

НЕКОТОРЫЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН



Бариев Энвер Фарихович

независимый исследователь Университета общественной безопасности Республики Узбекистан

Annotatsiya. Ushbu maqolada rehabilitatsiya qilingan shaxslarga yetkazilgan ma'naviy zararni qoplash bilan bog'liq huquqiy va amaliy muammolar tahlil etilgan. Milliy qonunchilikda mavjud mexanizmlar, ularning amaldagi qo'llanilishi, sud amaliyotidagi murakkabliklar hamda xalqaro tajribalar asosida ma'naviy zarar miqdorini aniqlashdagi mezonlar ko'rib chiqilgan. Maqolada amaldagi qonunchilikni takomillashtirish, xususan, zarar miqdorini aniqlashda shaxsning yoshi, jinsi, ayblov tabiati, jamoatchilik rezonansi va boshqa shu kabi omillarni e'tiborga olish bo'yicha aniqlash va asosli takliflar ilgari surilgan.

Kalit so'zlar: rehabilitatsiya, ma'naviy zarar, zarar miqdori, sud amaliyoti, qonunchilik, huquqiy mexanizm, Fuqarolik kodeksi, inson huquqlari, adolat.

Аннотация. В данной статье анализируются правовые и практические проблемы, связанные с возмещением морального вреда, причинённого реабилитированным лицам. Рассмотрены существующие механизмы, предусмотренные национальным законодательством, особенности их применения, сложности судебной практики, а также критерии определения размера морального вреда на основе международного опыта. В статье предложены конкретные и обоснованные рекомендации по совершенствованию действующего законодательства, в частности, учёт возраста, пола, характера предъявленного обвинения, общественного резонанса и других факторов при определении размера вреда.

Ключевые слова: реабилитация, моральный вред, размер вреда, судебная практика, законодательство, правовой механизм, Гражданский кодекс, права человека, справедливость.

Abstract. This article analyzes the legal and practical issues related to the compensation of moral damages caused to rehabilitated individuals. It examines the mechanisms provided in national legislation, their practical application, challenges observed in judicial practice, and the criteria for determining compensation amounts based on international experience. The article offers specific and well grounded recommendations for improving existing legislation, particularly emphasizing the need to consider factors such as the individual's age, gender, the nature of the accusation, public resonance, and similar circumstances when determining the amount of moral damages.

Keywords: rehabilitation, moral damages, amount of compensation, judicial practice, legislation, legal mechanism, civil code, human rights, justice.

Развитие Республики Узбекистан как независимого государства, позволило сформировать новый подход к участию населения в политической жизни страны, который нашел свое отражение в особом статусе народа – источника государственной власти [1].

Данные преобразования в принципах осуществления независимой государственной

политики потребовали внедрения механизмов обеспечения участия граждан в политических процессах, что выразилось в закреплении ряда политических прав, таких как:

- участие в управлении делами общества и государства;
- осуществление общественной активности в форме митингов, собраний и демонстраций;

– объединение в профессиональные союзы, политические партии и другие общественные объединения, участие в массовых движениях;

– обращение в компетентные государственные органы, учреждения.

В свою очередь, конституционное закрепление данных прав послужило укреплению правовой взаимосвязи между гражданином, обществом и государством [2].

Получив свое начало в Конституции, механизмы реализации права граждан на обращение нашли свое дальнейшее развитие в Законах Республики Узбекистан «Об обращениях граждан» от 1994 и 2002 г.г., «Об обращениях физических и юридических лиц» от 2014 года, его новой редакции от 2017 года, иных нормативно-правовых актах страны.

По своей роли в политической системе, право граждан на обращение способно отразить, как проблемы исполнения отдельных норм законодательства, так и восприятие населением политического курса страны в целом [3], что является необходимым обстоятельством при реализации внутренней политики. Данное обстоятельство обуславливает важность обращений граждан в процессе управления государством, так как посредством их обеспечивается обратная связь между государственной властью и гражданами.

Вместе с тем, исследование научных работ по развитию и особенностям систем обращений граждан не дало положительного результата в определении конкретных методик или критериев оценки эффективности работы с обращениями граждан.

Актуальность выработки конкретных механизмов осуществления подобной работы была подчеркнута Президентом Республики Узбекистан Шавкатом Мирзиёевым в ходе проведенного 16 июня 2025 года. В частности, им было подчеркнуто, что в 2024 году 55% обращений, поступивших через виртуальную приёмную и региональные приёмные, остались без решения. Неспособность эффективно отрабатывать жалобы граждан приводит к росту числа обращений через социальные сети. Наибольшее количество из них касается

деятельности правоохранительных органов, судов, хокимиятов, системы образования и вопросов экологии [4].

При этом, в настоящее время разработаны и активно используются критерии оценки государственного управления, деятельности омбудсманов и других институтов осуществляющих непосредственную деятельность с обращениями граждан.

Одним из методов разработки критериев является адаптация существующих критериев из смежных областей деятельности, одним из которых является менеджмент. Данный подход предполагает оценку экономической эффективности государственного управления, определяемой как отношение стоимости объемов предоставленных услуг к стоимости объемов, привлеченных для этого ресурсов [5].

Развивая данный подход, некоторые исследователи выявляют следующий ряд аспектов эффективности:

- результативность (полнота и качество достижения поставленных целей);

- экономичность, прибыльность (классическое определение эффективности: соотношение между затратами на получение результата и полученной выгодой – достижение наиболее возможной выгоды при наименьших возможных затратах);

- аккуратность (точность, четкость и своевременность выполнения запланированных действий) [6].

