

Взаимодействие граждан с контрольно-надзорными органами государства: состояние и основные тенденции*

Южаков В. Н., Добролюбова Е. И.*

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Москва, Российская Федерация; *dobrolyubova-ei@ranepa.ru

РЕФЕРАТ

Целью исследования является оценка состояния и тенденций взаимодействия граждан с контрольно-надзорными органами в условиях реформирования осуществляемой ими контрольно-надзорной деятельности.

В качестве основного метода исследования использован репрезентативный социологический опрос граждан, проведенный в 35 российских регионах в марте 2020 г. В рамках опроса получены оценки гражданами их личного опыта столкновения с 10 основными видами рисков причинения вреда (в сфере личной безопасности, безопасности продуктов питания и непродовольственных товаров и услуг, противопожарной и технической безопасности зданий и сооружений, экологической безопасности, рисков в сфере медицинских услуг и лекарств, транспортной безопасности, рисков в сфере финансовых услуг и связанных с несанкционированным использованием персональных данных).

Результаты исследования показывают, что 49,5% респондентов за последние два года сталкивались с необходимостью защиты от исследуемых рисков, из них 44,9% опрошенных обращались за помощью в защите от этих рисков в контрольно-надзорные органы государства. Полностью решить проблему (предотвратить угрозы либо обеспечить устранение нарушений и возмещение вреда) удалось 44,2% опрошенных.

Сопоставление полученных результатов с итогами предыдущих исследований показывает, что реформирование контрольно-надзорной деятельности государства пока не оказало значимого влияния на повышение качества взаимодействия граждан с контрольно-надзорными органами. Для повышения качества такого взаимодействия необходима реализация специальных мер по развитию механизмов «обратной связи» при планировании контрольно-надзорных мероприятий, введению контроля не только за своевременностью рассмотрения обращений граждан, но и за содержательным характером ответов на такие обращения, росту оперативности рассмотрения обращений граждан и более активному участию контрольно-надзорных органов в обеспечении возмещения причиненного вреда. Расширение использования взаимодействия граждан и органов государственного контроля с использованием цифровых технологий также позволит повысить качество взаимодействия и, как следствие, будет способствовать росту доверия граждан контрольно-надзорным органам.

Ключевые слова: безопасность, государственное управление, обращения граждан, государственный контроль, результативность контрольно-надзорной деятельности, оценка, охраняемые законом ценности, риски причинения вреда, эффективность

Для цитирования: Южаков В. Н., Добролюбова Е. И. Взаимодействие граждан с контрольно-надзорными органами государства: состояние и основные тенденции // Управленческое консультирование. 2020. № 11. С. 23–41.

* Авторы выражают благодарность Директору Центра социально-политического мониторинга Института общественных наук РАНХиГС А.Н. Покиде и научному сотруднику Центра Н.В. Зыбуновской за активное участие в подготовке и проведении социологического исследования, результаты которого представлены в статье.

Interaction of Citizens with Regulatory Enforcement and Inspection Bodies: Status and Key Trends

Vladimir N. Yuzhakov, Elena I. Dobrolyubova*

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, Moscow, Russian Federation; *dobrolyubova-ei@ranepa.ru

ABSTRACT

The objective of the paper is to evaluate the status and trends of citizen interactions with regulatory enforcement and inspection bodies in the framework of inspection reform.

The key method used was a representative sociological survey conducted in 35 Russian regions in March 2020. The survey allowed for collecting citizen evaluations on personal experience related to facing 10 major risks to public values (in the areas of personal safety from crime, food and non-food product safety, fire and technical safety of buildings and constructions, environmental safety, risks related to medical services and drugs, transport safety, risks related to financial services and misuse of personal data).

The results demonstrate that some 49.5 percent of Russian citizens have faced the need to protect themselves from the above risks for the past 2 years. Out of them, 44.9 percent of respondents applied for protection to regulatory enforcement and inspection authorities. Only 44.2 percent of respondents that had applied to regulatory enforcement and inspection authorities for protection of public values fully attained their objectives (i.e. managed to prevent the threat or have violations eliminated and the damage reimbursed).

Comparing these results to those obtained from the previous surveys demonstrates that implementation of the inspection reform has not yet made any significant effect on improving the quality of interaction between citizen and regulatory enforcement and inspection authorities. To improve the quality of such interactions special measures should be undertaken for improving the use of feedback mechanisms for planning inspection activities. Responses to citizen applications should be controlled not only in terms of timeliness but also in terms of substance. Timely review and reaction to citizen applications as well as more involvement in damage reimbursement processes on the part of regulatory enforcement and inspection authorities are also recommended. Broader use of digital technologies for interactions between citizen and regulatory enforcement and inspection authorities could also help improve the quality of these interactions and contribute to increasing the public trust to these authorities.

Keywords: safety, public administration, citizen application, effectiveness of inspection activity, state control, evaluation, public values, risks of damage, efficiency

For citing: Yuzhakov V. N., Dobrolyubova E. I. Interaction of Citizens with Regulatory Enforcement and Inspection Bodies: Status and Key Trends // Administrative consulting. 2020. N 11. P. 23–41.

Введение

Реформирование контрольно-надзорной деятельности государства (далее — КНД) декларируется и отчасти осуществляется в России с 2016 г. Первоначально реформа КНД имела статус приоритетного проекта¹, а с 2018 г. была включена в состав Основных направлений деятельности Правительства Российской Федерации до 2024 г.² В качестве ключевой цели реформы была заявлена минимизация рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям: жизни и здоровью граждан, их имуществу, законным правам и интересам, объектам окружающей среды и культурно-историческим памятникам (далее — охраняемые законом ценности). Для обеспечения мониторинга и оценки как КНД, так и ее реформы была утверждена

¹ [Электронный ресурс]. <http://government.ru/projects/selection/655/25930/> (дата обращения: 24.04.2020).

² [Электронный ресурс]. <http://government.ru/news/34168/> (дата обращения: 24.04.2020).

Базовая модель определения показателей результативности и эффективности КНД¹ (далее — Базовая модель), предполагающая использование статистических показателей о количестве случаев причинения вреда охраняемым законом ценностям (смертности, заболеваемости, объема материального ущерба от контролируемых причин).

Первые итоги применения данной модели свидетельствуют о ее значимых недостатках. Так, органы власти столкнулись со сложностями при определении конкретных охраняемых законом ценностей, на защиту которых направлены конкретные виды государственного контроля (надзора), а также при формировании измеряемых показателей результативности для характеристики степени защищенности таких ценностей [11]. В тех случаях, когда показатели результативности были определены и утверждены контрольно-надзорными органами, при последующей оценке их достижения отмечались значительные разрывы между данными ведомственной статистики и иными источниками информации о частоте случаев причинения вреда в соответствующих сферах [8], что связано с «латентным» характером данных показателей: во многих сферах случаи причинения вреда выявляются непосредственно в рамках проверочных мероприятий, и частота их фиксации непосредственно зависит от деятельности органов контроля [9].

Важным недостатком данной модели является и отсутствие показателей результативности, позволяющих оценивать профилактическую деятельность КНО по предотвращению угроз причинения вреда охраняемым законом ценностям [3]. Следует также отметить, что, несмотря на значительное число показателей, включенных в Базовую модель, она слабо учитывает деятельность контрольно-надзорных органов (далее — КНО), связанную с взаимодействием с гражданами, обращающимися в КНО за защитой охраняемых законом ценностей: хотя модель предусматривает использование показателей, отражающих восприятие КНД обществом, данные показатели отнесены к индикативным (в отличие, например, от показателей, характеризующих уровень административной нагрузки на бизнес и оцениваемых в целом для всех видов КНД), а единая методология их расчета отсутствует.

В этой связи исследование состояния и тенденций развития взаимодействия граждан с КНО представляется важным условием объективной оценки вклада КНО (наряду с другими инструментами защиты прав и интересов граждан [5]) в обеспечение защиты охраняемых законом ценностей и, соответственно, достижения целей реформирования КНД в интересах граждан.

Оценка деятельности контрольно-надзорных органов с позиции граждан: обзор зарубежных и российских подходов

В вышедших в 2018 г. методических рекомендациях ОЭСР в сфере развития регулирования и контроля за соблюдением исполнения законодательства в качестве одного из 12 критериев, на которые рекомендуется ориентироваться при совершенствовании КНД, выделена оценка реального положения дел, предполагающая измерение удовлетворенности деятельностью КНО как со стороны бизнеса, т. е. регулируемых субъектов, так и с позиции граждан и потребителей [30]. Подобная оценка требует использования социологических методов исследования, которые пока на практике чаще проводятся в отношении представителей хозяйствующих субъектов и призваны оценить административную нагрузку на бизнес [28, с. 22].

¹ Распоряжение Правительства РФ от 17.05.2016 № 934-р (ред. от 07.10.2019) «Об утверждении основных направлений разработки и внедрения системы оценки результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_198076/ (дата обращения: 21.04.2020).

Подходы к оценке деятельности КНО с позиции граждан в зарубежной литературе развиваются преимущественно в отраслевых исследованиях, направленных на измерение уровня удовлетворенности и доверия конкретным КНО, зачастую — в конкретных городах и регионах. Например, значительное внимание уделяется оценке удовлетворенности граждан деятельностью полиции [24]. Так, эмпирические исследования, проведенные в США, показали, что качество взаимодействия органов полиции с гражданами и оценка ими уровня защищенности от преступности являются ключевыми факторами удовлетворенности граждан деятельностью полиции [33]. При этом важную роль в оценке деятельности органов полиции играет эффективность коммуникаций с населением [19]. Исследования, проведенные в Австралии, показали значимость результативности деятельности органов полиции и соблюдения процедурных требований при оценке гражданами удовлетворенности работой данных органов [25]. Эмпирические исследования, проведенные в развивающихся странах, подчеркивают значимость факторов законности и результативности при оценке удовлетворенности деятельностью полиции [27], а также вопросов контроля коррупции и профессионализма [21]. Вопросы оценки деятельности полиции часто включаются в более комплексные исследования, направленные на оценку удовлетворенности граждан деятельностью местных органов власти и качества городской среды (например, в Великобритании [22], Европейском союзе [15] Колумбии [23]).

Социологические исследования граждан за рубежом проводятся и для оценки удовлетворенности граждан в сфере продовольственной безопасности. Значительное внимание таким исследованиям уделяется в Китае, в том числе, для оценки необходимости отслеживания источников происхождения продукции [32], сертификации продовольствия [26], в Бразилии — для оценки качества скоринговой системы, внедренной для оценки безопасности объектов общественного питания в преддверии Чемпионата мира по футболу 2014 г. [14]. Помимо оценки конкретных инициатив проводятся также исследования, направленные на выявление взаимосвязи между ресурсным обеспечением КНО и удовлетворенностью граждан уровнем безопасности продуктов питания [20].

Значительное внимание опросам граждан уделяется и в сфере налогового контроля, где результаты социологических исследований зачастую используются для выявления факторов, влияющих на добровольное соблюдение налогоплательщиками обязанностей по уплате налогов и сборов [16; 18].

Зарубежные исследования позволяют определить круг факторов, которые потенциально влияют на восприятие гражданами деятельности КНО. К таким факторам, в частности, относятся результативность деятельности КНО по рассмотрению обращений граждан; законность и справедливость принимаемых ими решений; соблюдение процедур и требований. Данные факторы имеют практическую значимость и в контексте мониторинга реформы КНД в России.

Анализ зарубежных источников позволяет выявить и ряд недостатков, которые целесообразно учесть при оценке взаимодействия граждан и КНО в России. Так, во многих проанализированных исследованиях отсутствует дифференциация между удовлетворенностью граждан *качеством государственных услуг* (и процедурами их оказания) и *качеством общественных благ* (к ним относится, в частности, обеспечение безопасности от рисков, на минимизацию которых направлена деятельность контрольно-надзорных органов). Данная особенность характерна как для исследований на национальном уровне, так и для международных сопоставлений [31]. Отсутствие такой дифференциации может исказить результаты оценок, поскольку исследования, направленные на оценку качества государственных услуг, требуют использования специфической выборки (граждан — получателей конкретных услуг), тогда как при оценке общественных благ выборка строится на основе генеральной совокупности населения.

Преимущественно отраслевая направленность исследований не позволяет сформулировать общие для всех (большинства) КНО ориентиры развития их деятельности, ограничивает возможность их сопоставления (бенчмаркинга), что весьма значимо в российском контексте.

В России вопросы взаимодействия граждан и КНО, как правило, анализируются в рамках более общих вопросов рассмотрения обращений граждан в органы государственной власти [4] и в контексте развития институтов общественного контроля [6; 10], а также в отраслевых исследованиях, посвященных оценке деятельности отдельных органов, в том числе, полиции [17], Роструда и ФНС России [13]. Такой подход не позволяет комплексно оценить состояние и тенденции изменения взаимодействия граждан и КНО в рамках реализации реформы КНД. Настоящее исследование призвано восполнить данный пробел.

Методы исследования

Для выявления состояния и тенденций изменения взаимодействия граждан и КНО в марте 2020 г. был проведен репрезентативный социологический опрос совершеннолетних граждан Российской Федерации¹. Выборка опроса составила 2000 человек в 35 российских регионах, расположенных во всех федеральных округах. Структура выборки соответствует основным социально-демографическим характеристикам российского населения. Опрос проводился методом формализованного личного интервью по месту проживания респондентов. Результаты опроса сопоставимы с итогами исследований прошлых лет, проведенных по аналогичной методике².

В рамках опроса исследовалась оценка респондентами уровня защищенности значимых для них охраняемых законом ценностей от десяти основных видов рисков (в сфере личной, пожарной и технической, экологической, транспортной безопасности, безопасности продовольственных и непродовольственных товаров, медицинских услуг и лекарств, финансовых услуг, безопасности на рабочем месте и защиты персональных данных), с которыми респонденты сталкивались в течение двух лет, предшествовавших исследованию.

По итогам исследования 2020 г. из 2000 респондентов опроса за два года, предшествовавших исследованию, сталкивались с необходимостью защиты охраняемых законом ценностей 49,4% граждан. В 77,1% случаев столкновение с необходимостью защиты от исследуемых рисков было сопряжено с фактом причинения вреда (ущерба). 44,9% респондентов, сталкивавшихся с необходимостью защиты от исследуемых рисков (22,1% от общего числа респондентов в составе выборки), обращались в КНО. Анализ опыта данных респондентов стал основой для настоящего исследования.

Для оценки результативности обращений граждан в КНО за поддержкой в защите значимых для них ценностей в рамках исследования был рассчитан индекс результативности обращений в КНО по формуле:

$$P = ПР + НВ + 0,5 \times (УН + ВВ),$$

где ПР — доля респондентов, по итогам обращения которых в КНО угроза была предотвращена (в общем числе респондентов, обращавшихся в КНО, в %); НВ — доля респондентов, по итогам обращения которых в КНО ущерб был возмещен, нарушения устранены (в общем числе респондентов, обращавшихся в КНО, в %); УН — доля респондентов, по итогам обращения которых в КНО ущерб не был

¹ Результаты исследования на момент подготовки статьи не опубликованы.

² Основные результаты исследований 2018 г. и 2019 г. опубликованы в [12].

возмещен, но нарушения были устранены (в общем числе респондентов, обращавшихся в КНО, в %); ВВ — доля респондентов, по итогам обращения которых в КНО ущерб был возмещен, но нарушения не были устранены (в общем числе респондентов, обращавшихся в КНО, в %).

Основные результаты исследования

Сопоставление данных опроса 2020 г. с результатами исследований прошлых лет показывает, что в целом востребованность контрольно-надзорных органов как института защиты граждан от рисков причинения вреда значимым для них ценностям снижается.

