

УДК: 342.7

Шевченко Ирина Валерьевна, студентка факультета Экономики и менеджмента ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

email: shevchenkouon@mail.ru

## ДИАЛОГ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА: ОБ ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ С ЭЛЕКТРОННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Аннотация: в данной статье представлены актуальные проблемы работы с электронными обращениями граждан, а также рассмотрены пути их решения.

Ключевые слова: обращения, обращения граждан.

Shevchenko Irina Valerievna, student of the Economics and management faculty, Kursk state University

email: shevchenkouon@mail.ru

## THE DIALOGUE BETWEEN THE AUTHORITIES AND SOCIETY: ABOUT OPTIMIZATION OF THE WORK WITH ELECTRONIC CITIZENS' APPEALS

Abstract: this article presents the actual problems of work with electronic citizens' appeals are presented, and ways of their solution.

Key words: appeals, citizens' appeals

Количество обращений граждан, поступивших органы власти в электронной форме, возрастает с каждым годом и превышает количество письменных и устных. Статистические данные Управления Президента по работе с обращениями граждан за период 2011-2017 гг. показывают рост доли обращений в электронном виде (Рис. 1). В 2011 году такие обращения составили 53,29%, в 2012 – 49,07%, в 2013 – 51,42%, в 2014 – 61,92%, в 2015 –

67,11 %, в 2016 – 64,7 %, а в 2017 – 62,5 % [2].

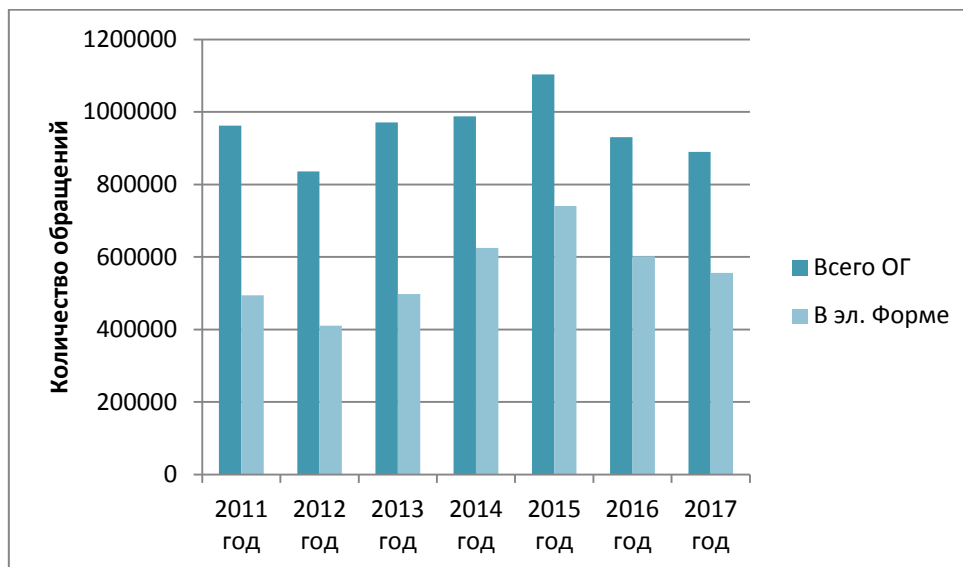


Рис. 1 Тенденция роста электронных обращений граждан

(источник данных: <http://letters.kremlin.ru>, диаграмма создана автором)

На сегодняшний день общество становится все более активным потребителем электронных услуг во взаимодействии с органами государственной власти. В связи с этим, техническая оснащенность подразделений органов власти за работу с обращениями граждан – важная составляющая процесса оптимизации работы с электронными обращениями граждан. Механизм должен быть таким, чтобы электронное обращение гражданина, поступившее в адрес органа власти, должно быть оперативно принято на рассмотрение. Необходимо внедрять современные средства информационно-коммуникационных технологий.

Повсеместный переход к электронному документообороту, с интегрированной возможностью получать электронные обращения напрямую в систему, без бумажных процедур, а также рассматривать и оперативно направлять ответы, будет способствовать скорейшему рассмотрению обращений (Рис. 2), не нарушая прав граждан [3].

Решать проблему оптимизации работы с обращениями граждан нужно системно и комплексно. Следующие аспекты существенно влияют на работу с обращениями граждан:

1. Отсутствие обучений служащих работе с обращениями;
2. Отсутствие электронного документооборота;
3. Недостаточное техническое оснащение для работы с обращениями;
4. Недостаточно количество служащих для работы с обращениями.



Рис. 2 Алгоритм оперативного рассмотрения электронных обращений граждан (диаграмма создана автором)

Для оптимизации работы с обращениями граждан необходимы следующие меры.

1. Создание во всех органах власти структурные подразделения, которые будут заниматься исключительно работой с обращениями граждан и определение конкретных должностных лиц, ответственных за организацию работы, контроль и ведение делопроизводства по обращениям граждан.

2. Внедрение электронного документооборота для работы с обращениями граждан.

3. Обеспечение рабочих мест специалистов, ответственных за непосредственную организацию и контроль рассмотрения обращений граждан, необходимой компьютерной, копировально-множительной техникой и средствами связи, для обеспечения использования автоматизированных систем учета, современных телекоммуникационных средств доступа к постоянно

пополняемым правовым базам данных, получения необходимой информации, оперативной отправки материалов о ходе и результатах рассмотрения обращений.

4. Организация специализированных повышений квалификации служащих, работающих с обращениями граждан. Система обучения и повышения квалификации, организованная, внедренная и функционирующая на постоянной основе, позволит изучать, систематизировать и распространять опыт работы наиболее эффективных работников повсеместно на рабочих местах.

5. Установление строгой ответственности должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, за бездействие, порождающих нарушение прав и свобод человека и гражданина, за волокиту при рассмотрении обращений граждан. Необходимо определить, либо усилить меры материального и морального стимулирования сотрудников, работающих с обращениями граждан (в том числе через положения о премировании). Для этого необходимо разработать и использовать оценочные критерии результативности работы специалистов с обращениями граждан, полнее использовать меры их поощрения, предусмотренные действующим законодательством. Также необходимо определить дополнительные меры по повышению результативности работы с обращениями граждан, по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, повторные обращения [1].

Таким образом, для оптимизации работы с обращениями граждан, для преодоления проблем и противоречий, имеющих место в сегодняшней системе с обращениями граждан, необходима разработка комплексного подхода, который включил бы в себя не только нормативно-правовые аспекты реализации данной деятельности, но и методологические, управленческие, структурные, технологические и прочие меры.

Процесс работы с обращениями граждан в электронном виде – весьма доступный для большинства граждан и при этом очень эффективный способ повысить качество обслуживания населения, в первую очередь, за счет

«прозрачности» всех процедур прохождения документов и возможности контролировать этот процесс.

Список источников:

1. Савина Т.Н. Проблемы бюрократии в современной России. [Электронный ресурс] : [sisupr.mrsu.ru/2009-2/pdf/26\\_Dashdamirov.pdf](http://sisupr.mrsu.ru/2009-2/pdf/26_Dashdamirov.pdf) (дата обращения: 22.09.2018)
2. Президент России [Электронный ресурс]: <http://www.kremlin.ru> (дата обращения: 15.11.2018)
3. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»