

ла и нарушений законов со стороны тех, кто эти законы принимает или должен следить за их исполнением, а также изменение политических предпочтений. Отмечается и рост гражданской активности россиян, а также такое явление, как «сетевая революция» (от флеш-мобов к политическим протестам), которая стала следствием распространения интернета и социальных сетей.

Сложный диалог общества с властью, в котором она не готова признавать и самое главное исправлять свои ошибки, повышать профессионализм и нести ответственность за происходящее в стране, усиливают когорту недовольных, не имеющих определенные политические симпатии и антипатии, но задумывающихся о будущем страны, в которой они живут.

Согласно последним законам об ужесточении мер наказания за несанкционированные митинги и усиления преследований со стороны власти к проявлению такой активности, данный социальный слой попадает под наклеивание ярлыка экстремиста, с негативной окраской, что приводит к парадоксу, когда сама система, ведя борьбу с экстремизмом, провоцирует революционную активность.

#### **Список литературы**

1. Вопрос о выборах в Астрахани находится в компетенции ЦИК и суда. – Режим доступа: <http://www.baltinfo.ru/2012/04/10/Vopros-o-vyborakh-v-Astrakhani-nakhoditsya-v-kompetencii-TsIK-i-suda-Peskov-271332>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус.
2. Карин Клеман, Почему Астрахань круче Болотной. – Режим доступа: <http://www.ikd.ru/node/18194> (дата обращения: 19.04.2012), свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус.
3. Социальный портрет протестного движения в Москве. – Режим доступа: <http://www.wciom.ru> (дата обращения: 12.06.2012), свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус.

#### **References**

1. Vopros o vyborah v Astrahani nahoditsja v kompetencii CIK i suda. – Rezhim dostupa: <http://www.baltinfo.ru/2012/04/10/Vopros-o-vyborakh-v-Astrakhani-nakhoditsya-v-kompetencii-TsIK-i-suda-Peskov-271332>, svobodnyj. – Zaglavie s jekrana. – Jaz. rus.
2. Karin Kleman, Pochemu Astrahan' kruche Bolotnoj. – Rezhim dostupa: <http://www.ikd.ru/node/18194> (data obrashhenija: 19.04.2012), svobodnyj. – Zaglavie s jekrana. – Jaz. rus.
3. Social'nyj portret protestnogo dvizhenija v Moskve. – Rezhim dostupa: <http://www.wciom.ru> (data obrashhenija: 12.06.2012), svobodnyj. – Zaglavie s jekrana. – Jaz. rus.

### **УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ ГРАЖДАН АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ К ГОСУДАРСТВЕННЫМ ГРАЖДАНСКИМ СЛУЖАЩИМ <sup>1</sup>**

*Ярмоленко Лариса Владимировна*, кандидат социологических наук, доцент

Астраханский государственный университет  
414056, Россия, г. Астрахань, ул. Татищева, 20а  
E-mail: [margo-ja@mail.ru](mailto:margo-ja@mail.ru)

*Чухало Вадим Валерьевич*, магистрант

Астраханский государственный университет  
414056, Россия, г. Астрахань, ул. Татищева, 20а  
E-mail: [dajamp@list.ru](mailto:dajamp@list.ru)

В статье анализируются результаты социологического исследования, проведенного в 2012 г. в Астраханской области по измерению уровня доверия граждан к государственным гражданским служащим исполнительных органов государственной власти, предоставляющих государственные услуги.

---

<sup>1</sup> Статья подготовлена по результатам социологического исследования авторов статьи. Исследование было осуществлено в Астраханской области с мая по июль 2012 г.

**Ключевые слова:** уровень доверия граждан, уровень удовлетворенности, уровень убежденности, государственные гражданские служащие, государственные услуги

### THE LEVEL OF CITIZENS' TRUST TO THE CIVIL SERVANTS (ASTRAKHAN REGION)<sup>1</sup>

*Yarmolenko Larisa V.*, Ph.D. (Sociology), Associate Professor

Astrakhan State University  
20a Tatishchev st., Astrakhan, 414056, Russia  
E-mail: margo-ja@mail.ru

*Chukhalo Vadim V.*, undergraduate student

Astrakhan State University  
20a Tatishchev st., Astrakhan, 414056, Russia  
E-mail: dajamp@list.ru

The article analyzes the results of the sociological survey conducted in 2012 in Astrakhan region on the measurement of the level of citizens' trust to the civil servants and government services.

**Keywords:** level of citizens' trust, level of satisfaction, level of conviction, civil servants, government services

Функционирование исполнительных органов государственной власти и государственных служащих направлено на удовлетворение многообразных потребностей гражданского общества, члены которого в рамках общественного мнения фиксируют степень своего доверия институтам и субъектам власти.

Проблема доверия государственной власти и государственным служащим имеет большое практическое значение, поскольку уровень доверия населения является своеобразной оценкой эффективности деятельности государственной службы и демонстрирует готовность граждан активно участвовать в реализации государственных программ развития общества.

Задача формирования системы мониторинга общественного мнения по оценке эффективности государственной службы и результативности профессиональной служебной деятельности государственных служащих была сформулирована в отраслевой целевой программе «Развитие государственной гражданской службы Астраханской области (2010–2013 гг.)», утвержденной Постановлением Правительства Астраханской области от 18.06.2009 № 304-П. Одним из ключевых показателей оценки выполнения программы назван индекс доверия граждан к государственным служащим.

Дефицит доверия к власти 1990-х – 2009 гг. привёл к необходимости реформирования государственной службы. В ходе ее реформирования ожидается повышение качественного уровня исполнения государственными служащими должностных обязанностей, в том числе и по предоставлению государственных услуг.

Авторы исследования считают, что доверие граждан к исполнительным органам государственной власти и государственным гражданским служащим формируется под влиянием ряда основных обстоятельств. Во-первых, уровень доверия определяется сложившимися в общественном мнении стереотипами, которые опосредованно характеризуют отношение населения к исполнительным органам государственной власти. Во-вторых, уровень доверия представляет собой своеобразную оценку гражданами адекватности и эффективности, государственной политики исполнительных органов государственной власти, норм и правил, которые они направляют на реше-

---

<sup>1</sup> The article is based on the results of the survey authors. The study was carried out in the Astrakhan region from May to July 2012.

ние социальных и индивидуальных проблем граждан. В-третьих, уровень доверия выражается непосредственно на основе личного опыта взаимодействия населения с государственными гражданскими служащими.

На наш взгляд, наиболее объективное мнение граждан об эффективности исполнительных органов государственной власти и результативности профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих формируется в ходе фактического получения государственных услуг, в перечне которых наибольшую значимость имеют услуги, направленные на социальную поддержку населения. Следовательно, мнение получателей государственных услуг об удовлетворенности их полнотой и качеством является одним из важных показателей доверия граждан к исполнительным органам государственной власти, определяющим результативность основных направлений социальной политики исполнительных органов государственной власти и позволяющим выработать меры по совершенствованию профессиональной культуры и компетенции государственных гражданских служащих.

Доверие – необходимое условие нормальной коммуникации между клиентами и поставщиками услуг, от которых ожидается честность и ответственность в ходе выполнения своих обязательств. Доверие основано на рациональном и эмоциональном восприятии действий других, поэтому оно всегда персонализировано, т.е. клиент воспринимает организацию, предоставляющую ему услуги через ее специалистов, с которыми непосредственно взаимодействует. Следовательно, доверие как продукт возникает на основе практического опыта субъекта, поэтому оно в реализованном нами социологическом исследовании выявлялось у лиц, фактически участвующих в клиентских отношениях и на своем практическом опыте в состоянии фактически оценить результаты деятельности специалистов исполнительных органов государственной власти.

Доверие как понятие многозначно. Соответственно, напрямую задавая вопрос респонденту «Доверяете ли Вы кому-то, чему-то?», можно только догадываться, что он понимает смысл данного слова так же, как и исследователи, задающие его. При этом доверие может быть понято как честность кого-то по отношению к кому-то, например можно доверять соседу, давая ему в долг, что он вернет деньги в назначенный срок, доверять производителю, выпускающему продукты питания, надеясь, что они качественные. Доверие к исполнительным органам государственной власти не сводится к данной трактовке смысла этого слова. Получатели основных государственных услуг ждут от государства материальной помощи, при этом для того, чтобы воспользоваться данной возможностью, необходимо документальное подтверждение, т.е. требуется честность и правдивость самого клиента в том, что он действительно нуждается в особой государственной услуге. В этом смысле государство должно доверять честности и правдивости клиента, оказывая ему социальную помощь.

Следовательно, термин «доверие» в буквальном смысле применительно к государству и его структурам не совсем корректен, так как изначально дискредитирует легитимность, т.е. признание народом прав государств на ту деятельность, которые оно реализует, в противном случае монополия государства на издание и реализацию законов, применения насилия в случае неповиновения равны нулю.

На наш взгляд, в случае определения доверия как совокупности обоснованных и социально подтвержденных ожиданий населения страны в отношении фактических результатов деятельности органов государственной власти и уполномоченных лиц (государственных служащих) следует выделять две основные его составляющие: эмоциональную и рациональную. Рациональное доверие мы измеряли у респондентов в форме установок, т.е. системы убеждений, направленных на объект, коим в нашем случае являются соответствующие государственные гражданские служащие и исполнительные органы государственной власти. Установки фиксируются оценкой этих объектов с точки зрения их доступности и позитивной направленности в адрес клиента, стремясь оказать ему максимальное содействие.

Эмоциональную составляющую мы выявляли в форме удовлетворенности респондента (клиента), которая коррелирует со степенью его комфорта (эмоциональное общение с государственным гражданским служащим, чистота, порядок, уют, хорошая организация), т.е. все то, что эмпирически фиксируется переменной «качество обслуживания».

Таким образом, для выявления индекса доверия в социологическом исследовании, проведенном нами в 2012 г. в Астраханской области, были задействованы два показателя: удовлетворенность получателей государственными услугами и установки клиентов. В качестве переменных были использованы понятия: информированность, способ оформления права на государственную услугу, качество обслуживания, конфликтные ситуации, оценочные суждения клиента. Для регистрации индикаторов удовлетворенности нами были сформированы номинальные и ранговые шкалы, а для регистрации установок были сформированы порядковые шкалы суждений, состоящих из ряда стандартизированных утверждений, с которыми респонденту предлагалось согласиться или не согласиться.

Для оценки уровня удовлетворенности получателей услуг были использованы следующие переменные: 1) доступность предоставляемых государственных услуг; 2) информированности населения о перечне основных государственных услугах; 3) качество работы государственных гражданских служащих; 4) конфликтность между государственными гражданскими служащими и получателями государственных услуг.

Индекс доверия рассчитывался с помощью показателей «удовлетворенность» и «установка», которые измерены в процентах и представлены как средняя сумма всех позитивных оценок, сделанных респондентами. Интегральный индекс в исследовании представляет собой также среднюю сумму, полученную из суммы позитивных оценок удовлетворенности и позитивно выраженных установок.

Основным методом сбора эмпирической информации был избран метод формализованного фокусированного индивидуального мягкого по стилю интервью. Опрос производился в целевой аудитории на выходе респондентов из территориальных центров социальной поддержки населения г. Астрахани и районов Астраханской области. Объем выборочной совокупности составил 1200 человек.

По результатам исследования получены линейные распределения ответов респондентов, которые были сопоставлены с контрольными признаками исследования, такими как место проживания, вид государственной услуги, пол и возраст респондентов с целью выявления существенных зависимостей.

Уровень информированности населения о перечне основных государственных услуг рассчитан нами по ранговым позициям источников получения информации. Основную долю информации о возможности получения государственных услуг, обозначенных в опросе, респонденты получают по каналам «сарафанного радио», т.е. от родственников, друзей и знакомых – 46 %, по месту работы – 25 %, по каналам телевидения – 15,3 %. Активно развивающаяся интернет-реклама, к сожалению, пока не привлекает малоимущих граждан (только 1,5 %). Женщины, имеющие детей (37 %), отмечают, что информацию о пособии на ребенка получили по месту работы.

В маркетинговой деятельности коммерческих организаций показатели «самооповещения» (родственники, друзья, знакомые, по месту работы) считаются достаточно эффективными, но для деятельности исполнительных органов государственной власти они указывают на определенные недоработки в информировании граждан о перечне основных государственных услуг и процедуры их предоставления.

Уровень удовлетворенности населения качеством работы государственных гражданских служащих (специалистов) в среднем составил достаточно высокий индекс, равный 52,2 %. Более половины респондентов (56,1 %) констатируют, что удовлетворены взаимодействием со специалистами, оказывающими государственные услуги по параметрам их компетентности, вежливости, дружелюбия, желанию помочь посетителю и обслужить его максимально быстро. Расхождения между двумя контрольными показателями составили 3,9 %.

Индекс эмоциональной удовлетворенности составил 52,2 %, а индекс 56,1 % отражает степень убежденности в том, что в целом специалисты территориальных центров профессионально выполняют свою работу.

Преференции, определяющие индекс удовлетворенности населения качеством предоставления государственных услуг, распределяются следующим образом: 1) жилищно-коммунальных услуг, в том числе предоставлением жилищных субсидий на оплату помещения и коммунальных услуг, – 72,5 %; 2) назначением и выплатой государственных пособий гражданам, имеющим детей, – 59 %; 3) выплатой денежных компенсаций отдельным категориям граждан – 64,7 %.

Население районов области демонстрирует более высокий уровень удовлетворенности (66,2 %), чем жители областного центра (62,9 %).

Среди респондентов, которые оценили качество услуг «неудовлетворительно», больше женщин, получающих пособие на детей, – 73,2 %.

Интегральный индекс удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг составил 63,9 %. Следует отметить, что в перечне причин неудовлетворительной работы территориальных центров респонденты больше всего отмечали: необходимость копирования большого количества документов, что влечет трату личных и так скудных средств – 56 %; необходимость ходить по различным инстанциям для сбора справок – 42 %.

Имеет место достаточно высокий уровень удовлетворенности граждан доступностью предоставляемых государственных услуг исполнительными органами государственной власти. Индекс составил 59,9 %.

В ходе исследования зафиксирован относительно низкий уровень конфликтности между государственными гражданскими служащими и получателями государственных услуг Астраханской области. О конфликтных ситуациях констатировало 31,7 % опрошенных. Среди наиболее частых причин конфликтных ситуаций респонденты называли: грубость, хамство, повышенную нервозность специалистов (46 %), ошибки при оформлении документов (32,7 %), потеря документов (21,1 %).

Женщины, получающие пособие на детей, больше всех категорий клиентов констатировали факты конфликтных ситуаций с сотрудниками территориальных центров – 29,5 %.

Уровень удовлетворенности качеством основных государственных услуг составил 86,8 %. Степень убежденности в том, что исполнительные органы государственной власти обеспечивают населению определенные социальные гарантии, составляет 58,9 %. В целом интегральный индекс доверия к исполнительным органам государственной власти равен 72,85 %, тогда как интегральный индекс доверия граждан к государственным гражданским служащим (специалистам) составил 54,2 %.

Как показали итоги социологического исследования, уровень доверия граждан исполнительным органам, осуществляющим реализацию государственных услуг, достаточно высокий и превышает 50 %. Жители сел склонны более доверять деятельности центров социальной защиты населения Астраханской области, чем жители областного центра. Женщины, имеющие детей, более критичны в оценке условий и качества предоставления услуг.

Причины высокого уровня доверия жителей Астраханской области к исполнительным органам государственной власти в большей степени относятся непосредственно к финансовой составляющей государственной услуги, а именно к тому, что она всё же таки имеет место. Не следует и снимать со счетов факт того, что существенные изменения в деятельности центров имеют место. Респонденты отмечали, что среди специалистов центров есть профессионалы своего дела, отзывчивые и внимательные к чаяниям клиентов, помогающие не только делом, но и полезными советами.

Итоги осуществленного нами социологического опроса позволяют констатировать наличие ряда причин неудовлетворенности населения деятельностью территориальных центров социальной поддержки населения Астраханской области по предоставлению основных государственных услуг.

Для того чтобы улучшить качество работы территориальных центров, респонденты внесли ряд предложений: 1) продумать удобства для детей, с которыми приходят посетители центров – 71 % лиц, получающих пособие на ребенка; 2) оборудовать помещения по приему граждан вентиляционными системами (кондиционерами), удобными местами для сидения, туалетными комнатами, питьевой водой и т.п. – 67 %; 3) обеспечить условия для бесплатного копирования необходимых для предоставления документов – 50,5 %; 4) сократить количество документов, необходимых для предоставления государственной услуги – 17,2 %; 5) сделать возможным предварительную запись на прием в удобное для граждан время – 6,2 %.

С учетом замечаний и предложений респондентов нами разработан ряд рекомендаций по улучшению качества обслуживания населения: 1) сформировать официально утвержденный перечень документов (справок), которые непосредственно не должны запрашиваться специалистами у получателей государственных услуг, поскольку могут быть получены ИОГВ самостоятельно по запросу. 78 % респондентов свидетельствуют об утомительной процедуре хождения по инстанциям для сбора необходимых справок, при этом получение отдельных справок относится к платным услугам. Министрественная социальная развития и труда Астраханской области констатирует, что определенная часть справок запрашивается непосредственно специалистами, однако это происходит не всегда. Для того чтобы у посетителей центров не складывалось предвзятого представления о том, что их намеренно «гоняют» по инстанциям, официально утвержденный перечень подобных документов должен находиться на информационном стенде; 2) обязать специалистов снимать копии с документов и освободить клиентов от дополнительных денежных затрат на данную процедуру; 3) разработать инновационные формы по отслеживанию и выявлению специалистов с низкой профессиональной культурой, допускающих неэтичное поведение и грубость в отношении с клиентами. В маркетинговых исследованиях имеет место эффективный метод «тайный покупатель (клиент)». В г. Астрахани в сфере здравоохранения, в частности в выявлении изъянов обслуживания населения в поликлиниках, подобная практика имела место и принесла положительные плоды.

Посетители территориальных центров, как правило, требуют к себе особого уважительного отношения, поскольку находятся в сложных жизненных ситуациях, некоторые испытывают дискомфорт от того, что нужно обращаться за помощью, демонстрировать свои материальные затруднения. Повышенной эмоциональностью обладают пожилые люди, женщины, имеющие детей. Взаимодействие с такими категориями клиентов накладывает на специалистов особую ответственность за свое поведение. Интервьюеры, делясь своими впечатлениями от опроса, свидетельствовали, что в ряде центров респонденты с благодарностью и теплыми чувствами называли имена тех специалистов, которые проявляют доброжелательность, внимание и заботу к своим клиентам.

- Предлагаем продумать систему отбора специалистов территориальных центров с учетом необходимых параметров индивидуального психического самочувствия, уравновешенности. Включить в программу аттестации и переподготовки психологические методы контроля эмоционального состояния специалистов, тренинги по стрессоустойчивости и преодолению профессионального выгорания.
- Осуществить инспекцию (ревизию) территориальных центров социальной поддержки населения Астраханской области с целью выявления помещений, не соответствующих комфортному пребыванию клиентов.
- Более тщательно проработать программы «Информированность клиента» и «Индивидуальный подход к потребностям клиента».

Доверие является многопараметрическим показателем, характеризующим результативность и эффективность деятельности исполнительных органов государственной власти и государственных гражданских служащих. В нем существенное значение отводится эмоционально переживаемым индикаторам уровня удовлетворенно-

сти, поэтому как психологический феномен доверие формируется заботой всего персонала и создает устойчивые отношений ИОГВ и клиентов (потребителей услуг). Необходимо активизировать работу по созданию адекватных алгоритмов, определяющих последовательность действий Министерства социального развития и труда Астраханской области по укреплению доверия клиентов к территориальным центрам социальной поддержки населения.

### **ИНТЕГРАЦИЯ В РАМКАХ ЕВРАЗИЙСКОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО СОЮЗА КАК ВАЖНЕЙШИЙ ФАКТОР УСТОЙЧИВОСТИ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНЫХ МИРОВЫХ ВЫЗОВОВ**

*Гаврилина Наталья Евгеньевна*, кандидат экономических наук, доцент

Астраханский государственный технический университет  
414025, Россия, г. Астрахань, ул. Татищева 16  
E-mail: GavrilinaN.E@mail.ru

В статье рассматриваются важнейшие вопросы функционирования Единого экономического пространства и перспективы создания Евразийского экономического союза как важнейшего объединения государств на постсоветском пространстве. Автор приводит важнейшие данные социально-экономического развития стран-участников Единого экономического пространства, оценивает уровни развития товарооборота и инвестиций, успешность принятых экономических и политических шагов по формированию Единого экономического и правового пространства. В статье приводятся точки зрения ведущих ученых-экономистов стран СНГ, занимающихся изучением проблем и перспектив создания Евразийского экономического союза.

**Ключевые слова:** интеграция, Таможенный союз, Единое экономическое пространство, внешняя торговля, экспорт товаров, национальные хозяйства

### **INTEGRATION WITHIN THE EURASIAN ECONOMIC UNION AS A VITAL FACTOR IN SUSTAINABILITY IN THE FACE OF GLOBAL WORLD CALLS**

*Gavrilina Nataliya E.*, Ph.D. (Economics), Associate Professor

Astrakhan State Technical University  
16 Tatishchev st., Astrakhan, 414025, Russia  
E-mail: GavrilinaN.E@mail.ru

In the article the major questions of functioning of Uniform Economic Space and prospect of creation of the Euroasian Economic Union as major association of the states on the postsoviet space are considered. The author considers the major parameters of economic progress of the countries of-participants of the Customs Union, cites data on a level of development of economy and integration into various areas of economy. In article the points of view of the leading scientific-economists CIS countries, questions of problems engaged by studying and prospects of creation of the Euroasian Economic Union are resulted. The author mentions the basic legal, economic and political sides of cooperation within the limits of Uniform Economic Space and creation on its base of the Euroasian Economic Union.

**Keywords:** integration, the Customs Union, Uniform Economic Space, foreign trade, export of goods, national facilities

В настоящее время следует отметить усиление интеграционных процессов в рамках Единого экономического пространства и Таможенного союза. Данный факт, безусловно, заслуживает самого пристального внимания со стороны ученых, экономистов и политологов, ибо налицо яркая и противоречивая картина сближения государств и народов, родственных по ментальности, корням, вере, устремленных в общее будущее и давно ждущих решения вопросов, назревших со времен распада СССР.