Если в 2018 г. в случае столкновения с угрозой причинения вреда этим ценностям 50,7% респондентов обращались в КНО, то в 2020 г. таких выявлено 44,9%. Частота обращений в КНО и динамика данного показателя существенно дифференцированы по видам рисков, с которыми сталкивались респонденты.

Так, в 2020 г. чаще всего в КНО обращались респонденты, сталкивавшиеся с угрозами в сфере транспортной безопасности (56,3% от опрошенных, столкнувшихся с данным риском), личной безопасности (49,2%) и угрозами, связанными с пожарами, иными авариями в зданиях и сооружениях (45,5%). Реже всего обращались в КНО респонденты, сталкивавшиеся с рисками, связанными с потреблением некачественных продуктов питания и услуг общественного питания (14,3%) и небезопасными условиями труда (14,5%). При этом самое значительное снижение частоты обращений в КНО в 2018–2020 гг. отмечается среди респондентов, сталкивавшихся с угрозами жизни, здоровью и имуществу от действий преступников (снижение на 14,6 п.п. по сравнению с 2018 г.), а значимый рост частоты обращений — по рискам причинения вреда жизни и здоровью, имуществу от некачественных непродовольственных товаров и услуг (рост на 7,4 п.п.) (табл. 1).

Факт причинения вреда охраняемым законом ценностям является одним из факторов, влияющих на обращение граждан в КНО. Так, среди граждан, столкнувшихся с фактами причинения вреда, доля обратившихся за защитой в КНО в 2020 г. составила 54,8% (в 2019 г. — 57,1%, в 2018 г. — 58,3%). Среди тех, кто столкнулись с угрозой, но не фактом причинения вреда, доля обратившихся за защитой в КНО существенно ниже — 11,5% (в 2019 г. — 12,0%, в 2018 г. — 13,1%).

Среди причин необращения граждан в КНО за защитой в первую очередь можно обратить внимание, что многие граждане (45,7% респондентов) считают риски (угрозы), с которыми они сталкивались, незначительными. Другая причина, скорее всего, отчасти взаимосвязанная с первой — нежелание тратить время на разбирательства. Ее отметили 35,4% опрошенных. Следующая причина низкой частоты обращений граждан за помощью в КНО — это недоверие данным органам. Каждый третий респондент (33,6%) не верит, что КНО могут разрешить его ситуацию (табл. 2).

Основной целью обращений респондентов в КНО, согласно данным опроса, является устранение нарушений, наказание виновных и (или) возмещение причиненного вреда (ущерба). На это указали 62,2% респондентов, которые имели опыт обращения в КНО в течение последних двух лет (рис. 1).

Предотвращением возникшей угрозы причинения вреда жизни и здоровью, имуществу или иным общественно значимым ценностям обосновали свое обращение в КНО 26,5% респондентов. Еще для 11,3% респондентов обращение в КНО было вызвано административной необходимостью, так как без него было невозможно дальнейшее обращение за защитой своих прав, в том числе за возмещением вреда, в суд, в страховую или иную организацию.

Основная цель обращения в КНО варьируется в зависимости от вида риска, с которым сталкивались граждане.

**Доля граждан, обратившихся в КНО
(в % от числа респондентов, столкнувшихся с необходимостью защиты
от рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям)**

Table 1. Percentage of citizen who applied to regulatory enforcement and inspection authorities (out of total number of respondents that faced the need to protect public values from risks)

Риски	2018	2019	2020
1. Жизни, здоровью, имуществу от действий преступников	63,8	57,5	49,2
2. Жизни и здоровью от некачественных продуктов питания и услуг общественного питания	10,4	9,6	14,3
3. Жизни и здоровью, имуществу от некачественных непродовольственных товаров и услуг (кроме финансовых)	15,8	19,2	23,2
4. Жизни и здоровью, имуществу, в том числе памятникам истории и культуры от пожаров и иных аварий в зданиях, сооружениях	43,5	49,2	45,5
5. Жизни и здоровью, имуществу, природным комплексам от ухудшения состояния окружающей среды, браконьерства	19,6	22,1	21,5
6. Жизни и здоровью от некачественного предоставления медицинских услуг, некачественных лекарств	19,4	19,9	22,3
7. Жизни и здоровью от неблагоприятных (опасных) условий труда на рабочем месте	21,4	14,7	14,5
8. Жизни, здоровью, имуществу от неисправности транспортных средств, ДТП	58,4	57,1	56,3
9. Имуществу от нарушений в сфере предоставления услуг банков, страховых компаний, иных финансовых услуг	36,0	38,3	33,6
10. Неприкосновенности личной жизни, имуществу в связи с распространением и использованием персональных данных	14,1	13,8	14,9
Всего	50,7	45,2	44,9

Источник: составлено авторами.

Так, например, на предотвращение возникшей угрозы причинения вреда чаще указывали респонденты, которые столкнулись с некачественным предоставлением медицинских услуг, некачественными лекарствами (41,7%), с ухудшением состояния окружающей среды и распространением браконьерства (39,3%), с некачественными, небезопасными продуктами питания и услугами общественного питания (37,1%). Около четверти обращений в КНО в связи с угрозами жизни, здоровью, имуществу от неисправности транспортных средств, дорожно-транспортных происшествий (25,3%) были вызваны необходимостью таких обращений для получения последующего возмещения вреда.

Большинство респондентов (64,8%) обращались в КНО в письменной форме лично; около трети (30,3%) — устно по телефону, 18,2% опрошенных использовали электронную форму обращения, в том числе специализированные интернет-порталы.

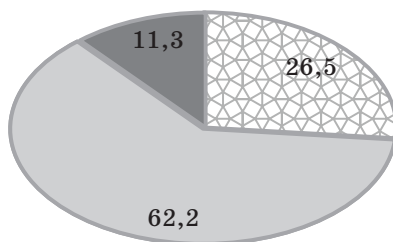
Примечательно, что граждане, обращавшиеся в КНО с целью предотвращения угроз причинения вреда, чаще использовали телефон (36,7% респондентов, обратившихся в КНО с этой целью), а граждане, целью которых было устранение нарушений, наказание виновных и (или) возмещение вреда чаще использовали письменные обращения (76,3%).

Основные причины, по которым пострадавшие граждане не стремятся обращаться в КНО за защитой своих прав и интересов, по результатам опросов 2019 и 2020 гг. (в % от количества респондентов, столкнувшихся с угрозами причинения вреда и не обратившихся в КНО)

Table 2. Main reasons for not applying to regulatory enforcement and inspection authorities to protect lawful rights and interests, based on results of sociological surveys conducted in 2019 and 2020 (as a percentage of respondents that faced the risks to public values but did not apply to regulatory enforcement and inspection authorities)

Причины, по которым пострадавшие граждане не стремятся обращаться в КНО	2019	2020
Риски (угрозы) были незначительными	43,1	45,7
Не желаю тратить время на разбирательства	39,0	35,4
Не верю, что контрольно-надзорные органы могут решить мою ситуацию	37,4	33,6
Не располагаю документальными доказательствами, подтверждающими угрозу или факт причинения вреда	0,0	17,9
Не хочу нести дополнительные расходы, связанные с подачей жалобы (обращения)	17,0	16,5
Не знаю, в какие органы и в каком порядке обращаться	18,8	15,4
Сложно правильно подготовить обращение	14,2	9,1
Иное	3,7	5,0

Источник: составлено авторами.



- Предотвратить возникшую угрозу причинения вреда
- Добиться устранения нарушений, наказания виновных и (или) возмещения причиненного вреда
- Без него было невозможно обращение за защитой своих прав, в том числе за возмещением вреда, в суд или в иную страховую организацию

Рис. 1. Распределение основных причин обращения граждан в КНО (в % от количества респондентов, которые обращались в КНО)

Fig. 1. Main reasons for citizens to apply to regulatory enforcement and inspection authorities (percentage of respondents who applied to regulatory enforcement and inspection authorities)

Источник: составлено авторами.

