

УДК: 342.7

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

email: shevchenkouon@mail.ru

ПРОБЛЕМЫ В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Аннотация: в данной статье представлены актуальные проблемы работы с обращениями граждан, а также рассмотрены пути их решения. В статье проанализированы основные проблемы создания и функционирования механизмов взаимодействия власти и общества.

Ключевые слова: обращения, обращения граждан.

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

email: shevchenkouon@mail.ru

PROBLEMS IN THE ORGANIZATION OF THE WORK WITH APPEALS FROM CITIZENS

Abstract: this article presents the actual problems of work with citizens' appeals are presented, and ways of their solution. The main problems associated with the establishment and functioning of the mechanisms of interaction between Government and society were analyzed in this article.

Keywords: appeals, citizens' appeals

Как известно, главный объект регионального управления в правовом государстве – народ, который проживает на территории региона. В Конституции РФ говорится, что «носителем суверенитета и единственным источником власти в РФ является его многонациональный народ. Народ осуществляет свою власть непосредственно, а также через органы

государственной власти и органы местного самоуправления» [1]. Иными словами, функцию управления органам власти поручает именно народ. Власть, в свою очередь, заинтересована в эффективном взаимодействии с народом для того, чтобы представлять, как общество оценивает ее управленческие решения и как они реализуются [2].

Также в Конституции РФ отражено, что «граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления» [1]. Решение проблем и вопросов, с которыми граждане обращаются, устраняет недостатки в деятельности органов власти. Благодаря обращениям граждан власть понимает, какие дополнительные меры нужно предпринять, чтобы создать условия, которые будут гарантировать стабильные, динамично-развивающиеся социальные процессы в регионе. Таким образом, обращения граждан являются необходимым элементом обратной связи между народом и органами государственной власти и местного самоуправления.

На сегодняшний день вопрос организации работы с обращениями граждан весьма актуален. Рассмотрим основные проблемы.

В первую очередь, это большое количество обращений. Граждане все чаще и чаще обращаются в государственные органы и органы местного самоуправления. И связан это с технологическим прогрессом, так как обращений, направляемых через интернет больше, чем письменных или устных, а также с повторными обращениями. В свою очередь компетентных специалистов в государственных органах и органах местного самоуправления не хватает для того, чтобы принять, рассмотреть по существу и ответить на такое большое количество обращений. Это так называемая кадровая проблема или проблема трудовых ресурсов [3].

Государство создает управленческие структуры и наделяет государственных служащих полномочиями для реализации права граждан на обращения. Одна из основных проблем на сегодняшний день - отсутствие обучения государственных служащих на местах или повышения квалификации для повышения компетентности и грамотности в области решения тех или

иных вопросов, поставленных в обращениях, с целью отказа от бюрократического подхода к институту обращений граждан [3]. Сегодня гражданин, по праву направивший обращение в орган власти, в большинстве случаев получит «отписку», то есть неполные неаргументированные ответы или ответы не по существу вопроса, вместо конструктивно решенной проблемы. Отписка подрывает доверие граждан к государству [3].

Необходимо понимать, что эффективность работы с обращениями граждан зависит от существующей системы обеспечения неукоснительного соблюдения установленного Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» порядка и сроков рассмотрения обращений граждан от повышения качества этой работы и определения мер по предотвращению повторных обращений. Однако одна из актуальных проблем сегодня – повторные обращения. