражданского общества. Глава государства получил возможность получать информацию о соблюдении прав человека и гражданина во всех сферах общественно-политической и социально-экономической жизни страны, о самочувствии общества в целом из независимого источника.

Первый раз выборы Уполномоченного были проведены 4 апреля 1997 года[[34]](#footnote-34). Первым на должность Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации был назначен депутат Государственной Думы О.О. Миронов 22 мая 1998 года тайным голосованием[[35]](#footnote-35). Так, с 1994 по 1995 Уполномоченным по правам человека в РФ был Ковалёв Сергей Адамович, первый Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации назначенный еще не путем прямых выборов. С 1998 по 2004 год – Миронов Олег Орестович. С 13 февраля 2004 года был утвержден Лукин Владимир Петрович, с 18 марта 2014 года – Элла Александровна Памфилова. В настоящее время Уполномоченным является Татьяна Николаевна Москалькова.

Федеральный конституционный закон «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» установил, что при осуществлении своих полномочий Уполномоченный по правам человека независим и неподотчетен каким-либо государственным органам и должностным лицам. В этом отношении его место имеет определенную специфику, так как в действующих нормативно-правовых актах не установлены конституционно-правовой статус Уполномоченного по правам человека и его федеральная принадлежность[[36]](#footnote-36). Федеральный конституционный закон «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» придает Уполномоченному по правам человека и его рабочему аппарату статус государственного органа с правом юридического лица[[37]](#footnote-37).

Деятельностью Уполномоченного по правам человека как самостоятельного субъекта правовой защиты являются консультативные рекомендации нарушителю на его решения или действия (бездействия), которыми нарушаются те или иные права человека и гражданина. Несмотря на то, что Институт Уполномоченного по правам человека в России не включен в ряд высших органов государственной власти и не наделен внушительными властными полномочиями, он является независимым органом и его задачи определены чрезвычайно широко. Тем самым российский Уполномоченный по правам человека, в разных источниках называемый омбудсмен (от древнескандинавского umboð «полномочие», «поручение») представляет собой довольно своеобразное явление, минусом которого является то, что правовой статус уполномоченного по правам человека характеризуется известной юридической неопределенностью и неконкретностью.

Согласно статье 1 Федерального Конституционного Закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» «должность Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации учреждается в соответствии с Конституцией Российской Федерации в целях обеспечения гарантий государственной защиты прав и свобод граждан, их соблюдения и уважения государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами»[[38]](#footnote-38). Можно сказать, что государство учреждает специальный социально–правовой институт, призванный обеспечивать и гарантировать права и свободы человека и гражданина и тем самым сигнализирует о недопустимости неправомерного поведения должностных лиц, ущемляющих вышеназванные права и свободы. Как отмечает С.А. Авакьян, под защитой прав человека в современном мире подразумевается куда более расширенное число прав: материальные, организационные, духовные и другие условия для реализации основных прав и свобод[[39]](#footnote-39).

Сотрудничество с государством позволяет разрешать и предупреждать конфликты еще до их разрастания, Уполномоченный по правам человека выступает именно таким механизмом. Институт Уполномоченного по правам человека в России – внесудебный орган, который выступает как бы посредником между государством и обществом в разрешении конфликтов и спорных ситуаций[[40]](#footnote-40). Основная часть работы аппарата – обработка обращений и жалоб граждан.

Так, статья 20 ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека» гласит, что при получении жалобы от населения, Уполномоченный имеет право:

1. «Принять жалобу к рассмотрению.
2. Разъяснить заявителю средства, которые тот вправе использовать для защиты своих прав и свобод.
3. Передать жалобу государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится разрешение жалобы по существу.
4. Отказать в принятии жалобы к рассмотрению»[[41]](#footnote-41).

Также статьей 23 устанавливаются широкие полномочия Уполномоченного в вопросах проведения проверки в результате рассмотрения жалобы. В компетенцию Уполномоченного входят следующее:

* «беспрепятственное посещение всех органов государственной власти, органов местного самоуправления, присутствие на заседаниях их коллегиальных органов, а также беспрепятственное посещение предприятий, учреждений и организаций независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, воинские части, общественные объединения;
* запрос и получение от государственных органов, органов местного самоуправления и у должностных лиц и государственных служащих сведений, документов и материалов, необходимых для рассмотрения жалобы;
* получение объяснения должностных лиц и государственных служащих, исключая судей, по вопросам, подлежащим выяснению в ходе рассмотрения жалобы;
* проведение самостоятельно или совместно с компетентными государственными органами, должностными лицами и государственными служащими проверки деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц;
* поручение компетентным государственным учреждениям проведения экспертных исследований и подготовку заключений по вопросам, подлежащим выяснению в ходе рассмотрения жалобы;
* ознакомление с уголовными, гражданскими, административными делами и делами об административных правонарушениях, решения (приговоры) по которым вступили в законную силу, а также с прекращенными производством делами и материалами, по которым отказано в возбуждении уголовных дел».[[42]](#footnote-42)

Конечным итогом деятельности Уполномоченного по правам человека как самостоятельного субъекта правовой защиты являются указания нарушителю на его решения или действия (бездействия), которыми нарушаются те или иные права человека и гражданина[[43]](#footnote-43).

В целом, у аппарата Уполномоченного достаточно много полномочий, выступающих как механизм борьбы с несправедливостью и нарушениями конституционных прав граждан. Однако, решения данного органа в России носят рекомендательный характер, что нередко воспринимается чиновниками как нежелание обратиться к проблеме со всей серьезностью. Как отмечал бывший Уполномоченный по правам человека РФ Лукин В.П.: «Очень редко чиновники признают нашу правоту. Обычно они отделываются общими словами и отписками. Я думаю, что необходимо ужесточить административное наказание чиновников за неуважение к Уполномоченному по правам человека»[[44]](#footnote-44).

Наряду с этим, существует острая проблема минимальной ответственности должностных лиц за неисполнение требований и наставлений Уполномоченного по правам человека. Единственной нормой, закрепляющей ответственность за воспрепятствование законной деятельности Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, является статья 17.2 Кодекса об административной ответственности, которая закрепляет санкцию в виде административного штрафа до 3 тысяч рублей для должностных лиц, не исполняющих законные требования Уполномоченного по правам человека. Российская Федерация по Конституции является правовым государством. Императивная норма о высшей ценности человека, его прав и свобод представляется главной целью государства. В связи с этим формируется система защиты этих прав, включающая эффективные государственные и муниципальные организации, которые уместно именовать институтами конфликторазрешения[[45]](#footnote-45). Институт Уполномоченного по правам человека в РФ выступает именно таким институтом, о чем говорится в Федеральном Законе «Об Уполномоченном по правам человека в РФ», а также в практической реализации его деятельности.

**Общественная палата**

Общественная палата в Российской Федерации является федеральным казённым учреждением, защищающим права человека в современной России с 2005 года. Финансирование организации происходит за счет федерального бюджета. Она осуществляет свою деятельность на основе Конституции и Федерального Закона «Об Общественной палате Российской Федерации». В соответствии со статьей 2 Общественная палата «призвана обеспечить согласование общественно значимых интересов граждан Российской Федерации, общественных объединений, иных некоммерческих организаций, органов государственной власти и органов местного самоуправления для решения наиболее важных вопросов экономического и социального развития, обеспечения национальной безопасности, защиты прав и свобод граждан Российской Федерации, конституционного строя Российской Федерации и демократических принципов развития гражданского общества в Российской Федерации»[[46]](#footnote-46).

Статьей 17 Закона обозначены полномочия Общественной палаты. Так, спецификой деятельностью организации является:

* проведение гражданских форумов и мероприятия;
* выдача заключений о нарушениях законодательства Российской Федерации в СМИ и последующее направление их в компетентные органы;
* проведение экспертизы проектов законов Российской Федерации;
* направление членов Общественной палаты для участия в работе комитетов и комиссия Совета Федерации, Государственной Думы, а также в заседаниях коллегий федеральных органов исполнительной власти;
* вступление в международные организации, заключение соглашений о сотрудничестве, участие в конференциях и совещаниях;
* участие в формировании общественных наблюдательных комиссий (ОНК);
* оказание методической и образовательной помощи организациям, деятельность которых направлена на развитие гражданского общества.

Кроме того, Общественная палата (в соответствие со статьей 21 настоящего Закона) осуществляет сбор и обработку информации об инициативных гражданах, общественных объединениях в России.

Президент Российской Федерации определяет кандидатуры 42 граждан, имеющих особые научные, творческие, общественные, предпринимательские заслуги и предлагает им войти в состав Общественной палаты первого состава. Статус данного органа определяется как государственный, однако состоит из самых ярких, влиятельных представителей общественности и бизнеса. Другими словами, Общественная палата – политический рычаг влияния общественности на государственную систему.

Статьей 17 Закона закреплено положение о решениях, выносимых палатой. Они имеют рекомендательный характер, также как Уполномоченный по правам человека в РФ, что может затормозить процесс разрешения конфликтной ситуации в обществе и государстве на месяцы или годы. Однако статья 25 говорит о том, что федеральные региональные и муниципальные органы и государственные служащие обязаны оказывать содействие членам Общественной палаты в исполнении ими полномочий.

 Деятельность Общественной палаты отличается разделением на секторы: культурные, развлекательные, благотворительные, спортивные, социальные, правовые, научно-образовательные и другие мероприятия. Можно выделить некоторые из них:

1. Проект «Диплом в дело» – направлен на фактическое трудоустройство выпускников и мониторинг безработицы среди молодежи с высшим образованием. Подготовлен и реализовывается Всероссийской общественной инициатива «Трудсовет».
2. Проведение круглых столов в Общественной палате по актуальным вопросам различных слоев населения.
3. Проект «Доступ к культуре» – мониторинг ситуации с доступом к культуре в малых городах с помощью опросов жителей.
4. Проект «Марафон добрых дел» – содержит в себе широкий спектр экологических задач, участником которых может стать любой желающий.
5. Акция #АгроМания, направленная на поддержку отечественных фермеров. Цель акции – узнать о проблемах, с которыми сталкиваются сельские предприниматели, и получить их предложения по повышению эффективности госпрограмм поддержки села.
6. Проект STOPTERROR – мониторинг сети Интернет, в том числе социальных сетей на наличие информации, пропагандирующей терроризм и межрелигиозную вражду с дальнейшей передачей данных в органы власти для блокирования ресурсов.
7. Проект «Диалог с прокурором» – мониторинг злоупотребления несовершеннолетними лицами алкоголем, распространенности наркомании среди подростков и молодежи, а также уровня преступности среди молодых людей.
8. Горячая линия по доступности инфраструктуры для людей с ограниченными возможностями здоровья и другие.

Итогом реализации всех проектов является направление запросов и писем в профильные министерства и ведомства, а при необходимости в правоохранительные органы. Все актуальные данные и предложения регулярно обсуждаются на площадке Общественной палаты РФ с их авторами и представителями профильных министерств и ведомств, а также создается итоговый доклад о необходимых коррективах существующих программ поддержки для Правительства РФ.

Помимо федеральной Общественной палаты существуют Общественные палаты субъектов РФ, деятельность которых регулируется настоящей Конституцией. Основной деятельностью Общественных палат регионов является:

* привлечение граждан и общественных организаций к осуществлению государственной политики;
* выдвижение и поддержка гражданских инициатив, направленных на поддержание основных постулатов защиты прав и свобод человека;
* транслирование мнения общественности органам государственной власти субъекта РФ и местным властям;
* осуществление общественного контроля за деятельностью государственных и муниципальных органов, а также за деятельностью СМИ;
* проведение общественной экспертизы проектов законов и нормативных правовых актов;
* разработка рекомендаций органам государственного и муниципального управления. Регулирование деятельности Общественной палаты того или иного региона заложено в законах субъектов РФ.

**Московская Хельсинкская группа**

**1 августа 1975 года завершилось проходившее в Хельсинки совещание по безопасности и сотрудничеству в Европе, в котором принимали участие главы почти всех европейских государств, а также США и Канады. Советское руководство, подписав Заключительный акт этого совещания, приняло на себя обязательство придерживаться международных стандартов в области прав человека. Известный физик, член-корреспондент Академии наук Армянской ССР, профессор Юрий Федорович Орлов и другие правозащитники пришли к идее созданию независимого неправительственного общественного объединения по контролю за выполнением гуманитарных статей Хельсинкских соглашений.**

Днём основания Московской Хельсинской группы (далее – МХГ) стало 12 мая 1976 года. О создании группы было объявлено на пресс-конференции, созванной на квартире академика Сахарова. В своих воспоминаниях Юрий Орлов, основатель Московской Хельсинкской группы, писал: «Соглашения формально перевели права человека из сферы добрых пожеланий и «наших внутренних дел» в сферу конкретной международной политики, хотя на деле советский режим этого не признавал, а Запад пока что не использовал. Простые обращения к западной общественности не помогут, думал я. Нужно создать нашу собственную комиссию, которая будет посылать заинтересованным правительствам экспертные документы о нарушениях советскими властями подписанных ими международных обязательств».

Первоначально задачами группы были провозглашены: сбор, верификация, систематизация и предание гласности информации о соблюдении гуманитарных положений Заключительного Акта Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе в 1975 г, а также пропаганда правозащитных идей; развитие межнационального сотрудничества, сохранение и защита самобытности, культуры, языков и традиций народов РФ.

Основной формой обнародования собранных сведений МХГ выбрала выпуск тематических информационных документов. Их предполагалась рассылать правительствам стран-участниц Хельсинкских соглашений и передавать средствам масс-медиа. МХГ удалось продолжить традицию, начало которой было положено Инициативной группой по защите прав человека в СССР, и закрепить установку на аналитическую работу, предложенную Комитетом прав человека.

МХГ стала первой профессиональной правозащитной организацией в СССР. Документы организации отличались достоверностью и качеством публикуемых данных, МХГ тщательно прорабатывала конкретные случаи нарушения прав и свобод, которые закрепил Заключительный Акт. Организация оказала влияние на зарубежные обьединения. Так, появляются наблюдательные группы и комитеты поддержки советских хельсинкских групп. Дальнейшая деятельность расширилась на другие страны и в 1982 году образовалась Международная Хельсинкская федерация. Хельсинкское объединение показало всему миру необходимость нового осмысления концепции прав человека и её места в миропорядке. В 1982 году организацию пришлось ликвидировать, однако уже в 1989 году деятельность МХГ была воссоздана[[47]](#footnote-47).

На сегодняшний день организация представляет собой профессиональный правозащитный институт, миссией которого является«содействие соблюдению прав человека и построению демократии в России». ***Для этого МХГ*** «со дня своего основания занимается выявлением нарушений прав человека и оказанием давления на власть с целью добиться соблюдения международных обязательств в области прав человека, взятых на себя Российской Федерацией. Правовое демократическое государство не может существовать без сильного гражданского общества. Поэтому после своего воссоздания в 1989 г., МХГ делает все возможное для укрепления и продвижения гражданского общества в России, оказывая всемерное и разностороннее содействие развитию правозащитного и общественного движения в регионах РФ».

Согласно уставу, принятому в 1993 г. МХГ является региональной некоммерческой общественной организацией. Руководство текущей деятельностью организации осуществляет председатель, избираемый общим собранием на три года. Также в МХГ действует совет из четырех человек, который утверждает внутренние, в том числе финансовые, документы. Общее собрание членов группы проводится не реже одного раза в год.

МХГ ежегодно публикует обзорный доклад о ситуации с правами человека в РФ, а также материалы о наиболее актуальных проблемах в области прав человека. С января 2013 г. группа осуществляет мониторинг нового законодательства в сфере защиты гражданских прав. В том же году организация инициировала коалиционную кампанию «Гражданин и полиция», цель которой состоит в усилении общественного контроля за деятельностью правоохранительных органов. За 4 года получила дальнейшее развитие коалиционная кампания общественного контроля работы полиции «Гражданин и полиция». Московская Хельсинкская Группа продолжает оказывать поддержку деятельности независимых общественных наблюдательных комиссий (ОНК), прошла пилотная кампания общественного наблюдения открытости и доступности судов «Суд глазами граждан», возобновила работу Общественная приемная Российского исследовательского центра по правам человека, созданная совестными усилиями МХГ и других правозащитных организаций Были подготовлены и проведены тематические круглые столы, посвященные памяти выдающихся участников российского правозащитного движения, проведена серия благотворительных концертов в поддержку политзаключенных «За вашу и нашу свободу!». Всего за консультациями членов МХГ, сотрудников, экспертов и волонтеров в 2017 году обратилось более 450 заявителей, в 2016 году – 500 заявителей. В сформированном совете при Уполномоченном по правам человека в РФ Татьяне Москальковой заместителем председателя совета стал член МХГ Генри Резник. Также многие члены МХГ вошли в специальную рабочую группу по гражданским и политическим правам при экспертном совете.

Важнейшим источником информации Московской Хельсинкской группы являются сведения, предоставляемые партнерскими правозащитными организациями. Ежедневно проводится мониторинг сообщений СМИ, вторичной информации, а также данных, предоставляемых органами государственной власти, международными организациями, независимыми экспертами. Собранная информация о состоянии области защиты прав человека в России используется для создания новостей и интернет обзоров, являются источником информации для правозащитных организаций, СМИ, выработки рекомендаций и подготовки докладов.

 Организация регулярно проводит конференции, круглые столы, экспертные встречи. Так же МХГ является членом Совета по развитию гражданского общества и правам человека при Президенте РФ, Экспертного совета при Уполномоченном по правам человека РФ, Общественного совета при Министерстве внутренних дел РФ, Совета по конкуренции при Федеральной антимонопольной службе РФ[[48]](#footnote-48).

Организация представляет собой одну из самых влиятельных и крупных правозащитных гражданских движений в стране. В связи с этим существует общественный и государственный запрос на эффективное функционирование всего аппарата, а также взаимодействие с подобными профильными организациями в стране и отдельных регионах.

* 1. Тенденции социодинамики институтов конфликторазрешения в современном российском обществе

Для анализа тенденций динамики развития институтов конфликторазрешения был выбран метод контент-анализа публикаций в печатных СМИ за последние 2-3 года (2015-2018 гг.). Задачей такого исследования является обзор деятельности правозащитных организаций, анализ специфики публикаций новостей о деятельности той или иной организации, получение статистических данных о защите прав и свобод граждан той или иной организацией и оценка, создание облика организации в общественности через СМИ. Цель – формирование представления о функционировании правозащитной организации и представления ее в глазах общественности через СМИ.

Были проанализированы публикации в крупнейших газетах России – Российской газете, Новой Газете и Коммерсанте. Выборка СМИ проводилась с учетом принадлежности к политическому курсу в стране и охватывает большую часть населения страны. Позиция правительства РФ выражена в Российской газете, оппозиционные взгляды транслирует Новая газета – оппозиционное вещание, а Издательский Дом Коммерсантъ охватывает гражданское мнение и позицию бизнес-структур в стране.

В первую очередь для анализа были выбраны публикации об институте Уполномоченного по правам человека в РФ. По результатам контент-анализа правительственного ресурса (Российской газеты) было проанализировано около 100 публикаций за предшествующие 3 года. Актуальными проблемами для общественности стали экологические вопросы и нарушения в сфере охраны окружающей. Больше всего обращений за 2016-2018 года поступило из Воронежской области, Москвы и Московской области, а также из Челябинской области[[49]](#footnote-49). Уполномоченный отметила, что за 2016 год только по двум десяткам жалоб восстановлены права на благоприятную окружающую среду более полумиллиона жителей нашей страны. Так, общими усилиями было отменено строительство нового портового терминала для открытого складирования угля ООО «Горняк-1» и ООО «Горняк-2» вблизи города Невельска Сахалинской области, в результате чего защищены права 11 тысяч человек.

Российский омбудсмен отметила: «Справиться с нарушителями не всегда удается». И назвала пять основных проблем в сфере защиты экологических прав – несанкционированные свалки, отсутствие контейнеров для сбора мусора, переполнение мусорных полигонов, отсутствие эффективной системы взаимодействия властей разного уровня и действенной системы контроля и безопасная утилизация отходов производства[[50]](#footnote-50).

Российская газета отмечает не только факты обращения граждан, но и собственную инициативу омбудсмена. Уполномоченным нередко предлагаются инициативы по разрешению конфликтных ситуаций. Например, им было предложено упростить порядок восстановления гражданства для тех, у кого при оформлении российских паспортов в 1990-е годы были допущены технические ошибки[[51]](#footnote-51), а также ввести срочную службу для женщин в армии. Как признала омбудсмен, она получает обращения от девушек, которые хотят быть летчиками, но не могут, так как в летное училище принимают только мужчин. Она полагает, что эту ситуацию надо менять[[52]](#footnote-52). Также Татьяна Москалькова предложила создать единую электронную информационную базу институтов омбудсмена мира для обмена правовой информацией: «Объединение усилий Европы и Азии в сфере защиты прав человека позволит поднять эти механизмы на более высокий уровень» – убеждена российский омбудсмен[[53]](#footnote-53).

Инициативой аппарата Уполномоченного также является проведение разного рода тематических мероприятий. Ежегодно правовой марафон для пенсионеров в 85 регионах России. Он представляет из себя бесплатные юридические консультации, семинары и лекции, помогающие защитить свои права и развить бдительность[[54]](#footnote-54). Также Уполномоченным проводятся регулярные встречи с молодежью. На последней встрече со студентами РУДН Татьяна Москалькова заявила о том, что во всех российских вузах следует ввести курс «Права человека», который присутствует на сегодняшний день лишь на некоторых юридических факультетах[[55]](#footnote-55).

К Уполномоченному по правам человека в РФ ежедневно более 30 человек приходят на личный прием и ежедневно поступает от 120 до 150 обращений. На протяжении 2015 года к Уполномоченному поступило 64 189 обращений, что на 18 процентов больше, чем в 2014 году[[56]](#footnote-56). Из них 30 процентов связаны с уголовным судопроизводством, 16 процентов – с нарушением жилищных прав и проблемами ЖКХ, 14 – это жалобы на нарушение прав в уголовно-исполнительной системе. В связи с этим за 2015 год в суды общей юрисдикции Уполномоченным было подано 30 заявлений, направлено три обращения в Конституционный суд РФ, 49 обращений в Верховный суд РФ.

По итогам обращений Уполномоченного, как отмечается Российской газетой в ежегодном докладе о деятельности Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, было возбуждено 20 уголовных дел, отменено 180 постановлений, прекращено одно уголовное дело, привлечено к ответственности 212 должностных лиц: 190 – к дисциплинарной, 19 – к административной, трое – к уголовной. Вынесено 297 предписаний органам власти об устранении нарушений, оказано содействие в реализации права на подачу 37 жалоб в международные правозащитные институты[[57]](#footnote-57).

В 2016 году зарегистрировано более 68 тыс. единиц входящей корреспонденции, поступившей к Уполномоченному, что на 6,1% больше, чем в 2015 году[[58]](#footnote-58). Из общего числа документов 42 549 (62,45%) составили обращения граждан, в которых они жалуются на действия государственных и муниципальных органов, их служащих, указывают на имеющие место недостатки в защите прав и свобод человека и гражданина, высказывают предложения по повышению эффективности правозащитной деятельности. Коллективными являлись 3396 обращений (5% от общего числа).

В 2016 году были даны разъяснения по 27 815 обращениям заявителей и Уполномоченным было принято решение о самостоятельном рассмотрении 2858 обращений, что в два раза больше, чем в 2015 году. Из них в общей сложности восстановлены права граждан по 784 жалобам. По результатам обращений Уполномоченного в компетентные органы в отношении должностных лиц, в решениях или действиях (бездействии) которых усматриваются нарушения прав и свобод граждан, возбуждено 26 дисциплинарных и 37 административных производств. Из 42 549 обращений по нарушениям прав граждан 23 652 направлены в связи с нарушением конституционных прав граждан, 18 548 – в связи с нарушением процессуальных прав, иных гарантий защиты прав, 349 – не содержали конкретной просьбы[[59]](#footnote-59).

Как отмечает Российская газета, исследования, проводимые Институтом омбудсмена, показывают, что для граждан приоритетными остаются права на медицинскую помощь, на образование, а также право на труд и достойную зарплату. Социальные и экономические права находятся на первом плане, это можно проследить по следующим данным:

* социальные права 69,6 % (2014 г.), 68,7 % (2015), 64,0 % (2016г.);
* экономические права 12,2 % (2014), 13,8 % (2015), 15,6 % (2016г);
* гражданские права 12,8 % (2014 г.), 12,1 % (2015), 15,2 % (2016);
* политические права 3,6 % (2014 г.), 4,1 % (2015 г.), 3,7 % (2016);
* культурные права 1,8 % (2014 г.), 1,3 % (2015 г.), 1,5 % (2016 г.)[[60]](#footnote-60).

Отмечается, что жители больших городов более высокую оценку соблюдению прав человека, у них больше возможностей устроиться на работу, обрести экономическое благополучие и реализовать свои социально-экономические права[[61]](#footnote-61).

Уверенность в соблюдении прав граждан, как отмечается в докладе, в 2015 году снизилась на 8%[[62]](#footnote-62). Если в 2014 году об этом положительно отзывалась почти половина респондентов (44%), то в 2015 году – 36%. По мнению 42% опрошенных в 2015 году, права человека в России не соблюдаются. Затруднившихся с определением своей позиции стало больше в два раза (10% в 2014 году и 21% в 2015 году)[[63]](#footnote-63).

Уполномоченный по правам человека в РФ для Российской газеты высказалась о главных проблемах в осуществлении и защите прав человека в России: «Главное, в чем можно упрекнуть правительство страны – это отсутствие гибкой и динамичной системы действий, направленных на опережение и недопущение развития негативных процессов, приводящих к драматическим последствиям и влияющим практически на все сферы жизнедеятельности и жизнеобеспечения. Почему для инициирования серьезных проверок тех или иных систем жизнеобеспечения со стороны надзорных и проверяющих органов необходимо, чтобы взорвался бытовой газ, провалилась крыша или произошли массовые отравления детей? Деньги на ликвидацию последствий сразу находятся, хотя предотвратить ту или иную беду можно было бы гораздо меньшими затратами. Эта хроническая и часто бессмысленная суета чиновников на фоне произошедших трагедий вызывает у людей откровенное недоумение и раздражение. Вот почему я считаю это слабым звеном в деятельности правительства»[[64]](#footnote-64).

За последние 3 года неправительственный ресурс Новая газета освещал деятельность аппарата Уполномоченного в более чем 80-и публикациях. Резонансным стало освещение обращения правозащитников и членов общественных наблюдательных комиссий России (ОНК) к Президенту России с просьбой поручить назначение членов ОНК и курирование всей системы общественного контроля институту Уполномоченного по правам человека в России. Открытое письмо подписали более 40 российских правозащитников[[65]](#footnote-65). Деятельность Уполномоченного по правам человека освещена в контексте нарушений прав больших социальных слоев населения, поднимаются вопросы насилия в семье. В ноябре 2017 года Уполномоченный заявила о необходимости закона против домашнего насилия. Газета отмечает, что над последней версией законопроекта «О предупреждении и профилактике семейно-бытового насилия» работали юристы и общественные деятели, однако в 2016 году Госдума его отклонила[[66]](#footnote-66). Также, отмечается в источнике, Уполномоченный по правам человека в России попросила Государственную думу принять поправки, согласно которым суды будут обязаны освобождать смертельно больных заключенных[[67]](#footnote-67).

В публикациях ИД Коммерсант освещаются в основном инициативы Уполномоченного по правам человека в РФ и общественности, направленные на привлечение внимания к острым социальным и политическим проблемам. За последние 3 года было опубликовано 130 документов об Уполномоченном по правам человека, например, прошение о помиловании российского летчика в Америке[[68]](#footnote-68), а также инициативы правозащитников России и повышения их доверия к институту Уполномоченного в России[[69]](#footnote-69), отзывы основателя «Новой газеты» об эффективности деятельности Уполномоченного[[70]](#footnote-70), инициатива о расширении полномочий региональных омбудсменов в России[[71]](#footnote-71), а также проведение аппаратом Уполномоченного мероприятий, например Татьяна Москалькова дала школьникам первый всероссийский единый урок по правам человека и ответила на всех интересующие вопросы[[72]](#footnote-72). Широко освещено было интервью Уполномоченного о праве на митинги: «Если граждане хотят митинговать в центре города, то власть должна предоставить им эту возможность. Митинги не закрыты для несовершеннолетних, а руководство школ и чиновники должны не наказывать учеников за участие в несанкционированных акциях, а искать другие способы диалога с ними», высказалась омбудсмен Коммерсанту[[73]](#footnote-73).

Освещение деятельности Уполномоченного по правам человека в РФ в выбранных СМИ носит положительный оттенок. Чаще всего отмечается квалификация и трудолюбие самого Уполномоченного – Татьяны Москальковой. Издания публикуют информацию, связанную с острыми проблемами и запросами общества, инициативами Уполномоченного и конкретными цифрами разрешения дел, связанных с правами человека. В 2016 году были даны разъяснения по 27 815 обращениям заявителей, восстановлены права граждан по 784 жалобам. Доверие к существующему институту подтверждает активность граждан – к Уполномоченному по правам человека в РФ ежедневно более 30 человек приходят на личный прием и ежедневно поступает от 120 до 150 обращений.

По итогам контент-анализа деятельности Общественной палаты мы выяснили, что в правительственном ресурсе Российская газета работа Общественной палаты почти не освещается. Публикуются новости о намерении наблюдателей от общественных палат работать на региональных выборах[[74]](#footnote-74), об активности граждан на участие в качестве наблюдателей на выборах[[75]](#footnote-75). Новая газета активно освещает деятельность организации, акцент делается на инициативы Общественной палаты в работе на выборах, а также на разрешение громких и, нередко скандальных, дел по защите прав человека. Например, было опубликовано Открытое письмо Секретарю Общественной Палаты Российской Федерации от правозащитника: «Совет ОП практически не поддержали рекомендации членов СПЧ по назначению членов Общественных наблюдательных комиссий. Я считаю, что Общественная палата, проигнорировав мнение СПЧ и Уполномоченного по правам человека в РФ, по сути узурпировала правозащитные функции, которые ей никогда никто не делегировал. И, наконец, я считаю, что Общественная палата, не доверяя членам СПЧ и Уполномоченному в РФ (УПЧ), по сути злоупотребила доверием президента Владимира Путина»[[76]](#footnote-76).

Регулярно публикуются успешные прецеденты разрешения конфликтных ситуаций по реализации прав человека. Так, после обращения на горячую линию ОП РФ отцу девочки-инвалида удалось добиться получения ей инвалидности до 18 лет, благодаря усилиям Общественной палаты РФ и волонтерам волонтерам проекта «Ты ему нужен» слепую девочку Лику взяли в семью из детского дома[[77]](#footnote-77). Благодаря горячей линии Общественной палаты РФ решены конкретные случаи, оказана информационная поддержка студентам инвалидам вузов и средне-специальных учебных заведений по вопросам приема документов и последующем зачислении, публикует газета[[78]](#footnote-78). Председатель Комиссии ОП РФ по социальной политике, трудовым отношениям и качеству жизни граждан Владимир Слепак разрешил ситуацию с перерасчетом зарплаты сотрудникам с учетом районных коэффициентов и процентных надбавок[[79]](#footnote-79).

В марте-апреле 2017 года на имя члена Комиссии ОП РФ по социальной политике, трудовым отношениям и качеству жизни граждан Екатерины Курбангалеевой поступило около 50 обращений по вопросам присвоения инвалидности детям, больным муковисцидозом. В Общественной палате РФ добились возвращения статуса инвалидности детям[[80]](#footnote-80). Заместитель Секретаря ОП РФ Александр Музыкантский посодействовал в решении 75 судебных дел по искам Департамента городского имущества Москвы об изъятии квартир из собственности граждан в собственность города[[81]](#footnote-81). Члену Общественной палаты РФ Султану Хамзаеву удалось отстоять мнение общественности общественность города Махачкалы, которая выступила против вырубки деревьев в количестве 65 штук в Парке имени Ленинского комсомола[[82]](#footnote-82). Только после обращения члена Общественной палаты РФ тяжелобольного ребенка перевели в городскую больницу для квалифицированного лечения[[83]](#footnote-83). Уволенного директора детской школы искусств в Нижнем Новгороде восстановили в должности после вмешательства ОП РФ[[84]](#footnote-84).

В ИД Коммерсант деятельность Общественной палаты освещается довольно редко. Хотя электронный ресурс размещал информацию о проведении Общественной палатой всероссийской акции «Россия в моем сердце!»[[85]](#footnote-85), привлечении к мониторингу знакомых организации[[86]](#footnote-86), а также о проверках Общественной палаты[[87]](#footnote-87) и встречах с различными социальными группами.

В общей сложности, за 2 года более 220 дел граждан России были разрешены с помощью Общественной палаты РФ. За 2014–2017 года Общественная палата Российской Федерации провела 210 общественных экспертиз проектов нормативных правовых актов, в том числе в 2014 году – 12 экспертиз, в 2015 году – 64 экспертизы, в 2016 году – 65 экспертиз. В 2017 году (по состоянию на 27 ноября 2016 года) Общественная палата Российской Федерации провела 69 общественных экспертиз, из которых 60 – в формате «нулевого чтения». В СМИ Общественная палата РФ упоминается очень редко, однако общий контекст всех публикаций и сведений сводится к частным разрешениям дел благодаря отдельным представителям Общественной палаты, проводимым социально значимым мероприятиям, а также критике ОНК – общественной наблюдательной комиссии Общественной палаты из-за ее непрозрачности.

По результатам исследования публикаций в СМИ информации о Московской Хельсинкской группы было выявлено, что в правительственном ресурсе организация вовсе не упоминалась за последние три года. В Новой газете содержится более 100 публикаций о МХГ. В основном это короткие сюжеты[[88]](#footnote-88) и интервью с создателями и знаменитыми правозащитниками[[89]](#footnote-89). Резонансной стали несколько публикаций о присуждении главе МХГ Людмиле Алексеевой Президентом России В.В. Путиным государственной премии за правозащитную деятельность[[90]](#footnote-90). По словам Президента, – «есть такое понятие репутация. В случае Людмилы Михайловны Алексеевой – это безупречная репутация»[[91]](#footnote-91). В электронном ресурсе было опубликован доклад члена МХГ о нарушениях социальных прав как фактора угрозы международному миру[[92]](#footnote-92), а также статья о вручении десяти номинантам ежегодной премии в области защиты прав человека в Сахаровском центре в Москве Московской Хельсинкской группой[[93]](#footnote-93).

ИД Коммерсант публикует новости об успешных проверках организации прокуратурой на предмет функционирования в качестве иностранного агента. Отмечается, что ранее МХГ сократила штат сотрудников и отказалась от зарубежных грантов[[94]](#footnote-94). Публикуются поздравления высокопоставленных лиц главы правозащитной организации. Облик организации в СМИ создается уважением и почитанием старейших правозащитников, работающих над общим для государства и общественности делом. Освещение в СМИ гражданского правозащитного движения ставит акцент на человеческие качества, что вызывает у общественности большой отклик.

2.3 Эмпирическое исследование социальной практики обеспечения прав человека государственными, муниципальными и гражданско-правовыми институтами конфликторазрешения

В параграфе приводятся результаты анкетного опроса сотрудников организаций, обеспечивающих права человека в России, а также контент-анализа публикаций в СМИ за последние 2 года с выявлением фактов нарушения прав человека и разрешения данного рода конфликтов выбранными организациями.

Итак, для изучения ключевых проблем в функционировании институтов конфликторазрешения был выбран метод экспертного опроса. Работа социолога, организующего экспертный опрос, включает в себя ещё и подготовку экспертов к работе, включая обеспечение их максимально объективными данными по проблеме. Следует заботиться о достаточной информированности участников опроса об источниках возникновения исследуемой проблемы и путях решения сходных проблем в прошлом.

В работу социолога входит:

* составление специальных опросных листов для экспертов (по сравнению с массовым опросами, специфика опросных листов состоит в том, что не применяются вопросы-ловушки, ибо эксперт является осведомленным лицом, а кроме того, преобладают вопросы открытого типа);
* разработка способа и процедуры опроса экспертов;
* проведение опроса;
* анализ полученных данных.

Отличительная особенность этого метода состоит в том, что он предполагает компетентное участие экспертов в анализе и решении проблем исследования. Основное назначение экспертного опроса: выявление наиболее существенных, важных аспектов исследуемой проблемы, повышение надежности, достоверности, обоснованности информации, выводов и практических рекомендаций благодаря использованию знаний и опыта экспертов. Программа применения экспертного опроса включает в себя основные структурные элементы программы социологического исследования. Ведущими задачами являются: выделение целей опроса, построение критериев подбора, правил организации участия экспертов и критериев оценки данной ими информации. В отличие от массового опроса программа опроса экспертов не столь детализирована и носит преимущественно концептуальный характер. В ней прежде всего однозначно формулируется подлежащее оцениванию явление, предусматриваются в виде гипотез возможные варианты его исхода.

Для оценки деятельности институтов конфликторазрешения в России был выбран метод экспертной оценки, включая работу со специалистами-экспертами и последующую обработку мнений респондентов. В данной работе применение метода будет непосредственно связано с оценкой качества деятельности профильных организаций и разработкой программ ее совершенствования. При использовании метода экспертной оценки в данной работе в качестве его вида было выбрано анкетирование – опрос экспертов путем анализа их письменных ответов на анкеты. Сама анкета представляет собой список вопросов, которые делятся по типу и содержанию. По содержанию вопросы подразделяются на три группы: вопросы о персональных данных о самом эксперте (его возраст, пол, род деятельности, стаж работы или должность), основные вопросы по исследуемой проблеме и дополнительные для анализа аргументации ответов.

В свою очередь, по типу вопросы делятся на открытые, закрытые и вопросы с веером ответов. Таким образом, открытые вопросы предполагают ответ эксперта в произвольной форме, однако существуют в этом типе вопросов свои минусы. Как правило, произвольная форма ответов и их большое разнообразие существенно затрудняет саму обработку таких анкет. Закрытые же вопросы – это ответ на поставленные вопрос в виде «да», «нет», «затрудняюсь ответить». Они применяются при выборе двух определенных альтернативных вариантов, когда необходимо определить большинство мнений экспертов по данному вопросу – такие вопросы не вызывают трудностей в обработке. Вопросы с веером ответов же подразумевают выбор экспертом одного или несколько из предполагаемых ответов и, как правило, применяются при сложности в определении проблемы, то есть ее неопределенности. Следовательно, вопросы с веером ответов позволяют более обширно охватить исследуемую проблему и выявить некий спектр мнений экспертов. Однако такие вопросы целесообразно использовать при наличие определенных альтернатив, которые способствуют ориентации экспертов по возможному кругу направлений при решении проблемы.

В ходе осуществления экспертного опроса использовался индивидуальный метод опроса – нестандартизированный экспертный опрос. Метод представляет собой личное интервью с экспертом по определенной проблеме с высоким уровнем формализации – предполагает разработку четко структурированного опросника с вопросами открытого типа. Данный метод сложен как на этапе проведения опроса (требует высокой квалификации интервьюера), так и на этапе интерпретации полученной информации и требует высокой квалификации исследователя.

После изучения процесса и метода проведения экспертной оценки, была составлена анкета оценки деятельности институтов конфликторазрешения в России (на примере города Санкт-Петербург) экспертами относительно существующих критериев подобных анкет при использовании метода экспертной оценки. Анкета оценки функционирования институтов конфликторазрешения в России (на примере города Санкт-Петербург) представлена в приложении.

В итоге, при анализе мнения экспертов, работающих в сфере реализации и защиты прав человека, были выявлены проблемные зоны системы институтов конфликторазрешения, требующие анализа и последующего совершенствования. Первыми в анкете стали вопросы об объективных данных экспертов. Интересующая информация заключалась в определении возрастной категории эксперта, сектора или отдела, в котором работает эксперт и стажа его работы в профильной организации. В свою очередь, стаж работы в организации профильного типа исследуемых экспертов начинался от 2 лет.

 Следующие вопросы относились непосредственно к исследуемой теме анкетирования. Прежде всего, была необходима информация о существующих особенностях функционирования системы обеспечения прав человека, взаимодействия с другими организациями. Еще одним пунктом анкетирования был вопрос об основных проблемах реализации функции конфликторазрешения и обеспечения прав человека.

В опросе 5 открытых вопросов и 6 закрытых. В основном открытые вопросы касались особенностей функционирования и проблематики обеспечения и защиты прав человека в рамках профильной организации (института конфликторазрешения).

Таким образом, собрав необходимые данные, можно проанализировать информацию по предложенным анкетам. Прежде всего, стоит отметить, что было опрошено 20 респондентов. Экспертами в данном исследовании выступали мужчины и женщины, работающие в профильных организациях, отвечающие функциям институтов конфликторазрешения, а именно, имеющие стаж работы на государственной службе более 2 лет. Данные по анализу стажа работы респондентов представлены на рисунке 1.

Рисунок 1 – Стаж работы экспертов в профильной организации

По диаграмме видно, что преобладающее количество экспертов имеют стаж работы в профильных государственных и негосударственных структурах более 15 лет.

Возраст опрашиваемых также учитывался при проведении экспертного опроса. Результаты показали, что средний возраст экспертов составил 48,9 лет рисунок 2.

Рисунок 2 – Возрастная структура экспертов

Большая часть респондентов представлена в возрасте от 31 до 50 лет. На втором месте оказались респонденты старше 50 лет. В опросе не принимали участие эксперты моложе 20 лет. При опросе респондентов по поводу специфики деятельности и отдела, сектора работы, выяснилось, что большинство экспертов работают в социальных отделах (8 чел.), секторах по работе с населением и обращением граждан (6 чел.) и правозащитных секторах (4 чел.). На последнем месте находится отдел по работе с молодежью (2 чел.). Результаты представлены на рисунке 3.

Рисунок 3 – Сфера деятельности эксперта по сектору или отделу

Эксперты в исследовании представлены социальными сферами, сферой работы с молодежью, сотрудники правозащитной организации и профильная работа с населением и обращениями граждан. Больше всего экспертов работают в сфере работы с населением и социальной работы. Меньше всего – работают с молодежью. На вопрос о мотивации для трудоустройства в профильное учреждение, отдел, были получены следующие результаты (рисунок 4):

Рисунок 4. Мотивационные установки экспертов при трудоустройстве в профильную организацию

Итак, главная мотивация респондентов при трудоустройстве – возможность помогать людям, соответствие целей организации собственным целям и важность функциональной деятельности организации для страны. Эксперты, выбравшие самостоятельный вариант, высказались о том, что мотивацией для трудоустройства в профильные организации является стабильная заработная плата и стабильность в работе, нормированный график и удобная система отпусков. Также эксперты выделили любовь к детям, интерес к деятельности отдела, график работы. Интересно посмотреть, как изменились мотивационные установки сотрудников во время работы (рисунок 5).

Рисунок 5 – Мотивационные установки экспертов во время работы

Достижение целей организации и возможность помогать людям для экспертов в процессе работы являются главной мотивацией. Мотивационные установки со временем почти не изменились. Экспертами также оценивалась динамика развития организации рисунок 6.

Рисунок 6 – По-вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последнее время)?

Большинство – 12 экспертов – отметили, что их организации развиваются динамично. Лишь 2 эксперта отметили, что организация развивается плохо или вовсе не развивается. Далее экспертам был задан открытый вопрос: «Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?». Большинство экспертов отметили характерные для крупной организации особенности: стабильность, четкое знание и исполнение своих должностных обязанностей, выполнение минимума и дисциплина. «В других организациях люди не делают свою работу, особенно в частных коммерческих компаниях и фирмах. Мы обеспечиваем конституционные права. Здесь есть свой регламент, свои четкие правила. Все очень понятно. Есть своя режимность в работе» – отметил эксперт государственного учреждения. Также опрашиваемые отметили немонотонный формат деятельности. Защита прав человека – динамичный процесс, позволяющий внедрять новые проекты и идеи, использовать коллективный опыт.

Некоторые опрашиваемые отметили, что в организациях, разрешающих конфликты и сталкивающихся со спорными ситуациями, большая ответственность лежит на руководителе. В данном случае начальству отводится роль вдохновителя: «Он мобилизует». По мнению опрашиваемых, даже не обладая большими финансовыми ресурсами, руководитель может привлекать инвестором извне, обустраивать и облагораживать территории. Кроме того, инициативность руководителя, личные встречи с гражданами сказываются положительно на облике района или города. Как отметил эксперт: «Результаты эффективной работы нашего конкретного отдела – мы выигрываем конкурсы по молодежной политике. В различных фестивалях и молодежных конкурсах мы выигрываем в сфере молодежной политики. У нас очень хорошее руководство, правильная постановка целей и задач. Нам очень повезло. В организации держат именно эти факторы».

Характерной чертой организаций, обеспечивающих права человека, эксперты выделили принятие ценностей здорового образа жизни, воспитание и забота об окружающей среде, формирование полноценной семьи, формирование человека с собственным «Я», адаптированного в обществе. В большинстве своем, организациям присущи такие определяющие, как порядочность, конструктивность, перечисляют эксперты. В полной мере обеспечиваются права человека: «Это подтверждается проверкой прокуратуры, органами опеки и попечительства, НКО» – отметил эксперты из сферы социальной политики. Выделяется фактор квалифицированного педагогичного персонала в штате сотрудников. Умение слышать запросы населения является важным параметров для эффективной работы. В целом, правозащитная деятельность и социальная работа, деятельность, связанная с обращениями граждан, это сложная работа, как отмечают эксперты. В организациях данного типа «демотивирует низкая зарплата и большая нагрузка на сотрудников».

Нередко благодаря влиянию того или иного человека или организации в целом в государстве разрешаются проблемы. Без поддержки государства или гражданского общества общество самостоятельно не всегда имеет возможность разрешить конфликтную ситуацию. Это связано как с бюрократией в общем, так и с низким уровнем правовой культуры по стране. Как отмечает один из экспертов правозащитной организации: «Если бы у нас сейчас было сильное гражданское общество, власти вели бы себя с нами иначе. Где оно есть – там власти работают на людей, где его нет – там они сидят на голове у граждан. Чтобы стать приличной страной, нам необходимо еще 20–25 лет».

Еще одним открытым вопросом, заданным экспертам, стал: «С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?». Несмотря на то, что экспертами стали представители государственных и общественных организаций, нами выяснялось проблемное поле институтов конфликторазрешения в целом. Эксперты отметили внешние проблемы, такие как неэффективное взаимодействие с такими организациями, как Налоговая служба, РУВД: «На нас плохо реагирует РУВД, вообще не заинтересованы в выполнении своих обязанностей. Вообще все силовые структуры и Федеральными службы нас игнорируют. Мы по закону должны переслать им обращение граждан, например, мы запрашиваем какую-то информацию, а им все равно. Мы без этой информации не можем гражданину ответить, это же может быть все что угодно, любое нарушение». Это говорит о слабом взаимодействии региональных и федеральных властей. Эксперты высказали обеспокоенность тем, что региональные власти должны не просто сидеть в здании, но «ходить, узнавать о проблемах, обеспечивать достойное жилье людям и другие права». Нередко, в целом, существуют более сильные регионы, с большим функционированием правозащитных организаций, социальными фондами и общественными объединениями. Статистика эффективности деятельности Уполномоченного по правам человека в регионах сильно отличается.

Также эксперты отметили существующие бюрократические и финансовые трудности, затяжной процесс решения вопросов. В целом, эти проблемы присущи любому государственному учреждению, приходится работать с чем есть. Структурные проблемы начинаются от подачи заявлений, заканчивая затяжными судебными процессами и тяжбами. Иногда процессы могут длиться не один и не два года. Люди оказываются в сложных ситуациях и не могут получить помощь. «Очень много взаимодействующих организаций, с каждым необходимо грамотно проработать. Важно соблюдение регламентов, законодательства. Шаг влево, шаг вправо не допускается» - отметил эксперт. Проблемами также назвались несовершенное законодательство и большое количество организационных несостыковок.

К внутренним проблемам эксперты относят существование внутреннего рейтинга организации по субъектам. В связи с этим отсутствует взаимодействие с регионами для решения той или иной задачи обмена данными и архивами из-за конкуренции и места в рейтинге. Так же существует проблема во внутренней оценке деятельности сотрудников, в большом количестве отчетности, проверках и коротких сроках на выполнение работы. Эта оценка эффективности не дает полноценно следовать целям организации, выполняется количество и забывается качество. Также проблемой можно назвать отношение сотрудников к своей работе. «Оно будто «для галочки», не для результата. Люди работают без высшего образования, никто ничего не делает. Большая проблема в отсутствии проверок – реализацию любой задачи должны проверять, а у нас такого нет» – отметил эксперт. «Не хватает личных встреч главы организации с гражданами, никто ничего не знает. Выдают квартиры, например, но их не проверяют, они в таком плохом состоянии, что в них невозможно жить. Надо хотя бы встретиться с гражданами, объяснить ситуацию, сказать, что сейчас нет других квартир, нет возможности найти лучше жилье. Очень негативный человеческий фактор, где все инстанции не хотят работать и не могут хотя бы объяснить гражданам почему тем или иным нельзя на данный момент обеспечить. Могло бы не быть и половины повторных жалоб от граждан».

Для того, чтобы выяснить общую оценку эффективности деятельности профильных организаций экспертам был задан вопрос «Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?» рисунок 7.

Рисунок 7 – Оценка эффективности деятельности организации

Почти все респонденты высказались об эффективности деятельности профильной организации, защищающих права человека в России. Лишь 4 человека затруднились ответить. Также респондентам был задан вопрос о препятствиях при выполнении своих обязанностей. Полученные результаты отображены на рисунке 8.

Рисунок 8 – Препятствия, возникающие при выполнении должностных обязанностей

По мнению экспертов, больше всего трудностей возникает в связи с усложненностью административных процедур и механизмов, а также по причине неграмотности населения. На третьем месте находится фактор наличие проблем и коллизий в законодательстве РФ.

Рисунок 9 отображает комплексную оценку экспертами выполнения всех целей и задач, стоящих перед организацией, обеспечивающей защиту прав человека.

Рисунок 9 – Оценка выполнения всех поставленных задач организациями профильного типа

9 респондентов отметили, что функции организации выполняются всегда, другие 9 экспертов высказались о том, что цели и задачи скорее выполняются, чем нет и лишь 1 человек затруднился ответить.

В опросе у респондентов мы спросили о трудностях, с которыми сталкивается профильная организация при реализации. Результаты представлены на рисунке 10.

Рисунок 10 – Трудности, с которыми сталкиваются организации при выполнении своих задач

Самыми главными трудностями или барьерами организации эксперты назвали бюрократические и системные проблемы. На втором месте – недостатки в законодательной и правовой системах. На третьем месте находятся проблема несоответствия поставленных задач ресурсам государственного учреждения и трудности во взаимодействии с другими общественными организациями.

Следующий вопрос был открытым «Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос». Он должен был раскрыть проблемы организации в более детальном виде. Так, эксперты отметили, что государственная служба предполагает обеспечение каким-то минимумом. Например, определенное количество квадратов на человека. «В Петербурге и Москве очень хорошая ситуация, в сравнении с регионами. На Юге, например, человек подал жалобу, обратился в суд, и дело стоит годами, никто не расследует. Там все куплено и продается, коррупция страшнейшая. Вся страна не может стать Москвой, а там денег больше, там работа быстрее выполняется» – высказал свое мнение эксперт. Респонденты высказывались о том, что некоторые задачи решаются не так оперативно, как хотелось бы. Жалоб граждан очень много, «нужно в целом выстраивать более доверительные отношения между властями и населением, нужно учиться прислушиваться друг к другу» – отметили респонденты.

Бюрократическими трудностями эксперты называют огромное количество отчетов, писем и других документов, длительный процесс внесения изменений в действующее законодательство, несогласованность некоторых Федеральных Законов. Законодательная система не всегда защищает самого гражданина, нередко действует в противоположную сторону, как высказались эксперты: «может возникнуть ситуация, что мы ничего не можем сделать. Это проблемы нашего государства, оно не всегда защищает своих жителей».

Неграмотность населения эксперты описали общим отсутствием правовой грамотности в стране. «Нередко люди не понимают, что для разрешения той или иной проблемы нужно время. Пока мы подадим жалобу в Прокуратуру, пока пройдут проверки – пройдет время». К разряду внутренних проблем относится недостаточное финансирование, которое в конечном счете приводит к «текучке» кадров, что плохо влияет на качество работы отделов и организации в целом. Специалисты из Общественной палаты отметили, что региональные Общественные палаты независимы от федеральной, это создает трудности в принятии общего решения, разрешении общегосударственных проблем.

Следующие два вопроса были открытыми: «Чего не хватает организации, по Вашему мнению?» и «Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?». На первый вопрос были получены следующие результаты: «Должен быть сильный и волевой руководитель, при котором будет выполняться не только минимум, но и максимум. Все дело в начальстве, на самом деле. Можно плыть по течению, а можно что-то реально менять к лучшему. Все зависит от того, что делает и говорит глава. Все зависит от руководства, может быть, более инициативного и чуткого руководства не хватает. Которое будет реально ходить по квартирам, интересоваться жизнью граждан. Которое будет налаживать связи с другими организациями, федеральными властями. Прислушиваться к отделам и подведомственным организациям. А самое главное – нанимать опытных и профессиональных сотрудников» – отметили эксперты.

Понятные цели, задачи, организованность, контроль и внимание начальства необходимы организации. Любые проблемы, которые появляются в организации, необходимо воспринимать как серьезные и им уделять должное внимание. Большинство респондентов высказались, что минимум выполняется и все работает хорошо.

Эксперты обеспокоены некоторыми задачами, которые ставят перед собой организации, из-за нехватки ресурсов, времени или сотрудников для выполнения. Почти все выразили свое мнение о необходимости увеличения финансирования и увеличения штата сотрудников. Постоянная мотивация сотрудников, поддержка их инициатив является высоким фактором для развития.

Респонденты также отметили необходимость улучшения коммуникации с профильными государственными организациями и частным сектором. Совместная работа и отсутствие прямой конкуренции выстроит более эффективную систему разрешения конфликтов в обществе. Одним респондентом была высказана мысль о необходимости научного сопровождения деятельности и оснащении деятельности современной материально-технической базой в организации, обеспечивающих реализацию и защиту прав человека в России.

На заключительный вопрос анкеты, «Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?» - респонденты выразились достаточно скромно. Привлечение экспертов к деятельности профильных организаций, выполнять общегосударственные цели и задачи, придерживаться закона. Некоторые респонденты региональных учреждений государственной власти высказались о необходимости деинституционализации или реорганизации некоторых учреждений.

По результатам, полученным вследствие проведения исследования специфики функционирования институтов конфликторазрешения и их роли в обеспечении прав человека в современной России, можно сделать следующие выводы:

1. Анализ СМИ показал, что прецеденты исполнения прав человека и последующая защита их с помощью профильных организаций (институтов конфликторазрешения), выбранных в качестве анализа – Уполномоченный по правам человека в РФ, Общественная палата, Московская Хельсинкская Группа – освещаются в СМИ достаточно активно. Неисполнение прав человека публикуются в средствах массовой информации в зависимости от издания и организации, исполняющей функции конфликторазрешения. Привлечение внимания к тематике исполнения прав человека поддерживает Российская газета, как правительственный источник формирующий определенные представления у населения. Публикуются отчеты и доклады Уполномоченного по правам человека и Общественной палаты. Так, источник публикует последние статистические данные: в 2016 году Уполномоченным были даны разъяснения по 27 815 обращениям заявителей, восстановлены права граждан по 784 жалобам. Доверие к существующему институту подтверждает активность граждан – к Уполномоченному по правам человека в РФ ежедневно более 30 человек приходят на личный прием и ежедневно поступает от 120 до 150 обращений. Информацию об Общественной палате и Московской Хельсинкской группе издательство публикует крайне редко.

Анализ Новой газеты показал, что издательство привлекает внимание общественности громкими резонансными темами и выступлениями правозащитников. Электронный ресурс делает акцент на личностях в организациях, благодаря которым права человека в России исполнятся добросовестно. Выбранные для анализа организации в одинаковой мере освещены в неправительственном издательстве Новая газета, что подтверждает интерес общественности к проблематике обеспечения прав человека. Издательский Дом Коммерсант публикует материалы особенно острых для населения тем нарушений прав человека и отдельных социальных групп. Большой пласт информации в газете – достижение демократического пути Россией и принятие ценностей гражданского общества, со ссылкой на европейские страны. Также в газете освещается мнение и запросы общественности, различные взгляды на те или иные решения федеральных и региональных властей в вопросах защиты прав человека. Деятельность общественной палаты в неправительственных ресурсах ставится под сомнение. Формирование и курирование общественных наблюдательных комиссий Общественной палатой происходит непрозрачным образом, вследствие чего общественные деятели и правозащитники высказывают сомнения в эффективности деятельности организации и ее «независимости». Интересно, что Московская Хельсинкская группа слабо попадает в информационное поле, в связи с этим нельзя комплексно определить степень вовлечённости и оценки деятельности этой организации в жизни общества и государства методом контент-анализа. Организация взаимодействует с иностранными организациями и проводит свою независимую экспертизу, однако не публикуются конкретные случая защиты прав человека или статистическая информация. Данные о деятельности МХГ широко не распространены в выбранных для анализа СМИ.

2. Институты конфликторазрешения в России, представленные Уполномоченным по правам человека, Общественной палатой и Московской Хельсинкской группой, представляют собой организации, через которые проходят основное количество дел о защите прав человека. Организации представляют собой крупнейшие авторитетные учреждения, принимающие жалобы и обращения от граждан России. В целом в средствах массовой информации облик и функциональная деятельность правозащитных структур, представленных в работе как институты конфликторазрешения, обеспечивающих права человека в России, положительный.

3. Анализ мнения экспертов показал, что профильные организации, обеспечивающие защиту прав человека в России, выполняют все свои функции и выполняют задачи, возложенные на них. Права человека представляются более сложной категорией, чем обеспечение граждан минимумом. На сегодняшний день это более всеобъемлющее понятие – это обеспечение возможностями роста, духовной свободой, психологическим комфортом человека и гражданина. Организации, деятельность которых связана с работой с населением, социальным обеспечением, работой с молодежью и правозащитной деятельностью функционируют в рамках законодательной базы Российской Федерации и ее субъектов. Выполнение обязанностей сотрудников происходит в соответствие с их должностной инструкцией и желанием помогать людям.

4. Проблемы, с которыми сталкиваются организации, обеспечивающие права человека в России, лежат во внешнем среде и внутреннем устройстве организации. Почти все выделили главной проблемой бюрократию и системные трудности функционирования организации в государстве в целом. Экспертами были отмечены несоответствия между региональными и федеральными законами, отсутствие должного финансирования и слабое взаимодействие между государственными и негосударственными структурами в стране в целом. Слабая правовая грамотность населения в вопросах защиты прав человека ставится в один ряд с системными трудностями, где население слабо знает свои права и нередко попадает в сложные ситуации непреднамеренно. Внутренними проблемами организации эксперты отметили слабую мотивацию сотрудников на выполнение своего минимума и предложение творческих инициатив. Роль руководителя организации отмечается респондентами как одна из главных в динамике развития организации, повышения доверия общественности к правозащитным институтам, а также добросовестное выполнение сотрудниками своих функций. Ко внутренним проблемам эксперты также отнесли недостаточное количество сотрудников в организациях, а также их уровень образования, соответствующей квалификации.

5. Показательно, что количество обращений в профильные организации напрямую не связаны с количеством нарушений прав человека в стране. По мнению Уполномоченного по правам человека в РФ, увеличившееся количество обращений в правозащитные организации за последние годы свидетельствует об увеличении доверия к профильным институтам и уровня знаний у населения о механизмах защиты своих конституционных прав.

Заключение

Проведенное исследование в данной выпускной квалификационной работе позволило выявить функциональное назначение и роль институтов конфликторазрешения в обеспечении прав человека в России, а также обозначить проблемное поле, характеризующее ненадлежащее исполнение прав граждан России.

В работе использовался мультипарадигмальный подход, представляющий собой сложение объясняющих потенциалов институционализма (Г.Спенсер, Т. Веблен, М.Вебер и др.) и неоинституционализма (Д.Норт, Дж. Марч, И. Ольсен и др.), включая эвристические возможности гносеологических принципов исследования институтов конфликторазрешения (принцип детерминизма, принцип объективности, принцип историзма, принцип системности, принцип противоречивости и другие) и основные положения конфликтологической парадигмы и теории социальных конфликтов (К. Булдинг , Л. Гумплович, Р. Дарендорф и др.).

Так, по результатам вынесенных на защиту положений, представляющих авторскую позицию, базирующуюся на результатах теоретического анализа и эмпирического исследования, были получены следующие результаты:

1. Институты конфликторазрешения представляют собой разновидность социальных институтов, которые возникают, формируются и функционируют для удовлетворения потребностей людей и общества в обеспечение безопасности, стабильности социума посредством своевременного предупреждения урегулирования и разрешения внутренних и международных конфликтов, экономических, социально-политических, правовых, религиозных и других конфликтов. В общей теории конфликтов выделяются следующие разновидности конфликтов:
* конфликт между отдельными личностями;
* пограничные конфликты между пространственно изолированными группами;
* экологические конфликты между смешанными в пространстве группами;
* конфликт между гомогенными организациями;
* конфликт между гетерогенными организациями;
* конфликт между личностью и группой;
* конфликт между личностью и организацией;
* конфликт между группой и организаций.

В рамках настоящей работы основное внимание было уделено социальным институтам, которые исполняют в разной мере функцию конфликторазрешения. Их деятельность прямо или косвенно направлена на разрешения споров, урегулирование конфликтных ситуаций, «нейтрализацию» условий для возникновения конфликтов и совершенствования той или иной сферы жизнедеятельности, включая обеспечение прав человека. В системе национальных институтов конфликторазрешения выделяют следующие:

1. Внутренние (национальные) полифункциональные институты конфликторазрешения общей юрисдикции (государственные органы законодательной, судебной и исполнительной ветвей власти, органы местного самоуправления, общественно-политические организации, Общественная Палата РФ).

2. Внутренние полифункциональные институты конфликторазрешения специальной юрисдикции. К ним относятся государственные министерства и ведомства, судебные инстанции (верховные, арбитражные суды), а также институты социально-правового государства (НПО, институты гражданского общества).

Деятельность институтов конфликторазрешения направлена на удовлетворение базисных потребностей социума в предупреждении, урегулировании и разрешении социальных конфликтов, и обеспечении на этой основе безопасного и стабильного развития социальных групп, человека и государства, и исполнения норм права. Обеспечение прав человека является центральной сферой деятельности институтов конфликторазрешения. Права человека представляются категорией, определяющей удовлетворение интересов граждан в личной, политической, социально-экономической, социальной частях жизни и соответствуют возможностям конкретного социума.

1. В совокупности институтов конфликторазрешения ключевую роль в обеспечении прав человека в современном обществе (включая Россию) играют политико-правовые институты, к которым относятся Уполномоченный по правам человека в РФ, Общественная палата РФ, гражданские объединения, суды и другие.
2. В работе была проанализирована функциональная деятельность государственного института Уполномоченного по правам человека в РФ, гражданско-правового института Общественной палаты и общественной организации Московская Хельсинкская Группа.

Так, институт Уполномоченного по правам человека представляется государственным органом с правом юридического лица. В России организация является центральным механизмом обеспечения прав человека. Деятельность Уполномоченного по правам человека РФ заключается в направлении консультативных рекомендаций нарушителю о нарушении прав человека. Организация представляет собой независимый орган с широкими полномочиями, решения которого, однако, носят рекомендательный характер. Количество обращение к Уполномоченному по правам человека в РФ ежегодно растет, чем определяется, во многом, повышение доверия населения к существующему институту конфликторазрешения.

Общественная палата представляет собой федеральное казённое учреждение, выступающее посредником между государством и обществом и защищающее права человека. Организация призвана обеспечивать согласование общественно значимых интересов граждан, путем организации круглых столов, встреч с представителями профильных организаций государственной власти России.

Московская Хельсинкская группа представляет собой крупнейший гражданский правозащитный институт в России. Деятельностью которого является содействие соблюдению прав человека и построению демократии в России, путем оказания давления на власть, оказания содействия общественным движениям и продвижением гражданского общества в России.

1. Проведенный в работе эмпирический анализ деятельности институтов конфликторазрешения показал, что роль институтов конфликторазрешения в обеспечении прав человека в современной России велика, что связано с повышением активности функциональной деятельности проанализированных институтов конфликторазрешения. Контент-анализ показал, что прецеденты исполнения и неисполнения прав человека и последующая защита с помощью профильных организаций (институтов конфликторазрешения), выбранных в качестве анализа – Уполномоченный по правам человека в РФ, Общественная палата РФ, Московская Хельсинкская Группа – освещаются в СМИ достаточно активно. Сведения о правах человека публикуются в средствах массовой информации в зависимости от издания и организации, исполняющей функции конфликторазрешения. Привлечение внимания к тематике исполнения прав человека поддерживает Российская газета, как правительственный источник формирующий определенные представления у населения. Публикуются отчеты и доклады Уполномоченного по правам человека и Общественной палаты. Информацию об Общественной палате и Московской Хельсинкской группе издательство публикует крайне редко.

Анализ Новой газеты показал, что издательство привлекает внимание общественности громкими резонансными темами и выступлениями правозащитников Московской Хельсинкской Группы, Общественной палаты РФ и Уполномоченного по правам человека в РФ. Электронный ресурс делает акцент на личностях в организациях, благодаря которым права человека в России исполнятся добросовестно. Выбранные для анализа организации в одинаковой мере широко освещены в неправительственном издательстве Новая газета, что подтверждает интерес общественности к проблематике обеспечения прав человека и широким освещением СМИ их функциональной деятельности.

Издательский Дом Коммерсант публикует материалы особенно острых для населения тем нарушений прав человека и отдельных социальных групп. Большой пласт информации в газете – внимание к защите Уполномоченным по правам человека в РФ, Общественной палаты РФ политических прав, а также норм, формирующих гражданское общество в России. Также в газете освещается мнение и запросы общественности, различные взгляды на те или иные решения федеральных и региональных властей в вопросах защиты прав человека.

1. Институты конфликторазрешения в России, представленные в работе Уполномоченным по правам человека в РФ, Общественной палатой РФ и Московской Хельсинкской группой, представляют собой организации, через которые проходят основное количество дел о защите прав человека в России. Организации представляют собой крупнейшие авторитетные учреждения, принимающие жалобы и обращения от граждан России. Интерес и активность вокруг деятельности организаций с каждым годом растут, о чем свидетельствуют их функциональное назначение в нормативных правовых актах, оценка их деятельности через средства массовой информации широкой общественностью, а также повышение доверия граждан к профильным институтам конфликторазрешения.
2. Анализ экспертного опроса показал, что профильные организации, обеспечивающие защиту прав человека в России, выполняют минимум функций и задач, возложенных на них. Однако, на сегодняшний день, права человека представляются более сложной категорией, чем обеспечение граждан минимумом. Сегодня это стало всеобъемлющим понятием – это обеспечение возможностями роста, духовной свободой, психологическим комфортом человека и гражданина. Выполнение обязанностей сотрудников происходит в соответствие с их должностной инструкцией и желанием помогать людям, однако нередко они сталкиваются с барьерами внутреннего и внешнего порядка, реальной практикой обеспечения и защиты прав человека.
3. Проблемы, с которыми сталкиваются организации, обеспечивающие права человека в России, лежат во внешнем среде и внутреннем устройстве организации. Главными барьерами эксперты выделяют бюрократизацию и системные трудности функционирования институтов конфликторазрешения в России. Также экспертами было отмечено несоответствие между региональными и федеральными законами, отсутствие достаточного финансирования и слабое взаимодействие между государственными и негосударственными структурами в стране. Внешней проблемой респонденты назвали слабую правовую грамотность населения в вопросах защиты своих прав, где население слабо информировано о своих правах, что провоцирует непреднамеренное попадание в сложные ситуации.

Внутренними проблемами организации эксперты отметили слабую мотивацию сотрудников на выполнение своего минимума и предложение творческих инициатив. Роль руководителя организации отмечается респондентами как одна из главных в динамике развития организации, повышения доверия общественности к правозащитным институтам, а также добросовестного выполнения сотрудниками своих функций. Проблемным полем эксперты также отметили недостаточное количество сотрудников в организациях, а также низкий уровень образования и соответствующей квалификации.

1. Количество обращений в профильные организации напрямую не связаны с количеством нарушений прав человека в стране. По мнению Уполномоченного по правам человека в РФ, увеличившееся количество обращений в правозащитные организации за последние годы свидетельствует об увеличении доверия к профильным институтам и уровня знаний у населения о механизмах защиты своих конституционных прав.

Результаты экспертного опроса, опросы сотрудников профильных организаций, а также анализ выбранных средств массовой информации говорят о том, что основной пласт проблем лежит в несовершенстве законодательной базы, слабой коммуникации организаций государственного и гражданского уровней, бюрократическими и административными барьерами, несоответствии задач, стоящих перед организацией и существующими ресурсами и финансовыми возможностями для их исполнения. Отдельной проблемой, которую выделили эксперты, является несформированное гражданское общество в России. По мнению правозащитников, именно сильное гражданское, знающее и защищающее свои права, сможет предотвратить произвол власти, а также станет фактором добросовестного выполнения своих функций институтами конфликторазрешения и позволит более эффективно разрешать существующие конфликты в обществе.

Библиографический список

**Нормативные правовые акты**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6–ФКЗ, от 30.12.2008 №7–ФКЗ, от 05.02.2014 № 2–ФКЗ, от 21.07.2014 № 11–ФКЗ) // Официальный интернет–портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 01.08.2014.
2. Федеральный конституционный закон от 26.02.1997 № 1–ФКЗ (ред. от 31.01.2016) «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 03.03.1997. – № 9. ст. 1011.
3. Федеральный закон "Об Общественной палате Российской Федерации" от 04.04.2005 N 32-ФЗ (последняя редакция) URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_52651/

**Научная, учебная и иная литература**

1. Авакьян С.А. Конституционное право России: учеб. курс: в 2 т. – 2-е изд., перераб. и доп. М., 2010. С. 682-683.
2. Ананишнев В. М. Социальная структура, социальные институты и процессы. М.: Инженер, 2013. С. 159.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. М., 1996; Они же. Конфликтология. М., 2002.
4. Барбашин М. Ю. Методологические Возможности «Блумингтонской Школы» и Перспективы Развития Современного Неоинституционализма //Южнороссийский филиал Института социологии РАН, 2014. C. 98-111.
5. Вагизов Р. Г. Институт уполномоченного по правам человека: история, теория, практика. М.: ИНФРА-М, 2005. С. 17.
6. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М., 2002.
7. Дарендорф Р., Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе. С. 1957.
8. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социс, 1994, №5. С. 145-146.
9. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликтов. М., 1993.
10. Документы Московской Хельсинкской группы, 1976 – 1982 / Сост. Г.В. Кузовкин, Д.И. Зубарев («Мемориал»); Моск. Хельсинк. группа (МХГ). – М., 2006. 592 с.
11. Дойч М. Разрешение конфликта (Конструктивные и деструктивные процессы) // Социально-политический журнал. 1997. №1. С. 202-212.
12. Касьянов В.В., Мышак С.В. История становления института Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации // ИСОМ. 2016. №3-2.
13. Комарова В.В. Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации. // Государство и право. – 1999. – №9. С. 22.
14. Лукин В.П. Защита прав человека, общая задача судебной защиты и Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации // Российское правосудие. 2006. №1. С.34.
15. Луман Н. Л. Общество как социальная система. Пер. с нем./ А. Антоновский. М: Издательство "Логос". 2004. – 232 с.
16. Ляус Ю. А. Социодинамика некоммерческих институтов гражданского общества России в условиях современных трансформаций // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2015. – Т. 2. № 11. С. 92.
17. Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения, т. 39, М., Политиздат, 1957, С. 352.
18. Милецкий В.П. Генезис политических институтов конфликторазрешения в постсоветской России // Конфликтология. 2014. № S. С. 230-23.
19. Милецкий В.П. Правовая культура как фактор консолидации и стабильности современного российского общества // Труды Санкт-Петербургского государственного института культуры. – 2015. – Т. 208. – С. 222-22.
20. Норт Д. Институты, институциональные изменения и функционирование экономики. М. : Начала, 1997.
21. Парсонс Т. Структура социального действия. М. 2004.
22. Покидченко М. Г., Чаплыгина И. Г. История экономических учений М. : Инфра-М. 2008, 271 с.
23. Права человека, резонансные проблемы общества и гражданское участие. / Фонд "Общественное мнение". М., 2015.
24. Правовые институты в современных политических реалиях: научный сборник / под науч. ред. д.ю.н., проф. Н. А. Фроловой. М. : Орбита–М, 2016. С.39.
25. Потенциал гражданского участия в решении социальных проблем. Сводный аналитический отчет/Автономная некоммерческая организация Аналитический Центр Юрия Левады. М., 2014.
26. Сборник документов Общественной группы содействия выполнению Хельсинкских соглашений / Сост. Л.М. Алексеева. – Нью-Йорк: Хроника-пресс, 1977-1984. Вып. 1-8.
27. Семёнов В. А., Милецкий В. П., Павлова Е. Б. История и теория институтов кон-фликторазрешения / В. А. Семёнов, В. П. Милецкий, Е. Б. Павлова. – СПб. : ИПЦ СЗИУ РАНХиГС, 2015.
28. Соломатина Е.Н., Становление и развитие социологии конфликта в России. Вестник. МГУ. Сер. 18. Социология и политология. 2011. No 2.
29. Социальные институты российского общества: состояние, динамика, перспективы: коллективная монография / науч. ред. – д.ф.н. Н.С. Речкин. М.: ВПО, 2014. С. 34.
30. Сухарева А.М. Место и роль института Уполномоченного по правам чело-века в России в системе органов государственной власти // Десятые Всероссийские Державинские чтения (Москва, 12–13 декабря 2014 года): сб. ст. : в 7 кн. Кн.
31. Тхабисимова Л.А., Евлоев И.М. Проблемы правового статуса и деятельности Уполномоченных по правам человека в Российской Федерации и ее субъектах // Вестник БГУ. 2012. №2.
32. Федоров А.Д. Роль и значение Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации // Пробелы в российском законодательстве. 2012. №1.
33. Хасс Дж. Социологический неоинституционализм и анализ организаций (предисловие к разделу) // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8. Менеджмент. 2007. № 3.
34. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями: диагностика, анализ и разрешение конфликтов. М., 2010.
35. Щепанский Я. Элементарные понятия социологии. М.,1969.С. 96.
36. Berger P. L., Luckmann T The Social Construction Of Reality: Anchor Books, 1967.
37. Boulding К. Conflict and Defence: A General Theory. N.Y., 1963

**Интернет-ресурсы**

1. Более 4,8 тыс человек записались в корпус наблюдателей Общественной палаты // Российская газета. URL: https://rg.ru/2018/03/06/bolee-48-tys-chelovek-zapisalis-v-korpus-nabliudatelej-obshchestvennoj-palaty.html (дата обращения: 27.03.2018).
2. Благодаря участию Александра Музыкантского 75 судебных дел об изъятии квартир были решены в пользу собственников Москвичи, выигравшие суды у Департамента городского имущества, выразили заместителю Секретаря ОП РФ благодарность за помощь // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/39219 (дата обращения: 17.03.2018).
3. Благодаря горячей линии Общественной палаты РФ решены конкретные случаи, оказана информационная поддержка // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/41991 (дата обращения: 22.03.2018).
4. Владимир Слепак добился перерасчета зарплаты сотрудникам с учетом районных коэффициентов и процентных надбавок Общая сумма выплат за работу в районах Крайнего Севера составила более 200 тысяч рублей // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/40767 (дата обращения: 27.04.2018).
5. В течение нескольких лет им отказывали в продлении статуса «ребенок-инвалид» // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/40556 (дата обращения: 07.03.2018).
6. В аппарате Татьяны Москальковой начали правовой марафон для пенсионеров // Российская газета https://rg.ru/2017/10/01/v-apparate-tatiany-moskalkovoj-nachali-pravovoj-marafon-dlia-pensionerov.html (дата обращения: 27.04.2018).
7. ВЦИОМ Индекс одобрения государственных и негосударственных организаций россиянами // ВЦИОМ. URL: https://wciom.ru/news/ratings/odobrenie\_deyatelnosti\_obshhestvennyx\_institutov/ (дата обращения: 23.03.2018).
8. ВЦИОМ Рейтинги силовых ведомств // ВЦИОМ. URL: https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116614 (дата обращения: 25.03.2018).
9. ВЦИОМ Работа полиции: доверие и оценки на максимуме! // ВЦИОМ. URL:https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116513 (дата обращения: 01.03.2018).
10. ВЦИОМ Работа общественных организаций в России: вовлеченность населения растет! // ВЦИОМ. URL: https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116556 (дата обращения: 27.03.2018).
11. Главное опыт, а не наблюдение Общественные палаты привлекают к мониторингу знакомые организации // Коммерсант. URL: https://vk-cc.com/jg1g943 (дата обращения: 27.03.2018).
12. Где искать защиты своих прав?: Пресс–выпуск №893 от 05.03.2008г.: // ВЦИОМ[сайт]. URL: http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9772 (дата обращения: 29.03.2018).
13. Деревья в парке Махачкалы будут сохранены Султан Хамзаев отстоял мнение дагестанской общественности // Общественная палата РФ URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/39172 (дата обращения: 27.03.2018).
14. Доклад о деятельности Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации за 2015 год // Российская газета РФ. URL: https://rg.ru/2017/05/17/doklad-dok.html (дата обращения: 28.03.2018).
15. Доклад о деятельности Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации за 2016 год // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/05/17/doklad-dok.html (дата обращения: 07.03.2018).
16. Екатерина Курбангалеева помогла оформить социальную пенсию по инвалидности родителям 9-месячной девочки // Общественная палата. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/42421 (дата обращения: 21.03.2018).
17. Жалоба с правом передачи Элла Памфилова доложила президенту, чем больше всего недовольны россияне // Российская газета. URL: https://rg.ru/2016/03/23/pamfilova-samoe-opasnoe-eto-vysokij-uroven-socialnogo-rassloeniia.html (дата обращения: 17.03.2018).
18. Журналист Али Феруз улетел в Германию // Коммерсант. URL: https://vk-cc.com/GGgctl (дата обращения: 22.03.2018).
19. За "Права человека" Омбудсмен Татьяна Москалькова встретилась со студентами РУДН // Российская газета. URL: https://rg.ru/2016/11/08/ombudsmen-tatiana-moskalkova-vstretilas-so-studentami-rudn.html (дата обращения: 17.03.2018).
20. Зоя Светова о скандальных выборах новых членов ОНК Общественная палата злоупотребила доверием президента // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2017/12/18/74962-zoya-svetova-o-skandalnyh-vyborah-novyh-chlenov-onk
21. Крестная мать Томас Венцлова — о Людмиле Алексеевой и о том, как создавалась литовская Хельсинкская группа // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2017/07/20/73174-krestnaya-mat (дата обращения: 29.03.2018).
22. Людмила Алексеева и спасаемое ею отечество // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2017/03/03/71678-lyudmila-alekseeva-i-spasaemoe-eyu-otechestvo (дата обращения: 17.03.2018).
23. Москалькова предложила "амнистию" для владельцев паспортов с ошибками // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/07/25/reg-cfo/moskalkova-predlozhila-amnistiiu-dlia-vladelcev-pasportov-s-oshibkami.html (дата обращения: 07.03.2018).
24. Москалькова предложила обязать суды освобождать смертельно больных заключенных // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/news/2018/02/07/139312-moskalkova-predlozhila-obyazat-sudy-osvobozhdat-smertelno-bolnyh-zaklyuchennyh (дата обращения: 26.03.2018).
25. Москалькова: Трамп отказался помиловать летчика Ярошенко // Коммерсант. URL: https://www.kommersant.ru/doc/3591905 (дата обращения: 27.03.2018).
26. Москалькова выступила за право женщин призываться в армию // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/07/26/moskalkova-vystupila-za-pravo-zhenshchin-prizyvatsia-v-armiiu.html (дата обращения: 25.03.2018).
27. Нарушения социальных прав: угроза международному миру По мотивам выступления на конференции Московской Хельсинкской группы «Мониторинг ситуации с правами человека в России в 2014—2015 гг». Москва, Центр им. А.Д. Сахарова, 25.08.2015 URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2015/08/31/65436-narusheniya-sotsialnyh-prav-ugroza-mezhdunarodnomu-miru (дата обращения: 27.03.2018).
28. Наблюдатели просятся к омбудсмену Члены ОНК просят президента РФ лишить Общественную палату права выбора // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAZ6 (дата обращения: 27.03.2018).
29. Общественная палата проведет акцию для единства России // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAe7 (дата обращения: 27.03.2018).
30. Общественные наблюдатели хотят работать на региональных выборах // Российская газета. URL: https://rg.ru/2018/03/20/obshchestvennye-nabliudateli-prosiat-razreshit-im-rabotat-na-regionalnyh-vyborah.html (дата обращения: 24.03.2018).
31. Правозащитники попросили Путина позволить аппарату Москальковой назначать членов ОНК // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/news/2018/03/12/140105-pravozaschitniki-poprosili-putina-pozvolit-apparatu-moskalkovoy-naznachat-chlenov-onk (дата обращения: 27.03.2018).
32. Перспективная защита Омбудсмены Евразии хотят объединиться в альянс // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/09/06/ombudsmeny-iz-10-stran-obediniatsia-v-alians.html (дата обращения: 27.03.2018).
33. Пресс–конференция В.П. Лукина на сервере «Лента.Ру» 17 декабря 2009 г.: // Лента.ру. [сайт]. URL: http//www.lenta.ru/conf/lukin (дата обращения: 27.03.2018).
34. Путин лично поздравил правозащитницу Людмилу Алексееву с юбилеем // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2017/07/20/73177-putin-lichno-pozdravil-pravozaschitnitsu-lyudmilu-alekseevu-s-yubileem-foto-dnya (дата обращения: 27.03.2018).
35. Председатель Московской Хельсинкской группы: о сильных родственных чувствах, человеческом достоинстве и об «оттепели» как о размораживании души // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2015/02/11/63005-lyudmila-alekseeva-171-ya-151-chelovek-sklonnyy-byt-schastlivym-187 (дата обращения: 27.03.2018).
36. Председатель комиссии Общественной палаты РФ посетил очистные сооружения «РВК-Ворнеж» // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAeM (дата обращения: 27.03.2018).
37. Праздник на улице «иностранных агентов» // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2014/12/11/62316-prazdnik-na-ulitse-171-inostrannyh-agentov-187 (дата обращения: 27.03.2018).
38. Прокуратура проверяет Московскую Хельсинкскую группу на предмет исполнения функции иностранного агента // Коммерсант. URL: https://www.kommersant.ru/doc/2659293 (дата обращения: 27.03.2018).
39. Россия осталась единственной страной в Европе, где государство не защищает жертв насилия в семье // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2018/02/16/75524-dyra-v-zakonodatelstve-ili-v-kulturnom-kode (дата обращения: 27.03.2018).
40. Региональным омбудсменам расширят права Татьяна Москалькова считает, что надо пользоваться ситуацией // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAZN (дата обращения: 27.03.2018).
41. Совет при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека URL: http://www.president-sovet.ru/about/mission/ (дата обращения: 27.03.2018).
42. Татьяна Москалькова назвала пять главных проблем в сфере защиты природы // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/07/25/tatiana-moskalkova-nazvala-piat-glavnyh-problem-v-sfere-zashchity-prirody.html (дата обращения: 27.03.2018).
43. Татьяна Москалькова назвала пять главных проблем в сфере защиты природы // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/07/25/tatiana-moskalkova-nazvala-piat-glavnyh-problem-v-sfere-zashchity-prirody.html (дата обращения: 27.03.2018).
44. Татьяна Москалькова: По искам омбудсменов сегодня отменяется половина решений судов // Российская газета. URL: https://rg.ru/2016/06/16/tatiana-moskalkova-institut-ombudsmena-dokazal-svoiu-nuzhnost.html (дата обращения: 27.03.2018).
45. Татьяна Москалькова, уполномоченный по правам человека в РФ «Закон не запрещает детям ходить на митинги» // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAdc (дата обращения: 27.03.2018).
46. Татьяна Москалькова обсудила со школьниками их права. О чем подростки спросили омбудсмена на всероссийском уроке // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAdW (дата обращения: 27.03.2018).
47. Только после обращения члена Общественной палаты РФ мальчика перевели в городскую больницу // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/36416 (дата обращения: 27.03.2018).
48. Уволенного директора детской школы искусств в Нижнем Новгороде восстановили в должности после вмешательства ОП РФ Нижегородский областной суд признал увольнение директора незаконным // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/36695 (дата обращения: 06.03.2018).

Приложение

**Приложение 1. Программа социологического исследования**

Тема: «Экспертный опрос о функционировании институтов конфликторазрешения в России (на примере города Санкт-Петербург)».

***1.Методологический раздел***

1.1. Проблема исследования: одной из профильных функций институтов конфликторазрешения является обеспечение и защита прав человека. В России институты конфликторазрешения представлены профильными государственными и гражданскими структурами. Экспертный опрос сотрудников и руководителей данных организаций позволяет проанализировать и оценить эффективность деятельности той или иной организации, а также выявить проблемы, присущие как отдельной организации, так системе государственного и гражданского управления в стране в целом.

Таким образом встает необходимость анализа деятельности организаций в вопросах обеспечения и защиты прав человека, недопущении и разрешении конфликтов между общественными системами, а также между государством и обществом.

В этой связи особый интерес представляет мнение сотрудников из организаций разнообразного типа: федеральные, региональные, местные, гражданские (общественные) организации. При наиболее полном охвате организаций разного типа и уровня, сотрудников с различными должностными обязанностями, мы можем получить комплексные знания о функционировании и проблематики институтов конфликторазрешения в России.

1.2. Объект исследования: эксперты-сотрудники организаций, обеспечивающих защиту прав человека (институтов конфликторазрешения).

1.3. Предмет исследования: мнения экспертов о состоянии развития и проблематике функционирования институтов конфликторазрешения.

1.4. Цель исследования: оценка мнения экспертов о состоянии развития и проблематике функционирования институтов конфликторазрешения в России.

1.5. Задачи исследования:

выявить замотивированность сотрудников профильных организаций государственного и негосударственного уровня в обеспечении прав человека и работе с населением для разрешения конфликтных ситуаций;

выявить проблемы и барьеры, стоящие перед сотрудников профильных организаций;

выяснить проблемы в функционировании организаций, представляющих в широком смысле институты конфликторазрешения;

определить динамику развития профильных организаций;

установить направления для совершенствования системы обеспечения прав человека институтами конфликторазрешения в России.

1.6. Гипотеза исследования.

Большинство респондентов оценивают функционирование институтов конфликторазрешения как недостаточно эффективное из-за структурных проблем, связанных с бюрократическими трудностями, административными барьерами и отсутствием налаженной коммуникации между регионами, неправительственными организациями, субъектами и федеральным центром.

***2. Методический раздел***

2.1. Обоснование выборки: выбор сотрудников негосударственных организаций и государственных служащих, в должной мере обеспечивающих права человека в России, как объекта исследования обоснован рядом причин.

Во-первых, в категорию государственных служащих, работающих в структуре разрешения конфликтов в профильных организациях попадают специалисты, обеспечивающие конституционное обеспечение и защиту прав человека в соответствие с законодательством Российской Федерации, а значит представляют собой взгляд со стороны правительства страны. Проблемы, выявленные у данной категории могут относиться к проблемам государственного или регионального характера. А также считаться структурными проблемами функционирования институтов конфликторазрешения в деятельности, обеспечивающей права человека в России.

Во-вторых, выбор сотрудников негосударственного (гражданского) сектора обусловлен взглядом со стороны общественности. Защита прав человека выступает механизмом сотрудничества с государством, разделения конституционных принципов.

В качестве респондентов выступили эксперты – сотрудники профильных организаций, обеспечивающие права человека и разрешение конфликтов в обществе и государстве. В исследовании применялась простая случайная модель выборки.

Всего было проведено 20 экспертных опросов.

Экспертами выступили:

* 5 сотрудников администраций районов г. Санкт-Петербург;
* 5 сотрудников организаций социального обслуживания граждан;
* 3 сотрудника комитетов Правительства г. Санкт-Петербург;
* 1 сотрудник Уполномоченного по правам человека в России;
* 2 сотрудника Общественной палаты РФ;
* 2 сотрудника Московской Хельсинкской группы;
* 1 сотрудник управления Федеральной Службы Государственной Статистики по СПб и ЛО;
* 1 сотрудник Федеральной Антимонопольной Службы РФ.

2.2. Методы сбора, обработки и анализа эмпирических данных.

Метод сбора эмпирических данных – социологический экспертный опрос, позволяющий выявить особенности функционирования и проблематику обеспечения прав человека институтами конфликторазрешения. При анализе полученных данных использовались методы статистической обработки информации и анализа данных.

Приложение 2

**АНКЕТА**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. *возможность помогать людям*
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *Свое: стабильная заработная плата*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. *Достижение целей организации*
3. *Возможность помогать людям*
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант: стабильная зарплата, понятные полномочия, всегда есть работа*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. *Да, организация развивается очень динамично*
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. *Да*
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. *усложненность административных процедур (механизмов)*
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. *неграмотность населения*
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. *скорее да, чем нет*
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *Бюрократические, системные пробелы и трудности*
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. *Недостаток финансирования*
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *Свой вариант.*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

Спасибо за участие!

**ПРИЛОЖЕНИЕ №3**

**ЗАПОЛНЕННЫЕ РЕСПОНДЕНТАМИ АНКЕТЫ**

**АНКЕТА №1**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1974, начальник сектора обращений граждан Василеостровского района.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

17 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. *возможность помогать людям*
5. ***возможность карьерного роста***
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. ***Свой вариант: стабильная заработная плата***

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. *Достижение целей организации*
3. *Возможность помогать людям*
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. *Динамичное развитие организации*
7. ***Свой вариант: стабильная зарплата, понятные полномочия, всегда есть работа***

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. *Да, организация развивается очень динамично*
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. ***Организация не развивается***
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

 Стабильная организация. В других организациях люди не делают свою работу, особенно в частных компаниях и фирмах. Тут ты четко знаешь свои должностные обязанности, свой минимум, который должен быть сделан. Это очень дисциплинирует. В других организациях кто-то, извините, в носу ковыряет, кто-то в интернете. Работы нет.

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*На нас плохо реагирует РУВД, вообще не заинтересованы в выполнении своих обязанностей. Вообще все силовые структуры нас игнорируют, это Федеральные службы. Мы по закону должны переслать им обращение граждан, например, мы запрашиваем какую-то информацию, а им все равно. Мы без этой информации не можем гражданину ответить, это же может быть все что угодно, любое нарушение. Федеральные учреждения живут на свои деньги из Федерального бюджета и лишний раз тратить их тоже не хотят. Проблемы с Налоговой службой также, например. Отлично работают комитеты, которыми мы подведомствены. Здесь взаимодействие уже налажено, все эффективно. Также проблемой можно назвать отношение сотрудников к своей работе. Оно будто «для галочки», не для результата. Большая проблема в отсутствии проверок – реализацию любой задачи должны проверять, а у нас такого нет. Не хватает личных встреч главы организации, никто ничего не знает. Выдают квартиры, например, но их не проверяют, они в таком плохом состоянии, что в них невозможно жить. Надо хотя бы встретиться с гражданами, объяснить ситуацию, сказать, что сейчас нет других квартир, нет возможности найти лучше жилье. Очень негативный человеческий фактор, где все инстанции не хотят работать и не могут хотя бы объяснить гражданам почему тем или иным нельзя на данный момент обеспечить. Могло бы не быть и половины повторных жалоб от граждан. Кроме того, начальство на нас вообще никак не реагирует, им все равно, что там и где происходит. Мы хотим, например, чтобы не было долгов, наладить эффективность, сделать так, чтобы ничто не подвисало, а начальство с такой позицией: «Как-нибудь сами».*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. *Да*
2. *Нет*
3. ***Затрудняюсь ответить***

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. *усложненность административных процедур (механизмов)*
3. ***«палки в колеса» со стороны начальства***
4. ***неграмотность населения***
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. ***скорее да, чем нет***
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *Бюрократические, системные пробелы и трудности*
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. ***Трудности в общении с начальством***
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. *Недостаток финансирования*
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. ***Свой вариант: Большая страна и слишком много территорий, проблем, которые относятся ни к тем, ни к другим. Упорядочить территории очень сложно, а люди страдают.***

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Всем людям не угодишь. Государственная служба предполагает обеспечение каким-то минимумом. Например, определенное количество квадратов на человека. В Петербурге и Москве очень хорошая ситуация, в сравнении с регионами. На Юге, например, человек подал жалобу, обратился в суд, и дело стоит годами, никто не расследует. Там все куплено и продается, коррупция страшнейшая. Петербург живет хуже Москвы, но мы все равно живем неплохо. Вся страна не может стать Москвой, а там денег больше, там работа быстрее выполняется.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Должен быть сильный и волевой руководитель, при котором будет выполняться не только минимум, но и максимум. Что бы граждане в районе искренне понимали, что делается, а что находится в компетенции другого органа. Все дело в начальстве, на самом деле. Можно плыть по течению, а можно что-то реально менять к лучшему. Все зависит от того, что делает и говорит глава. Понятные цели, задачи – все заинтересованы, все мелочи отработаны, все четко, начиная от писем жильцов, заканчивая глобальными проектами.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

 Пока перспективы неясны. Организация выполняет свой минимум. Все идет в рамках закона. Хотелось бы большей отдачи и динамики от государственных служащих.

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 2**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1980, главный специалист сектора обращения граждан и контроля.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

18 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. *возможность помогать людям*
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. ***Свой вариант: государственная служба – это стабильность***

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. *Достижение целей организации*
3. *Возможность помогать людям*
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. *Динамичное развитие организации*
7. ***Свой вариант: зарплата в срок, возможность оплатить кредит***

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. *Да, организация развивается очень динамично*
2. *Организация развивается средними темпами*
3. ***Организация плохо развивается, почти стоит на месте***
4. *Организация не развивается*
5. ***Свой вариант: но неплохо развивается строительство, проектно-инвестиционное бюро, благоустройство внутридворовые***

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

Здесь есть свой регламент, свои четкие правила. Все очень понятно. Есть своя режимность в работе.

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Иногда возникают проблемы с организациями, особенно, федерального уровня, которые не подведомственны нашей организации. Не налажена коммуникация. Навстречу пошел даже Пенсионный фонд, какие-то даже семинары проводит. Все дело в том, что у нас региональный бюджет, у других организаций федеральный или муниципальный и начинается дележка, что у вас деньги напрямую, а у нас деньги не напрямую. У вас больше поблажек, у нас меньше поблажек и все в том же духе. Есть, например, учреждение ГУЖА, подведомственное нам. Большая часть писем от граждан идет по эксплуатации жилого фонда. Все жалобы. Там люди работают возможно без высшего образования, никто ничего не делает, на адрес даже не выходят. Никаких проверок соответственно тоже нет.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. *Да*
2. *Нет*
3. ***Затрудняюсь ответить***

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. *усложненность административных процедур (механизмов)*
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. ***неграмотность населения***
5. *коммуникативные барьеры*
6. ***другое: неграмотность сотрудников***

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. ***скорее да, чем нет***
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *Бюрократические, системные пробелы и трудности*
2. ***Недостаток опыта и информации***
3. ***Трудности в общении с населением, которые обращаются***
4. ***Трудности в общении с начальством***
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. ***Недостаток финансирования***
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Иногда невозможно что-то сделать для граждан из-за нецелевого использования средств. Мы не можем перестроить город или страну. Людей много, у каждого своя правда. Все зависит от объёма.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Все зависит от руководства, может быть, более инициативного и чуткого руководства не хватает. Которое будет реально ходить по квартирам, интересоваться жизнью граждан. Которое будет налаживать связи с другими организациями, федеральными властями. Прислушиваться к отделам и подведомственным организациям. А самое главное – нанимать опытных и профессиональных сотрудников.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

 Пока никаких.

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 3**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1970, заместитель главы администрации Адмиралтейского района.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

19, 5 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. ***возможность помогать людям***
5. ***возможность карьерного роста***
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. ***Достижение собственных целей***
2. *Достижение целей организации*
3. *Возможность помогать людям*
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. *Динамичное развитие организации*
7. ***Свой вариант: стабильная зарплата***

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

*Не скучная работа. Есть возможность внедрять новые проекты и идеи. Большая ответственность на руководителе, он мобилизует, вдохновляет. Очень много привлекается инвесторов каждый год в Адмиралтейский район, застраиваются и облагораживаются территории, открываются бизнес центры. Район выглядит презентабельно, его ценят в Смольном. Не стыдно встречаться с гражданами.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Если какие-то вопросы при обеспечении прав гражданам не решаются, человек идет в Прокуратуру. Хотя все равно, по 59 ФЗ мы обязаны отвечать гражданам в любом случае, даже если нечего сказать на сегодняшний день по сложившейся ситуации проблемной. Мы всегда отвечаем, но вот качество ответа может страдать – это проблема. Очень эффективны личные встречи главы организации с жильцами района, проверки. Региональные власти должны не просто сидеть в здании, но ходить, узнавать о проблемах, обеспечивать достойное жилье людям и другие права.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. *усложненность административных процедур (механизмов)*
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. ***неграмотность населения***
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. ***да, всегда***
2. *скорее да, чем нет*
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *Бюрократические, системные пробелы и трудности*
2. *Недостаток опыта и информации*
3. ***Трудности в общении с населением, которые обращаются***
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. ***Недостаток финансирования***
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Некоторые задачи решаются не так оперативно, как хотелось бы. Жалоб граждан очень много, некоторые относятся к муниципалам, мы ничего не можем сделать. Нужно в целом выстраивать более доверительные отношения между властями и населением, нужно учиться прислушиваться друг к другу.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*У нас руководитель более за организацию, все происходит под контролем и с вниманием начальства. Любые проблемы, которые появляются, воспринимаются как серьезные и им уделяется должное внимание. Все на сегодняшний день работает эффективно. В большей степени из-за хорошего руководства и внутренних начальников.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

*Перспективы есть. Дальше расти, привлекать инвестиции и ресурсы, расширять цели и задачи организации. Привлекать новых специалистов и молодежь.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 4**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1990, специалист первой категории отдела молодежной политики и взаимодействия с общественными организациями администрации Василеостровского района.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

2 года.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. ***цели организации наиболее приемлемы для меня***
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. ***Достижение собственных целей***
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. ***Возможность карьерного роста***
5. *Работа с людьми, с населением*
6. ***Динамичное развитие организации***
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

*Результаты эффективной работы нашего конкретного отдела – мы выигрываем конкурсы по молодежной политике. В различных фестивалях и молодежных конкурсах мы выигрываем в сфере молодежной политики. Наш отдел занимается проведением мероприятий, вовлечением молодежи в общественные процессы, в государственную службу. Очень развито направление волонтерства. Очень хорошее руководство, правильная постановка целей и задач. Нам очень повезло. Очень держит в этой организации именно эти факторы.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*У нас есть координационный совет по делам молодежи, он проходит два раза в год. Наиболее острые проблемы мы там рассматриваем. Последние вопросы, которые разбирались – привлечение диаспор и представителей организаций или объединений, союзов. Все возникающие вопросы решаются достаточно быстро с приглашением конкретных людей. То есть происходит личная коммуникация, обсуждения. Проблемы возникают только с Вузами и Ссузами. Они же нам не подчиняются и какие-то учреждения не очень хорошо идут на сотрудничество, некоторые даже просто не отвечают. Например, из 15 учреждений, только 5 обычно отвечают. Их никак не заставить, конечно. Так же у нас формируются молодежные советы. Например, какие-то вузы сразу дали свои представителей, а какие-то не заинтересованы в этом.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. *усложненность административных процедур (механизмов)*
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. ***неграмотность населения***
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. ***скорее да, чем нет***
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *Бюрократические, системные пробелы и трудности*
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. ***Трудности взаимодействия с другими общественными организациями***
6. *Недостаток финансирования*
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Намного лучше работала выполнялась бы, если бы все были в равном степени заинтересованы в участии в наших мероприятиях. Некоторая пассивность учебных учреждений наблюдается. Однако больше проблем особо назвать не могу.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Все очень хорошо. Мне все нравится.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

 *Продолжать работать в том же темпе. Очень помогают новые идеи, новые люди, молодежный контингент. В целом, молодежные проблемы выходят на первый план, и это хорошо. Больше внимания, соответственно больше работы.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 5**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1856, заместитель главы комитета по социальной политики Санкт-Петербурга.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

30 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***деятельность организации очень важна в современной России***
2. *высокая заработная плата*
3. ***цели организации наиболее приемлемы для меня***
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. ***Свое: любовь к детям***

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. ***Работа с людьми, с населением***
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. **Свой вариант: Вариативность и изменяемость организации, инновационность развития.**

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

*Принятие ценностей здорового образа жизни, воспитание и забота об окружающем, формирование полноценной семьи, формирование человека с собственным «Я», адаптированного в обществе.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Существуют некоторые бюрократические и финансовые трудности, затяжной процесс решения ряда вопросов. В целом, эти проблемы присущи любому государственному учреждению, приходится работать с чем есть.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. ***усложненность административных процедур (механизмов)***
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. ***неграмотность населения***
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. ***скорее да, чем нет***
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***Бюрократические, системные пробелы и трудности***
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. ***Трудности взаимодействия с другими общественными организациями***
6. ***Недостаток финансирования***
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. ***Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения***
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Разрешение вышеуказанных трудностей и коллизий, конечно, сможет ускорить и усовершенствовать процессы в организации.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

*Развитие в поставленном ключе, добросовестное выполнение своих должностных обязанностей, расширение сферы деятельности.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 6**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1962, заместитель начальника государственного стационарного учреждения социального обслуживания для детей-инвалидов.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

26 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

*Порядочность, конструктивность.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Трудности, на самом деле, в основном бюрократические, структурные. Очень много взаимодействующих организаций, с каждым необходимо грамотно проработать. Важно соблюдение регламентов, законодательства. Шаг влево, шаг вправо не допускается. Работа в учреждение государственного типа связана с большим количеством формалистских задач.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. ***усложненность административных процедур (механизмов****)*
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. *неграмотность населения*
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. ***скорее да, чем нет***
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***Бюрократические, системные пробелы и трудности***
2. ***Недостаток опыта и информации***
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. *Недостаток финансирования*
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. ***Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения***
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Не всегда ставятся посильные для организации задачи, не все сотрудники мобилизованы для выполнения своей работы в сжатые сроки. Недостаток опыта и знаний как у населения, так и у вновь пришедших сотрудников накладывает также определенные трудности.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

 *Проект развития учреждения до 2025 года.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 7**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1944, заместитель начальника Санкт‑Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр технических средств реабилитации, доступности городской среды и физической культуры инвалидов и хранения архивных документов».

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

50 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***деятельность организации очень важна в современной России***
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. ***Достижение собственных целей***
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. ***Динамичное развитие организации***
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека? *В полной мере обеспечиваются права человека. Это подтверждается проверкой прокуратуры, органами опеки и попечительства, НКО.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Проблем нет.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. ***пробелы и коллизии в законодательстве***
2. ***усложненность административных процедур (механизмов)***
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. *неграмотность населения*
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. ***да, всегда***
2. *скорее да, чем нет*
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***Бюрократические, системные пробелы и трудности***
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. *Недостаток финансирования*
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Огромное количество отчетов, писем и других документов. Это отнимает очень много времени.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Увеличение финансирования, денежных средств для дальнейшего развития организации.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

 Совершенствование системы комплексной реабилитации.

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 8**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1967, заместитель директора Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр социальной реабилитации инвалидов».

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

25 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. ***цели организации наиболее приемлемы для меня***
4. *возможность помогать людям*
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека? Реализация программы «Детский дом», «Как дома».

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Как всегда, это – бюрократия, усложненность административных процедур.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. ***пробелы и коллизии в законодательстве***
2. *усложненность административных процедур (механизмов)*
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. *неграмотность населения*
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. ***да, всегда***
2. *скорее да, чем нет*
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***Бюрократические, системные пробелы и трудности***
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. *Недостаток финансирования*
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*В целом, организация развивается динамично, налажено взаимодействие с подведомственными организациями. Сотрудники заинтересованы в выполнении своих функций и задач.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

 *Реализация программы развития.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 9**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1949, заместитель директора Санкт‑Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр технических средств реабилитации, доступности городской среды и физической культуры инвалидов и хранения архивных документов» по организационно-методической работе.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

49 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. ***цели организации наиболее приемлемы для меня***
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. ***Динамичное развитие организации***
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

 *Подбор педагогичного персонала.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Дети запущены в воспитании и развитии.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. *усложненность административных процедур (механизмов)*
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. *неграмотность населения*
5. *коммуникативные барьеры*
6. ***другое*** *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. ***скорее да, чем нет***
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *Бюрократические, системные пробелы и трудности*
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. *Недостаток финансирования*
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. ***другое****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

 *Строительство нового здания для людей.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 10**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения:

1969, заместитель директора Санкт‑Петербургского государственного казенного учреждения «Центр учета и социального обслуживания граждан Российской Федерации без определенного места жительства».

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

17 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***деятельность организации очень важна в современной России***
2. *высокая заработная плата*
3. ***цели организации наиболее приемлемы для меня***
4. *возможность помогать людям*
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. ***Достижение собственных целей***
2. ***Достижение целей организации***
3. *Возможность помогать людям*
4. *Возможность карьерного роста*
5. ***Работа с людьми, с населением***
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. *Да, организация развивается очень динамично*
2. ***Организация развивается средними темпами***
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

*Нет.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Нет.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. ***пробелы и коллизии в законодательстве***
2. *усложненность административных процедур (механизмов)*
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. ***неграмотность населения***
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. ***да, всегда***
2. *скорее да, чем нет*
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***Бюрократические, системные пробелы и трудности***
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. ***Недостаток финансирования***
7. ***Недостатки законодательства, правовой системы***
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Длительный процесс внесения изменений в действующее законодательство.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Недостаточно финансирования.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

Создание наиболее комфортных условий для получателей социальных услуг.

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 11**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1975, сотрудник Общественной палаты Санкт-Петербурга.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

13 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***деятельность организации очень важна в современной России***
2. *высокая заработная плата*
3. ***цели организации наиболее приемлемы для меня***
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. ***Работа с людьми, с населением***
6. ***Динамичное развитие организации***
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека? *Учреждение стремится к полному соблюдению прав человека.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Нет.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. ***пробелы и коллизии в законодательстве***
2. *усложненность административных процедур (механизмов)*
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. *неграмотность населения*
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. ***да, всегда***
2. *скорее да, чем нет*
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *Бюрократические, системные пробелы и трудности*
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. *Недостаток финансирования*
7. ***Недостатки законодательства, правовой системы***
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Несогласованность некоторых Федеральных Законов.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Все есть. Сильное руководство, постоянно запускаются социальные проекты для разных слоев населения.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

*Реорганизация.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 12**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1962, начальник отдела комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

С 1987 года – государственная служба, с 2014 года – государственное учреждение

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. ***цели организации наиболее приемлемы для меня***
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. ***Достижение целей организации***
3. *Возможность помогать людям*
4. *Возможность карьерного роста*
5. ***Работа с людьми, с населением***
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. *Да, организация развивается очень динамично*
2. ***Организация развивается средними темпами***
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека? *Характерные для всех учреждений данного типа*.

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Проблем нет.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. *усложненность административных процедур (механизмов)*
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. *неграмотность населения*
5. *коммуникативные барьеры*
6. ***другое: Проблем нет***

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. ***скорее да, чем нет***
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *Бюрократические, системные пробелы и трудности*
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. *Недостаток финансирования*
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. ***Другое: Нет трудностей***

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Инициативности сотрудников*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

 *Расширение отделения «Милосердие», предоставление одноместного проживания, решение вопросов централизованного водоотведения и водоснабжения.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 13**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1959, сотрудник жилищного комитета.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

10 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

*Необходимо слушать проживающих.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Нет.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. ***пробелы и коллизии в законодательстве***
2. ***усложненность административных процедур (механизмов)***
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. *неграмотность населения*
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. ***да, всегда***
2. *скорее да, чем нет*
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *Бюрократические, системные пробелы и трудности*
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. ***Трудности взаимодействия с другими общественными организациями***
6. ***Недостаток финансирования***
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Лучшей работы и взаимодействия с профильными государственными организациями и частным сектором. Недостаток финансирования также сказывается на работе организации.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

*Инновационные проекты: Долговременный уход, Стационарозамещающие технологии.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 14**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения:

1972, сотрудник Уполномоченного по правам человека в Санкт-Петербурге.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

Более 20 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

*Достаточное количество сотрудников специалистов по социальной работе реализуют функциональную деятельность*.