Результаты опроса показывают, что около трети опрошенных, обращавшихся в КНО (34,0%), считают процедуру подачи обращения в КНО сложной (очень сложной или скорее сложной), 55,8% — несложной, 10,2% затруднились с ответом.

17% обратившихся в КНО респондентов указали, что понесли те или иные материальные затраты в связи с таким обращением. Средняя сумма материальных затрат опрошенных составила 21 тыс. руб. Чаще всего свои материальные затраты респонденты обосновывают оплатой юридической помощи (65,3% респондентов, имевших такие издержки). Также весьма распространены затраты заявителей по оплате услуг лабораторий, экспертиз, сбора иных доказательств факта причинения вреда (ущерба) — 30,6%, государственных пошлин, услуг представителя при обращении в суд — 29,2%, почтовых расходов, услуг нотариуса — 27,8%. В отдельных случаях (6,9% респондентов, имевших издержки) отмечались неформальные платежи.

По результатам опроса 2020 г. 56% респондентов, обратившихся в КНО, получили содержательный ответ (в 2019 г. таких было лишь 46,5%). В 30% случаев респонденты отмечали получение формального ответа, не содержащего информации о мерах по предотвращению и устранению нарушений и (или) возмещению вреда (в 2019 г. доля таких респондентов составляла 34,6%). В 4% случаев в рассмотрении заявлений было отказано. 10% респондентов не получили ответы от КНО (рис. 2).

Следует отметить, что практика обращения граждан в КНО, в том числе содержание полученного ответа, отражается на их доверии КНО государства. Если при обращении был получен содержательный ответ, то о своем доверии КНО, призванным защищать жизнь и здоровье граждан, их имущество, персональные данные, иные интересы, заявляют 64,6% граждан (при среднем значении по РФ — 49,7%). В случае формального отношения к заявителям, когда им не предоставляется необходимая информация о мерах по предотвращению и устранению нарушений и (или) возмещению вреда, уровень доверия респондентам КНО снижается до 35,4%. Отказы в рассмотрении заявления еще больше снижают уровень доверия, однако в связи с небольшой наполняемостью данной группы соответствующее значение можно привести лишь справочно — 17,6%. Однако указанная закономерность явно отмечается.

Оценка результативности взаимодействия граждан с КНО предполагает учет степени достижения конечных результатов по итогам обращения в КНО (предотвращения выявленных угроз либо устранения нарушений и возмещения причиненного вреда). Результаты опроса 2020 г. показывают, что за последние два года в среднем 44,2% заявителей по итогам своего обращения в государственные КНО получили положительный результат, то есть проблема была решена полностью: 27,5% отметили, что нарушения были устранены, а ущерб возмещен, 16,7% заявили, что риски (угрозы) удалось предотвратить, ущерб не был причинен (рис. 3). В 2019 г. значение данного показателя составляло 44,7% (28,0% и 16,7% соответственно).

26,1% заявителей указали, что на свое обращение получили частичный результат (в 2019 г. — 21,7%). В частности, по итогам обращения заявителя в КНО нарушения были устранены, но ущерб не возмещался. Доля таких ответов составила 19,1% (в 2019 г. — 16,9%). В некоторых случаях респонденты сообщали об отсутствии устранения нарушений, но возмещенном ущербе: в 2020 г. — 7,0%, в 2019 г. — 4,8%.

Вместе с тем в 23,2% случаев заявления граждан в КНО о необходимости устранения каких-либо нарушений и восстановления их (или других лиц) ущемленных прав и законных интересов не привели к ожидаемым результатам. В 2019 г. доля таких ответов была несколько выше — 28,7%. В целом индекс результативности обращений в КНО в 2020 г. составил 57,25% (в 2019 г. — 55,55%).

Результативность обращений в КНО варьируется в зависимости от вида риска. Наиболее высокая результативность отмечается по рискам в сфере транспортной безопасности, безопасности на рабочем месте, а также рискам пожаров и аварий в зданиях и сооружениях; ниже всего индекс результативности обращений в КНО

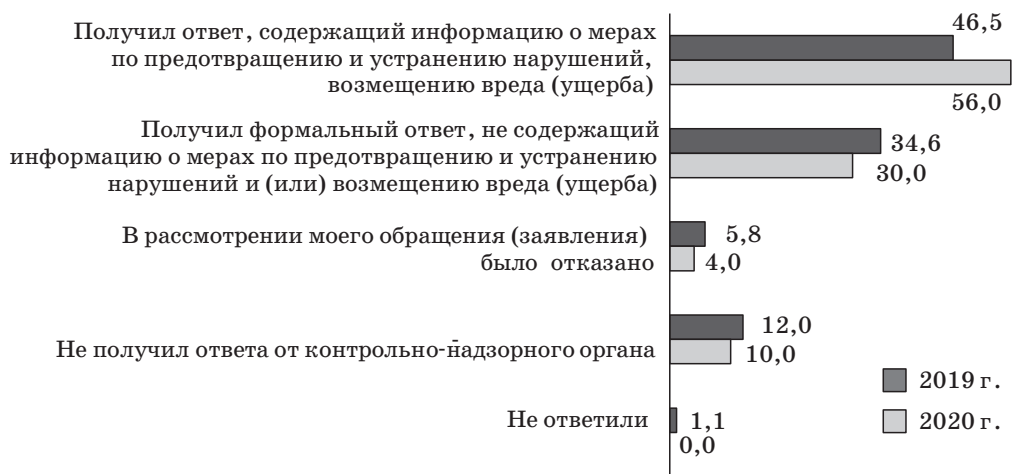


Рис. 2. Содержание ответов КНО по итогам обращений граждан, по данным опросов 2019 и 2020 гг. (в % от количества респондентов, обратившихся в КНО)

Fig. 2. Responses from regulatory enforcement and inspection authorities to citizen applications based on the results of sociological surveys in 2019 and 2020 (as a percentage of respondents who applied to regulatory enforcement and inspection authorities)

Источник: составлено авторами.

в связи с экологическими угрозами (44,8%), угрозами, связанными с потреблением некачественных непродовольственных товаров (46,6%), нарушений в сфере финансовых услуг (48,1%) и угроз, связанных с действиями преступников (48,2%). Динамика индекса результативности обращений в КНО существенно различается по видам риска (табл. 3). Наибольшее снижение индекса результативности (на 20,9 пп.) отмечается по рискам жизни и здоровью, имуществу от некачественных непродовольственных товаров и услуг (кроме финансовых).

По результатам опроса, оперативное реагирование контрольно-надзорных органов на жалобу (заявление) происходит не часто.

Так, об устранении нарушений в течение одной недели или меньше сообщил лишь каждый десятый респондент, обратившийся в КНО и получивший положительный результат обращения (рис. 4). В основном заявители ждали устранения нарушений, в связи с которыми они обращались в КНО, дольше: от 1 недели до 1 месяца — 25,5%, 1–3 месяца — 21,4%. Встречаются и более длительные сроки ожидания: 3–6 месяцев — 11,4%, более полугодом — 11,4% ответов. Схожие результаты (учитывая статистическую погрешность) были получены по итогам опроса 2019 г. Следовательно, значимых изменений в длительности сроков устранения нарушений по обращениям заявителей в КНО не произошло.

Что касается сроков возмещения ущерба (вреда) пострадавшим гражданам, то, напротив, заметна разница в результатах опросов 2019 и 2020 г. (рис. 5). Если об оперативном возмещении вреда (в течение недели или менее) сообщает примерно столько же респондентов, как и в прошлом году (2019 г. — 7,6%, 2020 г. — 7,9%), то на ожидание от 1 недели до 1 месяца указывают почти в два раза больше респондентов, чем ранее (2019 г. — 14,2%, 2020 г. — 26,2%). Остальные ответы респондентов не показывают таких значительных подвижек, но в целом некоторое сокращение сроков возмещения ущерба отмечается. Получить возмещение вреда теперь чаще удается в срок не более 1 месяца.