При этом, исходя из того, что потребность граждан в обращении, выражается, как в осуществлении определенных действий со стороны органов государственной власти, так и в устранении причин и условий, побуждающих к осуществлению этих действий, что с политической стороны оценивается как форма артикуляции интересов [7], формулируется следующее определение эффективности государственного управления:

Эффективность публичного управления – это соотношение между результатами, фактически полученными с помощью имеющихся ресурсов, и максимальными результатами, которые можно было бы получить с их помощью, при соответствии полученных

результатов ожиданиям и потребностям общества в момент их достижения. Целью эффективного публичного управления является соединение потребностей общества с возможностями государственных и муниципальных органов власти в результатах управления [6].

Другой подход к оценке эффективности исследуемой сферы, предполагает взаимодействие различных факторов, среди которых доминирующее положение занимают человеческий, социально-экологический фактор [8].

В данном случае, применимо к исследуемой сфере, выделяются такие критерии, как:

а) показатели непосредственных результатов:

- процент рассмотренных обращений за период времени;
- число рассматриваемых обращений;
- количество обращений рассмотренных с нарушением установленных требований.

б) показатели влияния:

- число граждан, удовлетворенных качеством и своевременностью рассмотренным обращением;
- процент мер, принятых по обращениям [9].

Несколько иной – интегральный подход применяется Всемирным банком, который позволяет оценивать эффективность работы в сравнении с другими государствами при помощи показателя GRICS (Governance Research Indicator Country Snapshot). При этом оценка эффективности управления состоит из 6 индексов, отражающих 6 параметров государственного управления:

- политическая стабильность и отсутствие выступлений против власти
- соблюдение прав граждан и их возможность влиять на чиновников
- эффективность деятельности правительства
- качество регулирования экономических процессов
- главенство закона в принятии решений
- способность правительства сдерживать коррупцию [10].

Помимо этих показателей, применение которых относится к органам государственного

управления, некоторыми исследователями предлагаются также следующие критерии оценки эффективности работы института Уполномоченного по правам человека и его сотрудников:

- количество жалоб заявителей на сотрудника;
- количество рассмотренных жалоб;
- количество принятых граждан;
- правомерность принятия или отказа жалобы;
- своевременное рассмотрение обращений;
- правовая обоснованность предложений;
- процент положительно разрешенных обращений, жалоб [11].

Таким образом, исходя из рассмотренных выше подходов, предполагается целесообразным использование следующих критериев в оценке эффективности деятельности органов государственной власти по обращениям граждан:

а) организационные показатели:

- наличие инструкций, методических рекомендаций по работе с жалобами;
- соотношение количества сотрудников с количеством поступающих обращений;

б) показатели результативности:

- соотношение удовлетворенных обращений к количеству обращений в год;
- соотношение принятых мер, требуемых обратившимся лицом к количеству иных ответов на обращения;
- соотношение нарушений порядка рассмотрения обращений к общему количеству обращений;

в) показатели конечного результата:

- снижение обращений на нарушение прав человека по конкретным направлениям;
- соотношение количества повторных жалоб к общему количеству обращений.

Таким образом, оценивая эффективность деятельности органов государственной власти по обращениям граждан можно предположить следующее:

- в органах государственной власти проводится определенная работа, направленная на устранение причин, побуждающих граждан обращаться;

- органы государственной власти стремятся к обеспечению прав, свобод и законных интересов обращающихся лиц, при этом, меры, принимаемые ими в данном направлении, не всегда удовлетворяют истинные потребности граждан;

- в работе с обращениями имеется ряд проблем, обуславливающих относительно низкую эффективность деятельности;

- имеющиеся проблемы могут быть обусловлены недостатками в системе обращений граждан.

Полагаем что, внедрение данных механизмов позволит в будущем разрешить имеющиеся проблемы в работе с обращениями граждан и тем самым обеспечить, как восстановление законных прав граждан, с одной стороны, так и разрешение их насущных проблем.

Использованные источники

1. Конституция Республики Узбекистан. // Национальная база данных законодательства, 01.05.2023 г., № 03/23/837/0241
2. Маматов Х. Фуқаролар мурожаатлари – қонун муҳофазасида //Ҳуқуқ ва бурч. <http://huquqburch.uz/uz/view/803>
3. Рахмонкулов Х.Р. Фуқаролик: ҳуқуқлар, бурчлар, эркинликлар. – Т., 1991. – 172 б.
4. Президент Узбекистана объявил о полной перезагрузке системы народных приёмных / Электронный ресурс: <https://www.uzdaily.uz/ru/prezident-uzbekistana-obiavil-o-polnoi-perezagruzke-sistemy-narodnykh-priiomnykh/> дата обращения: 20.11.2025.
5. Государственное управление: основы теории и организации. - М., 2000.
6. Деев А.С., Хвощин А.А. Эффективность и результативность публичного управления. Учебное пособие. – Тюмень: ТюмГУ, 2007. С. 13.
7. Алмонд Г., Пауэлл Дж., Стром К., Далтон Р. Сравнительная политология сегодня. Мировой обзор. – М.: Аспект Пресс, 2002.
8. Likert, 1961.
9. Шелкоплясова Г.С., Шелкоплясов А.Д. Эффективность и результативность – основные показатели профессиональной деятельности государственных гражданских служащих. // Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Экономика». 2009, № 9.
10. См. справочные материалы Секретариата доноров «Интегральные показатели эффективности реформы государственного управления» // Электронный ресурс <http://info.worldbank.org/governance/kkz2002>.
11. Курсы дистанционного образования Санкт-Петербургского центра "Стратегия" // Электронный ресурс http://strategy-spb.ru/edu/?do=manual&man_grup=170&doc=801&pr_id_dl=10