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*1. Несовершенное законодательство.*

*2. Большое количество организационных несостыковок.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. ***пробелы и коллизии в законодательстве***
2. ***усложненность административных процедур (механизмов)***
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. *неграмотность населения*
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. ***да, всегда***
2. *скорее да, чем нет*
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *Бюрократические, системные пробелы и трудности*
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. ***Трудности взаимодействия с другими общественными организациями***
6. *Недостаток финансирования*
7. ***Недостатки законодательства, правовой системы***
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Организации должны сотрудничать в вопросах разрешения трудностей, в осуществлении предписаний законодательства.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Научного сопровождения деятельности.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

 *Деинституционализация учреждения.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 15**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1993 г, специалист Федеральной антимонопольной службы Российской Федерации.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

2 года.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. ***цели организации наиболее приемлемы для меня***
4. *возможность помогать людям*
5. ***возможность карьерного роста***
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. ***Достижение собственных целей***
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. *Да, организация развивается очень динамично*
2. ***Организация развивается средними темпами***
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека?

*Сложная работа. Наша организация – это надзорный орган. Мы накладываем штрафы на профильные организации. Разбираемся с проблемами. Очень демотивирует зарплата и большая нагрузка на сотрудников.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Мы работаем по обращениям граждан и разбираем конкретные случаи, проблемы. Другие организации обязаны реагировать на наши проверки и запросы. Мы являемся территориальным органом и существуем в каждом субъекте. У нас существует свой внутренний рейтинг организаций по субъектам. В связи с этим у нас нет взаимодействия с регионами из-за конкуренции, которая есть из-за существующего рейтинга. Мы могли бы согласовывать действия с Ленинградской областью или с Москвой, мы конкуренты. Так же существует проблема во внутренней оценке деятельности сотрудников, в большом количестве отчетности. Эта оценка эффективности не дает полноценно следовать целям организации. Мы должны рассматривать каждое дело, которое к нам направляют. Но из-за статистики – мы должны делать качество (по всем запросам). Мы должны ходить в суды по каждому делу, а это катастрофическая потеря времени. У нас мало сотрудников, в связи с этим мы не можем делать работу по максимуму.*

*Проблемы также заключаются в том, что в других подобных организациях, например, работают 100 человек. У нас же работают 5. Мы можем очень формально относиться к каким-то делам. Существует очень много проверок. Очень короткие сроки на выполнение заданий.*

*Мы работаем по принципу «запрашиваем информацию» - «нет ответа» - «мы возбуждаем административное дело».*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. ***усложненность административных процедур (механизмов)***
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. ***неграмотность населения***
5. *коммуникативные барьеры*
6. ***другое: Большая рабочая нагрузка***

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. ***скорее да, чем нет***
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***Бюрократические, системные пробелы и трудности***
2. ***Недостаток опыта и информации***
3. ***Трудности в общении с населением, которые обращаются***
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. *Недостаток финансирования*
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. ***Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения***
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Динамика у организации наблюдается, безусловно. Хотя все равно население неграмотно до мелочей. Нет правовой грамотности в стране. Нередко люди не понимают, что для разрешения той или иной проблемы нужно время. Пока мы подадим жалобу в Прокуратуру, пока пройдут проверки – пройдет время.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Необходимо увеличивать штат. Выделять квоту. Несмотря на то, что начальство очень хорошее, организации не хватает профессионалов. Большая текучка кадров, у новичков нет опыта, приходится постоянно обучать.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

*Расширение штата, увеличение зарплаты для сотрудников. Снижение нагрузки. Эффективное планирование и взаимодействие с регионами.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 16**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1992 г, специалист Администрации Невского района

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

2 года.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. *возможность помогать людям*
5. ***возможность карьерного роста***
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. ***Свое: интересна деятельность отдела***

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. *Достижение целей организации*
3. ***Возможность помогать людям***
4. ***Возможность карьерного роста***
5. ***Работа с людьми, с населением***
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека? *Легитимность и законность.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Бюрократия.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. *Да*
2. *Нет*
3. ***Затрудняюсь ответить***

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. ***усложненность административных процедур (механизмов)***
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. ***неграмотность населения***
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. ***да, всегда***
2. *скорее да, чем нет*
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***Бюрократические, системные пробелы и трудности***
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. ***Недостаток финансирования***
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. ***Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения***
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Бюрократия неизбежна на госслужбе. Иногда поставленные задачи невозможны к полному выполнению из-за несоответствующего финансирования.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

 *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 17**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1993 г, старший сотрудник Управления Федерации службы государственной статистики по СПб и ЛО.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

3 года.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *деятельность организации очень важна в современной России*
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. *возможность помогать людям*
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. ***Свое: нормированный рабочий день, стаж госслужбы***

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. *Достижение целей организации*
3. *Возможность помогать людям*
4. ***Возможность карьерного роста***
5. *Работа с людьми, с населением*
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. *Да, организация развивается очень динамично*
2. ***Организация развивается средними темпами***
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека? *Наша задача - удовлетворение потребностей органов власти и управления, средств массовой информации, населения, научной общественности, коммерческих организаций и предпринимателей, международных организаций.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Нет.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. *Да*
2. *Нет*
3. ***Затрудняюсь ответить***

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. *пробелы и коллизии в законодательстве*
2. *усложненность административных процедур (механизмов)*
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. ***неграмотность населения***
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. ***скорее да, чем нет***
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. *Бюрократические, системные пробелы и трудности*
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. ***Недостаток финансирования***
7. *Недостатки законодательства, правовой системы*
8. ***Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения***
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Недостаточное финансирование приводит к невероятной «текучке» кадров, что плохо влияет на качество проводимых обследований.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Финансирования, современной материально-технической базы, молодых специалистов.*

13. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 18**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1965 г, член Общественной палаты Российской Федерации.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

25 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***деятельность организации очень важна в современной России***
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. *организация является крупнейшей правозащитной организацией в России*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. *Достижение целей организации*
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. ***Работа с людьми, с населением***
6. ***Динамичное развитие организации***
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. *Да, организация развивается очень динамично*
2. ***Организация развивается средними темпами***
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека? *Общественная палата – нестандартная организация. Естественно, существует государство со своими правилами, есть бюрократия. Однако с помощью Общественной палаты разрешаются многие конкретные проблемы людей и сообществ, если бы не Общественная палата, в некоторых случая, на людей никто не обратил бы внимания в сложной ситуации.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Существуют Общественные палаты регионов России. Есть более успешные в своей деятельности и менее успешные регионы. Например, саратовская Общественная палата обладает правом законодательной инициативы, однако это право есть не у всех регионов. Это решение принимает законодательное собрание региона. Это говорит об огромном уважении к общественникам. Есть палаты, где губернаторы считают нужным присутствовать на их заседаниях, приглашают председателей палаты чуть ли не на планерки. Мы видим в этом проблему, не все регионы работают одинаково хорошо.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. ***пробелы и коллизии в законодательстве***
2. ***усложненность административных процедур (механизмов)***
3. ***«палки в колеса» со стороны начальства***
4. ***неграмотность населения***
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. ***скорее да, чем нет***
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***Бюрократические, системные пробелы и трудности***
2. ***Недостаток опыта и информации***
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. ***Трудности взаимодействия с другими общественными организациями***
6. *Недостаток финансирования*
7. ***Недостатки законодательства, правовой системы***
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Региональные Общественные палаты, например, независимы от федеральной. Это создает трудности в принятии общего решения, разрешении общегосударственных проблем. Законодательная система не всегда защищает самого гражданина, нередко действует в противоположную сторону. Необходимо использовать все ресурсы Общественной палаты, чтобы помочь тому или иному человеку, хотя его требования никак не противоречат существующему законодательству. Парадокс.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Некой «системности» между Общественными палатами в регионах и на федеральном уровне. Разрешение актуальных задач, использование международного опыта.*

1. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

*На сегодняшний день Общественная палата Российской Федерации занимается усилением роли и эффективности региональных общественных палат. Вот сейчас у нас есть хороший проект под названием #ЧТОНЕТАК. Фактически, мы создаем под эгидой Общественной палаты региона клуб. В этот клуб мы зовем активистов, представителей СМИ, бизнеса, а также власти. Цель создания такой площадки – обсуждение самых острых вопросов и коммуникация для совместного разрешения проблем в том или ином регионе.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 19**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1950 г, член Московской Хельсинской группы.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

50 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***деятельность организации очень важна в современной России***
2. *высокая заработная плата*
3. ***цели организации наиболее приемлемы для меня***
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. ***организация является крупнейшей правозащитной организацией в России***
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. ***Работа с людьми, с населением***
6. ***Динамичное развитие организации***
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. ***Да, организация развивается очень динамично***
2. *Организация развивается средними темпами*
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека? *Московская Хельсинкская группа – крупнейшая правозащитная организация в России. Нельзя сказать, что права человека соблюдаются идеально. Но здесь, в этом вопросе, мы не боремся с властью. Скорее у нас другая миссия, своя сверхзадача –, укрепление и накопление опыта нашим гражданским обществом. Если бы у нас сейчас было сильное гражданское общество, власти вели бы себя с нами иначе. Где оно есть — там власти работают на людей. Где его нету — там они сидят на голове у граждан*

*Чтобы стать приличной страной, нам необходимо еще 20–25 лет.*

*Сейчас нет такого региона в России, где бы не было правозащитной организации. И Московская Хельсинкская группа внесла в это свою лепту.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Проблем очень много. Иногда они касаются законодательства, иногда определенным людям выгодно, чтобы сложилось все так, а не иначе. А иногда сами люди, попадая в конфликтную ситуацию, ведут себя неправильно, неграмотно. Не всегда наша деятельность приносит результат, из 10 обращений помочь мы можем где-то трем. Остальные иногда зависают в воздухе.*

*Когда очередной «болотниковец» выходит на свободу, я их всех собираю у себя, и мы празднуем освобождение товарища и пьем за свободу. И вы знаете, я смотрю на этих ребят и просто реву от радости, потому что вспоминаю, какая я была в их возрасте. Как мучительно я пробивалась к осознанию, что не человек для государства, а государство для человека. А они это знают с молодости.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. ***пробелы и коллизии в законодательстве***
2. ***усложненность административных процедур (механизмов)***
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. *неграмотность населения*
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. ***да, всегда***
2. *скорее да, чем нет*
3. *скорее нет, чем да*
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***Бюрократические, системные пробелы и трудности***
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. *Недостаток финансирования*
7. ***Недостатки законодательства, правовой системы***
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Мы в своей деятельности руководствуемся двумя заключениями – законы надо исполнять, какие бы они ни были. Но их все должны исполнять — и простые граждане, и высокое начальство. А вторая идея — врать нельзя. Потому что от вранья очень много на свете зла. Сейчас уже третий уполномоченный по правам человека, с которым я работаю. Татьяна Николаевна Москалькова. Она умная, организованная. Я ей говорю: «Вы на износ работаете». Она отвечает: «Людмила Михайловна, но это моя миссия».*

*Нам еще всем необходимо понять, что мы европейская страна — по географическому положению, по культуре, по религии, по уровню образования. И мы должны двигаться вперед, мы должны помогать друг другу, должны как минимум знать свои права. Ведь мы имеем на это все права.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Достижения всех наших целей. Но это произойдет еще не скоро, не в ближайшие 5 лет.*

1. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

*Делать то, что делаем. Продолжать выстраивать коммуникацию, общаться. Делать то, что действительно имеет смысл. Ведь мы все, все с вами, можем оказаться или оказываемся в ситуации, когда наши права нарушаются. Такого происходить должно гораздо реже, конечно. Поэтому правозащитная деятельность так важна.*

Спасибо за участие!

**АНКЕТА 20**

**социологического опроса**

Уважаемый респондент!

В рамках подготовки магистерской диссертации нами проводится настоящее эмпирическое исследование в форме анкетного опроса. Просим Вас ответить на все вопросы анкеты, поскольку ваши ответы помогут нам точнее и полнее узнать, как функционирует государственная система в регионе и России в целом, а также позволит выявить основные проблемы, существующие в том или ином государственном органе.

1. Назовите, пожалуйста, Ваш год рождения и должность:

1972 г, член Московской Хельсинской группы.

2. Как долго Вы работаете в учреждении (учреждении подобного типа)?

25 лет.

3. Почему Вы решили пойти работать в данное учреждение? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***деятельность организации очень важна в современной России***
2. *высокая заработная плата*
3. *цели организации наиболее приемлемы для меня*
4. ***возможность помогать людям***
5. *возможность карьерного роста*
6. ***организация является крупнейшей правозащитной организацией в России***
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4. Что мотивирует Вас в работе? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

1. *Достижение собственных целей*
2. ***Достижение целей организации***
3. ***Возможность помогать людям***
4. *Возможность карьерного роста*
5. *Работа с людьми, с населением*
6. *Динамичное развитие организации*
7. *Свой вариант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

5. По Вашему мнению, наблюдается ли динамика развития организации (за последние 10 лет)?

1. *Да, организация развивается очень динамично*
2. ***Организация развивается средними темпами***
3. *Организация плохо развивается, почти стоит на месте*
4. *Организация не развивается*
5. *Свой вариант* *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

6. Можете ли Вы назвать характерные именно для этой организации черты и особенности при реализации функциональной деятельности по обеспечению прав человека? *Сильное правозащитное движение.*

7. С какими проблемами сталкивается организация при осуществлении функции защиты и обеспечения прав человека?

*Больше всего бюрократических и системных проблем. Начиная от подачи заявлений, заканчивая затяжными судебными процессами и тяжбами. Иногда процессы могут длиться не один и не два года. Люди оказываются в сложных ситуациях и не могут получить помощь. Иногда им негде жить, иногда люди находятся в заключении и не могут попасть домой. Это все очень трудно.*

8. Можете ли Вы назвать деятельность организации в вопросах защиты прав человека эффективной?

1. ***Да***
2. *Нет*
3. *Затрудняюсь ответить*

9. С какими препятствиями Вы сталкиваетесь при выполнении своих функции (должностных обязанностей)?

1. ***пробелы и коллизии в законодательстве***
2. ***усложненность административных процедур (механизмов)***
3. *«палки в колеса» со стороны начальства*
4. *неграмотность населения*
5. *коммуникативные барьеры*
6. *другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

10. По Вашему мнению, выполняются ли все функции Вашей организации и решаются ли все задачи, которые ставит перед собой организация?

1. *да, всегда*
2. *скорее да, чем нет*
3. ***скорее нет, чем да***
4. *нет*
5. *затрудняюсь ответить*

11. С какими трудностями сталкивается Ваша организация при реализации своих целей и решении поставленных задач? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. ***Бюрократические, системные пробелы и трудности***
2. *Недостаток опыта и информации*
3. *Трудности в общении с населением, которые обращаются*
4. *Трудности в общении с начальством*
5. *Трудности взаимодействия с другими общественными организациями*
6. ***Недостаток финансирования***
7. ***Недостатки законодательства, правовой системы***
8. *Несоответствие поставленных задач ресурсам государственного учреждения*
9. *другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

11.1. Если Вам не сложно, поясните, пожалуйста, развернуто ответ на предыдущий вопрос.

*Может возникнуть ситуация, что мы ничего не можем сделать. Это проблемы нашего государство, оно не всегда защищает своих жителей.*

12. Чего не хватает организации, по Вашему мнению?

*Может быть, влияния. Использование европейского опыта.*

1. Какие Вы видите перспективные направления развития для организации?

*-.*

Спасибо за участие!