Рис. 3. Результаты обращения граждан в КНО за последние два года, по данным опросов 2019 и 2020 гг. (в % от количества респондентов, обратившихся в КНО)

Fig. 3. Results of citizen applications to regulatory enforcement and inspection authorities for the 2 years preceding the survey, based on surveys conducted in 2019 and 2020 (as a percentage of respondents who applied to regulatory enforcement and inspection authorities)

Источник: составлено авторами.

В ходе опроса респондентам было предложено оценить изменения результативности КНО, в который они обращались, при условии наличия опыта взаимодействия с ним ранее. Выяснилось, что такой опыт имели 63,8% граждан от числа тех, кто подавал обращение (заявление) в КНО за последние 2 года.

Чаще всего респонденты отмечают отсутствие каких-либо изменений в результативности КНО. По данным опроса 2020 г., таким образом ответили 44,4% респондентов, ранее обратившихся в КНО (в 2018 г. — 43,5%, в 2019 г. — 41,3%). Мнения о повышении результативности работы контрольно-надзорных органов остаются примерно на одном уровне — в районе 17–19%, составляя на текущий год 17,0%. При этом от таких значений не сильно отстают оценки о снижении результативности КНО. Такой точки зрения в 2020 г. придерживаются 13,3% заявителей.

Если мнение о повышении результативности работы КНО довольно стабильное, то в отношении ее снижения отмечаются определенные вариации. Отрицательные оценки увеличились по сравнению с прошлым (2019) годом на 5,9 п.п. (с 7,4% до 13,3%), приближаясь к значению 2018 г. (18,8%). Однако говорить о каком-то ухудшении результативности КНО при весьма стабильных положительных оценках, скорее всего, не следует, кроме того, отмеченные изменения могут быть обусловлены статистической погрешностью.

Индекс результативности обращений в КНО в зависимости от вида риска

Table 3. Application to regulatory enforcement and inspection authorities: effectiveness index by risk type

Наименование риска	Индекс результативности обращений в КНО		Прирост в 2020 г., п.п.
	2019 г.	2020 г.	
1. Жизни, здоровью, имуществу от действий преступников	40,2	48,2	8,0
2. Жизни и здоровью от некачественных продуктов питания и услуг общественного питания	57,4	57,7	0,4
3. Жизни и здоровью, имуществу от некачественных непродовольственных товаров и услуг (кроме финансовых)	67,5	46,6	-20,9
4. Жизни и здоровью, имуществу, в том числе, памятникам истории и культуры от пожаров и иных аварий в зданиях, сооружениях	68,6	66,0	-2,6
5. Жизни и здоровью, имуществу, природным комплексам от ухудшения состояния окружающей среды, браконьерства	36,3	44,8	8,6
6. Жизни и здоровью от некачественного предоставления медицинских услуг, некачественных лекарств	48,2	53,3	5,1
7. Жизни и здоровью от неблагоприятных (опасных) условий труда на рабочем месте	70,0	69,3	-0,7
8. Жизни, здоровью, имуществу от неисправности транспортных средств, ДТП	75,3	77,2	2,0
9. Имуществу от нарушений в сфере предоставления услуг банков, страховых компаний, иных финансовых услуг	56,5	48,1	-8,5
10. Неприкосновенности личной жизни, имуществу в связи с распространением и использованием персональных данных	58,7	52,3	-6,4

Источник: составлено авторами.

Данные опроса показывают, что оценки изменения результативности деятельности КНО вполне логично связаны с конкретным результатом, полученным при обращении к ним за помощью.

Так, в случае получения содержательного ответа по итогам своего обращения в КНО за последние два года, когда заявителю была предоставлена полная информация о мерах по предотвращению нарушений и возмещению вреда (ущерба), о повышении результативности КНО сообщили 25,3% респондентов, имевших опыт взаимодействия с ним ранее. С другой стороны, при получении формального ответа, который не содержал информации, необходимой заявителю, ответы респондентов о повышении результативности работы КНО составили лишь 6,1%. Законо-

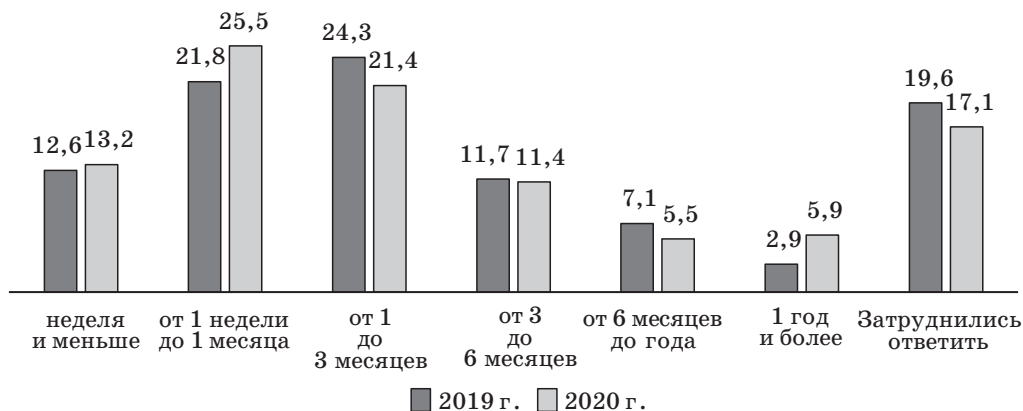


Рис. 4. Срок устранения нарушений по итогам обращений граждан в КНО, по данным опросов 2019 и 2020 гг. (в % от количества респондентов, указавших, что нарушения устранены)

Fig. 4. Time for eliminating violations based on citizen applications to regulatory enforcement and inspection authorities, based on 2019 and 2020 surveys (as a percentage of respondents noting elimination of relevant violations)

Источник: составлено авторами.

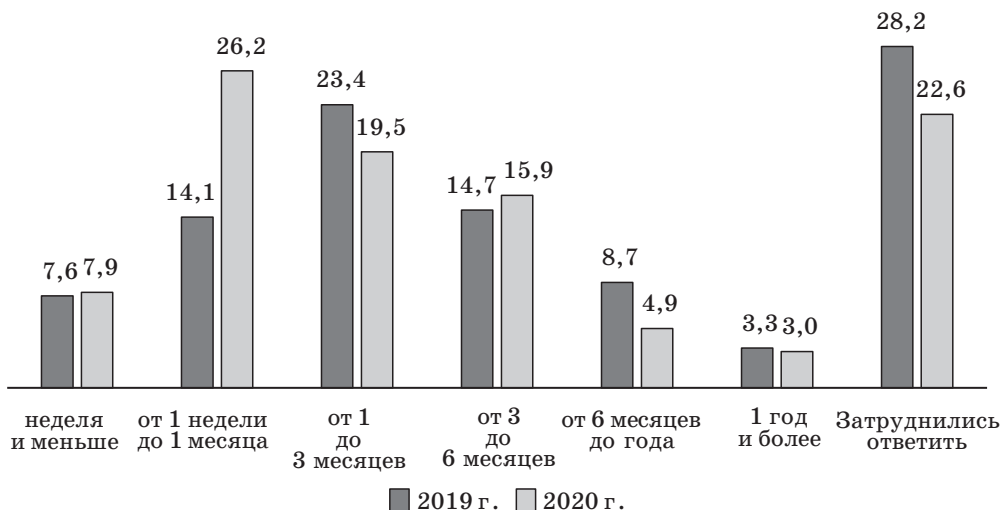


Рис. 5. Срок возмещения ущерба (вреда) охраняемым законом ценностям по итогам обращений граждан в КНО, по данным опросов 2019 и 2020 гг. (в % от количества респондентов, указавших, что ущерб возмещен)

Fig. 5. Time for reimbursement of damage to public values as a result of application to regulatory enforcement and inspection authorities, based on sociological surveys conducted in 2019 and 2020 (as a percentage of respondents noting that the damage was reimbursed)

Источник: составлено авторами.

мерно различаются оценки о снижении результативности работы КНО: 5,7% при содержательном ответе от КНО и 19,5% — при формальном (неинформативном) ответе.

Обсуждение результатов исследования

Результаты исследования показывают, что востребованность органов государственного контроля (надзора) как институтов, обеспечивающих защиту охраняемых законом ценностей, снижается. Если в 2018 г. более половины респондентов, столкнувшихся с необходимостью защиты значимых для них охраняемых законом ценностей от исследуемых видов рисков, обращались в КНО, то в 2020 г. доля таких респондентов снизилась до 44,9% опрошенных, столкнувшихся с рисками.

Данные результаты подтверждаются и ответами на другие вопросы анкеты. Так, граждане все реже указывают на деятельность КНО как на фактор обеспечения защищенности охраняемых законом ценностей: если в 2018 г. данный фактор отмечали 50,8%, в 2019 г. — 42,5%, то в 2020 г. — лишь 36,1% опрошенных. Сохраняется выявленная ранее тенденция, в соответствии с которой в качестве основного фактора защиты респонденты рассматривают личные действия, не надеясь на защиту от государства [12].

На эту тенденцию следует посмотреть и с другой стороны, с позиции контрольно-надзорных органов. Так, анализ статистических данных, характеризующих деятельность наиболее крупных федеральных КНО, проводящих более 100 тыс. проверок ежегодно, показывает, что у трех из четырех таких органов доля внеплановых проверок, проведенных на основе обращений граждан и организаций, составляет менее 10% от общего числа таких проверок¹.

Так, в 2019 г. доля внеплановых проверок МЧС России, проведенных на основе обращений граждан и организаций, составила 3,5%; доля таких проверок среди внеплановых проверок Роспотребнадзора — 8,3%; в Ростехнадзоре — 1,8%. Единственным крупным федеральным КНО, внеплановые проверки которого основываются преимущественно на обращениях граждан и организаций, является Роструд (85,8% внеплановых проверок проведено по данному основанию). Таким образом, в целом отмечается низкая ориентация деятельности КНО на использование механизмов «обратной связи» при минимизации рисков причинения вреда в подконтрольных сферах.

Анализ целей обращений граждан в КНО показывает, что хотя в большинстве случаев такие обращения направлены непосредственно на предотвращение угроз либо минимизацию их последствий, довольно часто (в 11,3% случаях) обращения в КНО носят вынужденный характер: гражданам необходимо получить те или иные документы (решения) для дальнейшей защиты охраняемых законом ценностей либо для получения возмещения вреда. К таким случаям относится, например, практика обязательного досудебного обжалования. В данном случае КНО государства предстают в качестве дополнительного звена, а обращения к ним могут ассоциироваться с дополнительными издержками для граждан. Такие случаи представляется важным рассмотреть и в контексте оптимизации КНД в рамках проводимой в настоящее время «регуляторной гильотины» [7].

Итоги опроса показывают, что, несмотря на активные усилия по цифровизации контрольно-надзорной деятельности, цифровое взаимодействие с гражданами, направленное на обеспечение защиты охраняемых законом ценностей, пока на-

¹ Рассчитано по данным статистических форм «1-контроль» за 2019 г., размещенных на портале ГАС «Управление» [Электронный ресурс]. URL: <http://gasu.gov.ru/infopanel?id=11824> (дата обращения: 21.04.2020).

лажено слабо. Большинство граждан используют письменную форму обращения в КНО. Данный результат подтверждает результаты других исследований, свидетельствующих о недостаточном использовании современных цифровых технологий в сфере общественного контроля [2].

Результаты опроса показывают, что значимая часть респондентов (17%) несла расходы, связанные с обращением в КНО. В основном, данные расходы были связаны с оплатой юридической помощи, что указывает на необходимость дальнейшего упрощения процедур подачи обращений в КНО. В настоящее время сложную данную процедуру считают 34% опрошенных. Результаты исследования показывают, что эффективность деятельности КНО с точки зрения соотношения достигаемых результатов и издержек граждан существенно не изменилась.

В целом результаты социологического исследования свидетельствуют об отсутствии значимых изменений в результативности КНО с точки зрения граждан, имевших опыт взаимодействия с данными органами, обратившимися к ним за защитой. Определенные положительные изменения связаны с ростом оперативности рассмотрения обращений граждан и повышением доли респондентов, получивших содержательный ответ от КНО. В то же время, статистически значимых изменений в индексе результативности обращений в КНО по итогам опроса не выявлено.

Также отмечается значительная вариация динамики оценок по видам рисков, в частности, существенное снижение оценки результативности обращений в КНО для защиты от рисков, связанных с потреблением некачественных непродовольственных товаров.

Важным результатом исследования является выявленная взаимосвязь между качеством рассмотрения обращений граждан в КНО и уровнем доверия данным органам. Поскольку доверие органам власти является одним из ключевых показателей качества государственного управления [29], а доверие КНО может влиять и на доверие органам власти в целом, задача по повышению качества взаимодействия граждан и КНО должна стать одним из ключевых приоритетов реформы КНД.

Выводы и рекомендации

Результаты опроса свидетельствуют о том, что пока реформирование КНД не оказало существенного влияния на результативность обращений в КНО за защитой значимых для граждан охраняемых законом ценностей и качество взаимодействия КНО с гражданами. Отчасти такая ситуация может быть связана и с недостаточным вниманием к учету позиции граждан при оценке результативности КНД и ее реформирования в рамках базовой модели.

Среди наиболее значимых мер по повышению результативности деятельности КНО по защите общественно значимых ценностей граждане отмечают необходимость рассмотрения обращений по существу и исключение переадресации обращений граждан из одного органа в другой (42,4% респондентов), упрощение процедур подачи обращений в КНО (41,4%), более оперативное рассмотрение обращений (41%) и обеспечение возмещения причиненного вреда во всех случаях, когда он был причинен (34,5%).

Проведенный анализ свидетельствует о необходимости совершенствования используемых КНО каналов «обратной связи», в том числе, о расширении использования цифровых механизмов взаимодействия с гражданами, столкнувшимися с необходимостью защиты от рисков. Достаточно высокая частота столкновения с такими рисками по сравнению с малой долей внеплановых проверок, проведенных на основе обращений граждан и организаций, свидетельствует о недостаточном использовании механизмов «обратной связи» и необходимости повышения ориентации деятельности КНО на защиту прав и законных интересов граждан.

Сохранение достаточно высокой доли респондентов, сталкивающихся с формальными ответами от КНО на свои обращения (30% от обратившихся в КНО), свидетельствует о необходимости контроля не только за своевременностью рассмотрения обращений граждан (что осуществляется в рамках реализации соответствующего федерального закона¹), но и за содержанием таких ответов. Такой контроль может осуществляться как в рамках правовой оценки ответов в судебном рассмотрении [1], так и в рамках развития систем внутреннего контроля в самих КНО.

Высокая дифференциация большинства показателей, отражающих взаимодействие граждан и КНО, в зависимости от видов риска, показывает, что набор мер по повышению качества такого взаимодействия требует учета ситуации в каждой конкретной сфере. В этой связи выявление ключевых проблем взаимодействия граждан и КНО по минимизации отдельных рисков является важным приоритетом дальнейших исследований, направленных на совершенствование КНД государства.