1. Семёнов В. А., Милецкий В. П., Павлова Е. Б. История и теория институтов конфликторазрешения / В. А. Семёнов, В. П. Милецкий, Е. Б. Павлова. — СПб.: Изд-во ИПЦ СЗИУ РАНХиГС, 2015. [↑](#footnote-ref-1)
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. М., 1996; Они же. Конфликтология. М., 2002; Бабосов Е.М. Основы конфликтологии. Минск, 1997; Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М., 2002; Громова О.Н. Конфликтология. М., 2000; Дмитриев А.В. Конфликтология. М., 2002; Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликтов. М., 1993; Запрудский Ю.Г. Конфликтология. Ростов н/Д, 2001. [↑](#footnote-ref-2)
3. Семёнов В. А., Милецкий В. П., Павлова Е. Б. История и теория институтов конфликторазрешения и поддержания мира / В. А. Семёнов, В. П. Милецкий, Е. Б. Павлова. — СПб : ИПЦ СЗИУ РАНХиГС, 2015. [↑](#footnote-ref-3)
4. Boulding K. Op. cit. P. 110–113 (цит. по : Доронина Н. И. Указ. соч. С. 62). [↑](#footnote-ref-4)
5. К. Маркс, Ф. Энгельс Сочинения, т. 39, М., Политиздат, 1957, стр. 352. [↑](#footnote-ref-5)
6. Т. Парсонс. Структура социального действия. М. 2004. [↑](#footnote-ref-6)
7. Луман Н. Л. Общество как социальная система. Пер. с нем./ А. Антоновский. М: Издательство "Логос". 2004. - 232 с. [↑](#footnote-ref-7)
8. Щепанский Я. Элементарные понятия социологии. М., 1969. С. 96. [↑](#footnote-ref-8)
9. Барбашин М. Ю. Методологические Возможности «Блумингтонской Школы» и Перспективы Развития Современного Неоинституционализма //Южнороссийский филиал Института социологии РАН, 2014. C. 98—111. [↑](#footnote-ref-9)
10. Хасс Дж. Социологический неоинституционализм и анализ организаций (предисловие к разделу) // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8. Менеджмент. 2007. № 3. URL: http://cyberleninka.ru/article/n/sotsiologicheskiy-neoinstitutsionalizm-i-analiz-organizatsiypredislovie-k-razdelu-1 (дата обращения: 01.03.2017). [↑](#footnote-ref-10)
11. Покидченко М. Г., Чаплыгина И. Г. История экономических учений М. : Инфра-М. 2008, 271 с. [↑](#footnote-ref-11)
12. Berger P. L., Luckmann T The Social Construction Of Reality: Anchor Books, 1967. [↑](#footnote-ref-12)
13. Норт Д. Институты, институциональные изменения и функционирование экономики. М. : Начала, 1997. [↑](#footnote-ref-13)
14. Р. Дарендорф, Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе. 1957. [↑](#footnote-ref-14)
15. Соломатина Е.Н., Становление и развитие социологии конфликта в России. Вестник. МГУ. Сер. 18. Социология и политология. 2011. No 2. [↑](#footnote-ref-15)
16. 4 Дмитриев А. В. Конфликтология. М.. 2000. С. 54. [↑](#footnote-ref-16)
17. См.: Семёнов В. А., Милецкий В. П., Павлова Е. Б. История и теория институтов конфликторазрешения / В. А. Семёнов, В. П. Милецкий, Е. Б. Павлова. — СПб : ИПЦ СЗИУ РАНХиГС, 2015. [↑](#footnote-ref-17)
18. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социс, 1994, №5. С. 145-146. [↑](#footnote-ref-18)
19. Дойч М. Разрешение конфликта (Конструктивные и деструктивные процессы) // Социально-политический журнал. 1997. №1. С. 202-212. [↑](#footnote-ref-19)
20. Boulding К. Conflict and Defence: A General Theory. N.Y., 1963 [↑](#footnote-ref-20)
21. См.: Ананишнев В. М. Социальная структура, социальные институты и процессы. М.: Инженер, 2013. С. 159. [↑](#footnote-ref-21)
22. См.: Социальные институты российского общества: состояние, динамика, перспективы: коллективная монография / науч. ред. – д.ф.н. Н.С. Речкин. М.: ВПО, 2014. С. 34 [↑](#footnote-ref-22)
23. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями: диагностика, анализ и разрешение конфликтов. М., 2010. [↑](#footnote-ref-23)
24. Совет при Президенте Российской Федерации по развитию гражданского общества и правам человека URL: http://www.president-sovet.ru/about/mission/ (дата обращения 07.04.2018). [↑](#footnote-ref-24)
25. См.: Ляус Ю. А. Социодинамика некоммерческих институтов гражданского общества России в условиях современных трансформаций // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. - 2015. - Т. 2. № 11. С. 92. [↑](#footnote-ref-25)
26. См.: Правовые институты в современных политических реалиях: научный сборник / под науч. ред. д.ю.н., проф. Н. А. Фроловой. М. : Орбита–М, 2016. С.39. [↑](#footnote-ref-26)
27. Индекс рассчитывается как разница между одобрением и неодобрением граждан. [↑](#footnote-ref-27)
28. Индекс одобрения государственных и негосударственных организаций россиянами // ВЦИОМ URL: https://wciom.ru/news/ratings/odobrenie\_deyatelnosti\_obshhestvennyx\_institutov/ [↑](#footnote-ref-28)
29. Пресс-выпуск № 3543 Рейтинги силовых ведомств // ВЦИОМ. URL: https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116614 (дата обращения: 02.04.2018). [↑](#footnote-ref-29)
30. Пресс-выпуск № 3510 Работа полиции: доверие и оценки на максимуме! // ВЦИОМ. URL: https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116513 (дата обращения: 01.04.2018). [↑](#footnote-ref-30)
31. Пресс-выпуск № 3523 Работа общественных организаций в России: вовлеченность населения растет! // ВЦИОМ. URL: https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116556 (дата обращения: 05.04.2018). [↑](#footnote-ref-31)
32. Где искать защиты своих прав?: Пресс–выпуск №893 от 05.03.2008г. // ВЦИОМ: [сайт]. URL: http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9772 (дата обращения: 01.04.2018). [↑](#footnote-ref-32)
33. См.: Вагизов Р. Г. Институт уполномоченного по правам человека: история, теория, практика. М.: ИНФРА-М, 2005. С. 17. [↑](#footnote-ref-33)
34. Федоров Алексей Дмитриевич Роль и значение Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации // Пробелы в российском законодательстве. 2012. №1. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/rol-i-znachenie-upolnomochennogo-po-pravam-cheloveka-v-rossiyskoy-federatsii (дата обращения: 27.03.2018). [↑](#footnote-ref-34)
35. См.: Комарова В.В. Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации. // Государство и право. – 1999. - №9. С. 22. [↑](#footnote-ref-35)
36. См.: Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6–ФКЗ, от 30.12.2008 №7–ФКЗ, от 05.02.2014 № 2–ФКЗ, от 21.07.2014 № 11–ФКЗ) // Официальный интернет–портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru (дата обращения: 01.03.2018). [↑](#footnote-ref-36)
37. См.: Федеральный конституционный закон от 26.02.1997 № 1–ФКЗ (ред. от 31.01.2016) «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 03.03.1997. – № 9. ст. 1011. [↑](#footnote-ref-37)
38. Федеральный конституционный закон от 26.02.1997 № 1–ФКЗ (ред. от 31.01.2016) «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 03.03.1997. – № 9. ст. 1011. [↑](#footnote-ref-38)
39. Авакьян С.А. Конституционное право России: учеб. курс: в 2 т. - 2-е изд., перераб. и доп. М., 2010. С. 682-683. [↑](#footnote-ref-39)
40. Лукин В.П. Защита прав человека, общая задача судебной защиты и Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации // Российское правосудие. 2006. №1. С.34 [↑](#footnote-ref-40)
41. Федеральный конституционный закон от 26.02.1997 N 1-ФКЗ (ред. от 31.01.2016) "Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации" Статья 20 http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=193166&fld=134&dst=100010,0&rnd=0.9127450625489973#09702236586352705 (дата обращения: 02.05.2018). [↑](#footnote-ref-41)
42. Федеральный конституционный закон от 26.02.1997 N 1-ФКЗ (ред. от 31.01.2016) "Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации" Статья 23 URL: https://clck.ru/DKAVU (дата обращения: 25.03.2018). [↑](#footnote-ref-42)
43. Тхабисимова Людмила Аслановна, Евлоев Ильяс Муслимович Проблемы правового статуса и деятельности Уполномоченных по правам человека в Российской Федерации и ее субъектах // Вестник БГУ. 2012. №2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-pravovogo-statusa-i-deyatelnosti-upolnomochennyh-po-pravam-cheloveka-v-rossiyskoy-federatsii-i-ee-subektah (дата обращения: 29.03.2018). [↑](#footnote-ref-43)
44. Пресс–конференция В.П. Лукина на сервере «Лента.Ру» (LENTA.RU) 17 декабря 2009 г.: [сайт]. URL: http//www.lenta.ru/conf/lukin (дата обращения: 01.03.2018). [↑](#footnote-ref-44)
45. Касьянов В.В., Мышак С.В. История становления института Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации // ИСОМ. 2016. №3-2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/istoriya-stanovleniya-instituta-upolnomochennogo-po-pravam-cheloveka-v-rossiyskoy-federatsii (дата обращения: 27.03.2018). [↑](#footnote-ref-45)
46. Федеральный закон "Об Общественной палате Российской Федерации" от 04.04.2005 N 32-ФЗ (последняя редакция) URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_52651/ (дата обращения 23.03.2018). [↑](#footnote-ref-46)
47. Сборник документов Общественной группы содействия выполнению Хельсинкских соглашений / Сост. Л.М. Алексеева. – Нью-Йорк: Хроника-пресс, 1977-1984. Вып. 1-8. [↑](#footnote-ref-47)
48. Документы Московской Хельсинкской группы, 1976 – 1982 / Сост. Г.В. Кузовкин, Д.И. Зубарев («Мемориал»); Моск. Хельсинк. группа (МХГ). – М., 2006. 592 с.  [↑](#footnote-ref-48)
49. Татьяна Москалькова назвала пять главных проблем в сфере защиты природы // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/07/25/tatiana-moskalkova-nazvala-piat-glavnyh-problem-v-sfere-zashchity-prirody.html (дата обращения: 22.02.2018). [↑](#footnote-ref-49)
50. Татьяна Москалькова назвала пять главных проблем в сфере защиты природы // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/07/25/tatiana-moskalkova-nazvala-piat-glavnyh-problem-v-sfere-zashchity-prirody.html (дата обращения: 19.12.2017). [↑](#footnote-ref-50)
51. Москалькова предложила "амнистию" для владельцев паспортов с ошибками // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/07/25/reg-cfo/moskalkova-predlozhila-amnistiiu-dlia-vladelcev-pasportov-s-oshibkami.html (дата обращения: 02.04.2018). [↑](#footnote-ref-51)
52. Москалькова выступила за право женщин призываться в армию // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/07/26/moskalkova-vystupila-za-pravo-zhenshchin-prizyvatsia-v-armiiu.html (дата обращения: 03.03.2018). [↑](#footnote-ref-52)
53. Перспективная защита Омбудсмены Евразии хотят объединиться в альянс // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/09/06/ombudsmeny-iz-10-stran-obediniatsia-v-alians.html (дата обращения: 01.02.2018). [↑](#footnote-ref-53)
54. В аппарате Татьяны Москальковой начали правовой марафон для пенсионеров // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/10/01/v-apparate-tatiany-moskalkovoj-nachali-pravovoj-marafon-dlia-pensionerov.html (дата обращения: 22.04.2018). [↑](#footnote-ref-54)
55. За "Права человека" Омбудсмен Татьяна Москалькова встретилась со студентами РУДН // Российская газета. URL: https://rg.ru/2016/11/08/ombudsmen-tatiana-moskalkova-vstretilas-so-studentami-rudn.html [↑](#footnote-ref-55)
56. Доклад о деятельности Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации за 2015 год // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/05/17/doklad-dok.html (дата обращения: 29.03.2018). [↑](#footnote-ref-56)
57. Татьяна Москалькова: По искам омбудсменов сегодня отменяется половина решений судов // Российская газета. URL: https://rg.ru/2016/06/16/tatiana-moskalkova-institut-ombudsmena-dokazal-svoiu-nuzhnost.html (дата обращения: (30.03.2018). [↑](#footnote-ref-57)
58. Доклад о деятельности Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации за 2016 год // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/05/17/doklad-dok.html (дата обращения: 30.03.2018). [↑](#footnote-ref-58)
59. Доклад о деятельности Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации за 2016 год // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/05/17/doklad-dok.html (дата обращения: 22.02.2018). [↑](#footnote-ref-59)
60. Доклад о деятельности Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации за 2016 год // Российская газета. URL: https://rg.ru/2017/05/17/doklad-dok.html (дата обращения: 21.02.2018). [↑](#footnote-ref-60)
61. Жалоба с правом передачи Элла Памфилова доложила президенту, чем больше всего недовольны россияне // Российская газета. URL: https://rg.ru/2016/03/23/pamfilova-samoe-opasnoe-eto-vysokij-uroven-socialnogo-rassloeniia.html (дата обращения: 06.02.2018). [↑](#footnote-ref-61)
62. Права человека, резонансные проблемы общества и гражданское участие. / Фонд "Общественное мнение". М., 2015. [↑](#footnote-ref-62)
63. Доклад Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации за 2015 год // Российская газета. URL: https://rg.ru/2016/03/24/ombudsman-doklad-dok.html (дата обращения: 18.02.2018). [↑](#footnote-ref-63)
64. Потенциал гражданского участия в решении социальных проблем. Сводный аналитический отчет/Автономная некоммерческая организация Аналитический Центр Юрия Левады. М., 2014. [↑](#footnote-ref-64)
65. Правозащитники попросили Путина позволить аппарату Москальковой назначать членов ОНК // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/news/2018/03/12/140105-pravozaschitniki-poprosili-putina-pozvolit-apparatu-moskalkovoy-naznachat-chlenov-onk (дата обращения: 20.03.2018). [↑](#footnote-ref-65)
66. Россия осталась единственной страной в Европе, где государство не защищает жертв насилия в семье // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2018/02/16/75524-dyra-v-zakonodatelstve-ili-v-kulturnom-kode (дата обращения: 15.03.2018). [↑](#footnote-ref-66)
67. Москалькова предложила обязать суды освобождать смертельно больных, заключенных // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/news/2018/02/07/139312-moskalkova-predlozhila-obyazat-sudy-osvobozhdat-smertelno-bolnyh-zaklyuchennyh (дата обращения: 01.03.2018). [↑](#footnote-ref-67)
68. Москалькова: Трамп отказался помиловать летчика Ярошенко // Коммерсант. URL: https://www.kommersant.ru/doc/3591905 (дата обращения: 14.03.2018). [↑](#footnote-ref-68)
69. Наблюдатели просятся к омбудсмену. Члены ОНК просят президента РФ лишить Общественную палату права выбора // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAZ6 (дата обращения: 22.03.2018). [↑](#footnote-ref-69)
70. Журналист Али Феруз улетел в Германию // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAZG (дата обращения: 01.02.2018). [↑](#footnote-ref-70)
71. Региональным омбудсменам расширят права. Татьяна Москалькова считает, что надо пользоваться ситуацией // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAZN (дата обращения: 05.01.2018). [↑](#footnote-ref-71)
72. Татьяна Москалькова обсудила со школьниками их права. О чем подростки спросили омбудсмена на всероссийском уроке // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAdW (дата обращения: 23.01.2018). [↑](#footnote-ref-72)
73. «Закон не запрещает детям ходить на митинги» Татьяна Москалькова, уполномоченный по правам человека в РФ // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAdc (дата обращения: 09.02.2018). [↑](#footnote-ref-73)
74. Общественные наблюдатели хотят работать на региональных выборах // Российская газета. URL: https://rg.ru/2018/03/20/obshchestvennye-nabliudateli-prosiat-razreshit-im-rabotat-na-regionalnyh-vyborah.html (дата обращения: 23.01.2018). [↑](#footnote-ref-74)
75. Более 4,8 тыс человек записались в корпус наблюдателей Общественной палаты // Российская газета. URL: https://rg.ru/2018/03/06/bolee-48-tys-chelovek-zapisalis-v-korpus-nabliudatelej-obshchestvennoj-palaty.html (дата обращения: 28.02.2018). [↑](#footnote-ref-75)
76. Зоя Светова о скандальных выборах новых членов ОНК Общественная палата злоупотребила доверием президента // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2017/12/18/74962-zoya-svetova-o-skandalnyh-vyborah-novyh-chlenov-onk (дата обращения: 01.02.2018). [↑](#footnote-ref-76)
77. Екатерина Курбангалеева помогла оформить социальную пенсию по инвалидности родителям 9-месячной девочки // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/42421 (дата обращения: 09.02.2018). [↑](#footnote-ref-77)
78. Благодаря горячей линии Общественной палаты РФ решены конкретные случаи, оказана информационная поддержка // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/41991 (дата обращения: 02.12.2017). [↑](#footnote-ref-78)
79. Владимир Слепак добился перерасчета зарплаты сотрудникам с учетом районных коэффициентов и процентных надбавок Общая сумма выплат за работу в районах Крайнего Севера составила более 200 тысяч рублей // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/40767 (дата обращения: 28.12.2017). [↑](#footnote-ref-79)
80. В течение нескольких лет им отказывали в продлении статуса «ребенок-инвалид» // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/40556 (дата обращения: 24.12.2017). [↑](#footnote-ref-80)
81. Благодаря участию Александра Музыкантского 75 судебных дел об изъятии квартир были решены в пользу собственников Москвичи, выигравшие суды у Департамента городского имущества, выразили заместителю Секретаря ОП РФ благодарность за помощь // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/39219 (дата обращения: 09.12.2017). [↑](#footnote-ref-81)
82. Деревья в парке Махачкалы будут сохранены Султан Хамзаев отстоял мнение дагестанской общественности // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/39172 (дата обращения: 23.02.2018). [↑](#footnote-ref-82)
83. Только после обращения члена Общественной палаты РФ мальчика перевели в городскую больницу // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/36416 (дата обращения: 11.02.2018). [↑](#footnote-ref-83)
84. Уволенного директора детской школы искусств в Нижнем Новгороде восстановили в должности после вмешательства ОП РФ Нижегородский областной суд признал увольнение директора незаконным // Общественная палата РФ. URL: https://www.oprf.ru/984/newsitem/36695 (дата обращения: 14.02.2018). [↑](#footnote-ref-84)
85. Общественная палата проведет акцию для единства России // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAe7 (дата обращения: 10.02.2018). [↑](#footnote-ref-85)
86. Главное опыт, а не наблюдение Общественные палаты привлекают к мониторингу знакомые организации // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAeB (дата обращения: 12.02.2018). [↑](#footnote-ref-86)
87. Председатель комиссии Общественной палаты РФ посетил очистные сооружения «РВК-Ворнеж» // Коммерсант. URL: https://clck.ru/DKAeM (дата обращения: 16.02.2018). [↑](#footnote-ref-87)
88. Людмила Алексеева и спасаемое ею отечество // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2017/03/03/71678-lyudmila-alekseeva-i-spasaemoe-eyu-otechestvo (дата обращения: 01.03.2018). [↑](#footnote-ref-88)
89. Крестная мать Томас Венцлова — о Людмиле Алексеевой и о том, как создавалась литовская Хельсинкская группа // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2017/07/20/73174-krestnaya-mat (дата обращения: 15.02.2018). [↑](#footnote-ref-89)
90. Путин лично поздравил правозащитницу Людмилу Алексееву с юбилеем // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2017/07/20/73177-putin-lichno-pozdravil-pravozaschitnitsu-lyudmilu-alekseevu-s-yubileem-foto-dnya (дата обращения: 12.02.2018). [↑](#footnote-ref-90)
91. Председатель Московской Хельсинкской группы: о сильных родственных чувствах, человеческом достоинстве и об «оттепели» как о размораживании души // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2015/02/11/63005-lyudmila-alekseeva-171-ya-151-chelovek-sklonnyy-byt-schastlivym-187 (дата обращения: 12.03.2018). [↑](#footnote-ref-91)
92. Нарушения социальных прав: угроза международному миру По мотивам выступления на конференции Московской Хельсинкской группы «Мониторинг ситуации с правами человека в России в 2014-2015 гг». Москва, Центр им. А.Д. Сахарова, 25.08.2015 URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2015/08/31/65436-narusheniya-sotsialnyh-prav-ugroza-mezhdunarodnomu-miru (дата обращения: 13.02.2018). [↑](#footnote-ref-92)
93. Праздник на улице «иностранных агентов» // Новая газета. URL: https://www.novayagazeta.ru/articles/2014/12/11/62316-prazdnik-na-ulitse-171-inostrannyh-agentov-187 [↑](#footnote-ref-93)
94. Прокуратура проверяет Московскую Хельсинкскую группу на предмет исполнения функции иностранного агента // Коммерсант. URL: https://www.kommersant.ru/doc/2659293 (дата обращения: 14.02.2018). [↑](#footnote-ref-94)