Литература

1. *Гущина Д. Г.* Проблемы правовой оценки судами общей юрисдикции содержания ответов на обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Право. 2015. Т. 11. № 4. С. 90–96.
2. *Зубарев С. М.* Новые технологии общественного контроля: реальность или иллюзия? // Вестник Пермского университета. Юридические науки. 2019. № 43. С. 72–93.
3. *Зырянов С. М., Калмыкова А. В.* Подходы к оценке эффективности деятельности контрольно-надзорных органов по предупреждению нарушений обязательных требований // Вопросы государственного и муниципального управления. 2019. № 3. С. 31–66.
4. *Иванова Н. В., Петрова С. А.* Актуальные вопросы обращения граждан Российской Федерации в органы государственной власти // Вестник Международного института рынка. 2016. № 1. С. 127–136.
5. *Исаков В. Б., Глушаченко С. Б.* Порядок, особенности и проблемы обращения граждан к правовым методам и средствам механизма государственно-правовой защиты их конституционных прав, свобод и законных интересов и пути их разрешения, локализации // Ученые записки Санкт-Петербургской академии управления и экономики. 2009. № 3(25). С. 63–70.
6. *Лапин А. Е., Борисов Н. И.* Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти // Вестник Удмуртского университета. Серия: Экономика и право. 2013. №1. С. 107–114.
7. *Мартынов А. В.* Перспективы применения механизма «регуляторной гильотины» при формировании контрольно-надзорной деятельности // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2019. № 5. С. 143–165.
8. *Масленникова Е. В., Добролюбова Е. И., Южаков В. Н.* Статистика и социология результатов контрольно-надзорной деятельности // Экономическая политика. 2020. Т. 15. № 1. С. 90–107.
9. *РСПП.* Контрольно-надзорная и разрешительная деятельность в Российской Федерации. Аналитический доклад 2018. 2019 [Электронный ресурс]. URL <http://www.goskontrol-rspp.ru/docladukomiteta/> (дата обращения: 21.04.2020).
10. *Русин С. Н.* Правовые основы взаимодействия органов государственной власти, граждан и общественных объединений при осуществлении экологического контроля (надзора) // Мониторинг правоприменения. 2014. № 1 (10). С. 34–36.
11. *Шепелев Д. В.* Проблемы повышения эффективности контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации в контексте реализации функций государства // Право и государство: теория и практика. 2019. № 7 (175). С. 57–60.
12. *Южаков В. Н., Добролюбова Е. И., Покида А. Н., Зыбуновская Н. В., Масленникова Е.* Оценка динамики результативности контрольно-надзорной деятельности государства с позиции граждан как ее конечных бенефициаров. М. : Издательский дом «Дело» РАНХиГС. 2020.

¹ Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/12146661/ixzz6KENR962r> (дата обращения: 21.04.2020).

13. Южаков В. Н., Добролюбова Е. И., Спиридонов А. А. Методические подходы к оценке контрольно-надзорной деятельности с позиции граждан как конечных бенефициаров // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. 2019. № 19 (2). С. 337–351.
14. *Da Cunha D. T., Sacco A. L. F., Tondo E. C., de Oliveira A. B. A. et al.* Inspection score and grading system for food services in Brazil: The results of a food safety strategy to reduce the risk of foodborne diseases during the 2014 FIFA World Cup // *Frontiers in Microbiology*. 2016, 7 (APR).
15. *De Vries M. S.* Decentralisation: What does it contribute to? The added value of decentralisation for living conditions in core cities of the EU // *Public Policy and Administration*. 2002, 11 (4). P. 545–562.
16. *Forest A., Sheffrin S. M.* Complexity and compliance: An empirical investigation // *National Tax Journal*. 2002, 55 (1). P. 75–88.
17. *Frolova Y. V., Medvedeva N. V., Senicheva L. V., Bondaletov V. V.* The security of citizens against criminal offences in modern Russia: Key tendencies and determinants // *Criminology Journal of Baikal National University of Economics and Law*. 2015, 9 (3). P. 525–537.
18. *Gangl K., Hofmann E., Hartl B., Berkics M.* The impact of powerful authorities and trustful taxpayers: Evidence for the extended slippery slope framework from Austria, Finland, and Hungary // *Policy Studies*. 2020. Vol. 41. P. 98–111.
19. *Ho A. T.-K., Cho W.* Government Communication Effectiveness and Satisfaction with Police Performance: A Large-Scale Survey Study // *Public Administration Review*. 2017, Vol. 77 (2). P. 228–239.
20. *Ma L., Liu P.* Missing links between regulatory resources and risk concerns: Evidence from the case of food safety in China // *Regulation and Governance*. 2019, Vol. 13, No. 1. P. 35–50.
21. *Madan M., Nalla M. K.* Exploring citizen satisfaction with police in India: The role of procedural justice, police performance, professionalism, and integrity // *Policing*. 2015, Vol. 38. No. 1. P. 86–101.
22. *Martin S., Downe J.* Performance measurement of local public service networks // *Studies in Public and Non-Profit Governance*. 2014, Vol. 3. P. 43–64.
23. *Martínez L., Short J., Ortíz M.* Citizen satisfaction with public goods and government services in the global urban south: A case study of Cali, Colombia // *Habitat International*. 2015, No. 49. P. 84–91.
24. *Maslov A.* Measuring the Performance of the Police: The Perspective of the Public. 2015. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/2015-r034/2015-r034-en.pdf> (дата обращения: 21.04.2020).
25. *Murphy K.* Public Satisfaction With Police: The Importance of Procedural Justice and Police Performance in Police-Citizen Encounters // *Australian and New Zealand Journal of Criminology — AUST N Z J CRIMINOL*. 2009, No. 42. P. 159–178.
26. *Nie W., Abler D., Zhu L., Li T., Lin G.* Consumer preferences and welfare evaluation under current food inspection measures in China: Evidence from real experiment choice of rice labels // *Sustainability (Switzerland)*. 2018, No. 10 (11). P. 4003.
27. *Nivette A., Akoensi T.* Determinants of satisfaction with police in a developing country: a randomised vignette study // *Policing and Society*. 2019, Vol. 29 (4). P. 471–487.
28. *OECD (2012) Measuring Regulatory Performance: A Practitioner's Guide to Perception Surveys*, OECD Publishing [Электронный ресурс]. URL: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264167179-en> (дата обращения: 21.04.2020).
29. *OECD (2017) OECD Guidelines on Measuring Trust*, OECD Publishing, Paris [Электронный ресурс]. URL: <https://doi.org/10.1787/9789264278219-en> (дата обращения: 21.04.2020).
30. *OECD (2018), OECD Regulatory Enforcement and Inspections Toolkit*, OECD Publishing, Paris [Электронный ресурс]. URL: <https://doi.org/10.1787/9789264303959-en> (дата обращения: 21.04.2020).
31. *Wang Z.* Citizens' satisfaction with government performance in six Asian-Pacific giants // *Japanese Journal of Political Science*. 2010, No. 11 (1). P. 51–75.
32. *Xu L., Wu L.* Food safety and consumer willingness to pay for certified traceable food in China. *Journal of the Science of Food and Agriculture*. 2010, No. 90 (8). P. 1368–1373.
33. *Yuksel Y., Tepe F.* Citizen satisfaction with police and community policing // *European Scientific Journal*. 2013, N 9 (14). P. 1857–7881.

Об авторах:

Южаков Владимир Николаевич, директор Центра технологий государственного управления Института прикладных экономических исследований РАНХиГС (Москва, Российская Федерация), доктор философских наук, профессор; yuzhakov-vn@ranepa.ru

Добролюбова Елена Игоревна, заместитель директора Центра технологий государственного управления Института прикладных экономических исследований РАНХиГС (Москва, Российская Федерация), кандидат экономических наук; dobrolyubova-ei@ranepa.ru

References

1. Gushchina D. G. Problems of legal assessment by the courts of general jurisdiction of the content of responses to citizens' appeals to state and local authorities // Bulletin of Novosibirsk State University [Vestnik Novosibirskogo gosudarstvennogo universiteta]. Series: Law. 2015. Vol. 11. N 4. P. 90–96. (In rus)
2. Zubarev S.M. New technologies of public control: reality or illusion? // Bulletin of Perm University. Legal sciences [Vestnik Permskogo universiteta. Yuridicheskie nauki]. 2019. N 43. P. 72–93. (In rus)
3. Zyryanov S. M., Kalmykova A. V. Approaches to assessing the effectiveness of control and supervisory bodies to prevent violations of mandatory requirements // Issues of state and municipal administration [Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya]. 2019. N 3. P. 31–66. (In rus)
4. Ivanova N.V., Petrova S.A. Topical issues of appeal of citizens of the Russian Federation to state authorities // Bulletin of the International Market Institute [Vestnik Mezhdunarodnogo instituta rynka]. 2016. N 1. P. 127–136. (In rus)
5. Isakov V.B., Glushachenko S.B. Order, peculiarities and problems of citizens' appeal to legal methods and means of the mechanism of state legal protection of their constitutional rights, freedoms and legitimate interests and ways of their resolution, localization // Scientific notes of the St. Petersburg Academy of Management and Economics [Uchenye zapiski Sankt-Peterburgskoi akademii upravleniya i ekonomiki]. 2009. N 3(25). P. 63–70. (In rus)
6. Lapin A. E., Borisov N. I. Appeals of citizens as a tool to increase the effectiveness of interaction between the population and the authorities // Bulletin of Udmurt University. Series "Economics and Law" [Vestnik Udmurtskogo universiteta. Seriya «Ekonomika i pravo»]. 2013. N 1. P. 107–114. (In rus)
7. Martynov A.V. Prospects for the use of the "regulatory guillotine" mechanism in reforming control and supervisory activities // Bulletin of the Nizhny Novgorod Lobachevsky University [Vestnik Nizhegorodskogo universiteta im. N.I. Lobachevskogo]. 2019. N 5. P. 143–165. (In rus)
8. Maslennikova E.V., Dobrolyubova E.I., Yuzhakov V.N. Statistics and sociology of the results of control and supervisory activities // Economic policy [Ekonomicheskaya politika]. 2020. Vol. 15. N 1. P. 90–107. (In rus)
9. RSPP. Monitoring and permitting activities in the Russian Federation. Analytical report 2018. 2019. URL <http://www.goskontrol-rspp.ru/docladykomiteta/> (date of address: 21.04.2020). (In rus)
10. Rusin S. N. Legal basis of interaction between state authorities, citizens and public associations in the implementation of environmental control (supervision) // Monitoring of law enforcement [Monitoring pravoprimereniya]. 2014. N 1 (10). P. 34–36. (In rus)
11. Shepelev D.V. Problems of increasing the effectiveness of control and supervisory activities in the Russian Federation in the context of the implementation of the functions of the state // Law and state: theory and practice [Pravo i gosudarstvo: teoriya i praktika]. 2019. N 7 (175). P. 57–60. (In rus)
12. Yuzhakov V.N., Dobrolyubova E.I., Pokida A.N., Zybunovskaya N.V., Maslennikova E. Assessment of the dynamics of the state's control and supervisory activity from the perspective of citizens as its final beneficiaries. M.: Publishing House "Delo" RANEPa. 2020. 126 p. (In rus)
13. Yuzhakov V.N., Dobrolyubova E.I., Spyridonov A.A. Methodological approaches to assessing control and supervisory activities from the position of citizens as final beneficiaries // Bulletin of the Russian University of Peoples' Friendship. Series: Sociology [Vestnik Rossiiskogo universiteta druzhby narodov. Seriya: Sotsiologiya]. 2019. N 19 (2). P. 337–351. (In rus)
14. Da Cunha D.T., Saccol A.L.F., Tondo E.C., de Oliveira A.B.A. et al. Inspection score and grading system for food services in Brazil: The results of a food safety strategy to reduce the risk of foodborne diseases during the 2014 FIFA World Cup // Frontiers in Microbiology. 2016, 7 (APR).
15. De Vries M. S. Decentralisation: What does it contribute to? The added value of decentralisation for living conditions in core cities of the EU // Public Policy and Administration. 2002, 11 (4). P. 545–562.
16. Forest A., Sheffrin S.M. Complexity and compliance: An empirical investigation // National Tax Journal. 2002, 55 (1). P. 75–88.

17. Frolova Y.V., Medvedeva N.V., Senicheva L.V., Bondaletov V.V. The security of citizens against criminal offences in modern Russia: Key tendencies and determinants // *Criminology Journal of Baikal National University of Economics and Law*. 2015, 9 (3). P. 525–537.
18. Gangl K., Hofmann E., Hartl B., Berkics M. The impact of powerful authorities and trustful taxpayers: Evidence for the extended slippery slope framework from Austria, Finland, and Hungary // *Policy Studies*. 2020. Vol. 41. P. 98–111.
19. Ho A. T.-K., Cho W. Government Communication Effectiveness and Satisfaction with Police Performance: A Large-Scale Survey Study // *Public Administration Review*. 2017, Vol. 77 (2). P. 228–239.
20. Ma L., Liu P. Missing links between regulatory resources and risk concerns: Evidence from the case of food safety in China // *Regulation and Governance*. 2019, Vol. 13, N 1. P. 35–50.
21. Madan M., Nalla M.K. Exploring citizen satisfaction with police in India: The role of procedural justice, police performance, professionalism, and integrity // *Policing*. 2015, Vol. 38. N 1. P. 86–101.
22. Martin S., Downe J. Performance measurement of local public service networks // *Studies in Public and Non-Profit Governance*. 2014, Vol. 3. P. 43–64.
23. Martínez L., Short J., Ortiz M. Citizen satisfaction with public goods and government services in the global urban south: A case study of Cali, Colombia // *Habitat International*. 2015, N 49. P. 84–91.
24. Maslov A. Measuring the Performance of the Police: The Perspective of the Public. 2015. [Electronic resource]. URL: <https://www.publicsafety.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/2015-r034/2015-r034-en.pdf> (date of the address: 21.04.2020).
25. Murphy K. Public Satisfaction With Police: The Importance of Procedural Justice and Police Performance in Police-Citizen Encounters // *Australian and New Zealand Journal of Criminology — AUST N Z J CRIMINOL*. 2009, N 42. P. 159–178.
26. Nie W., Ablter D., Zhu L., Li T., Lin G. Consumer preferences and welfare evaluation under current food inspection measures in China: Evidence from real experiment choice of rice labels // *Sustainability (Switzerland)*. 2018, N 10 (11). P. 4003.
27. Nivette A., Akoensi T. Determinants of satisfaction with police in a developing country: a randomised vignette study // *Policing and Society*. 2019, Vol. 29 (4). P. 471–487.
28. OECD (2012) Measuring Regulatory Performance: A Practitioner's Guide to Perception Surveys, OECD Publishing [Electronic resource]. URL: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264167179-en> (date of the address: 21.04.2020).
29. OECD (2017) OECD Guidelines on Measuring Trust, OECD Publishing, Paris [Electronic resource]. URL: <https://doi.org/10.1787/9789264278219-en> (date of the address: 21.04.2020).
30. OECD (2018), OECD Regulatory Enforcement and Inspections Toolkit, OECD Publishing, Paris [Electronic resource]. URL: <https://doi.org/10.1787/9789264303959-en> (date of the address: 21.04.2020).
31. Wang Z. Citizens' satisfaction with government performance in six Asian-Pacific giants // *Japanese Journal of Political Science*. 2010, N 11 (1). P. 51–75.
32. Xu L., Wu L. Food safety and consumer willingness to pay for certified traceable food in China. *Journal of the Science of Food and Agriculture*. 2010, N 90 (8). P. 1368–1373.
33. Yuksel Y., Tepe F. Citizen satisfaction with police and community policing // *European Scientific Journal*. 2013, N 9 (14). P. 1857–7881.

About the authors:

Vladimir N. Yuzhakov, Director of the Center for Public Administration Technologies of the Institute of Applied Economic Research of the RANEPА (Moscow, Russian Federation), Doctor of Science (Philosophy), Professor; yuzhakov-vn@ranepa.ru

Elena I. Dobrolyubova, Deputy Director of the Center for Public Administration Technologies of the Institute of Applied Economic Research of the RANEPА (Moscow, Russian Federation), PhD in Economics; dobrolyubova-ei@ranepa.ru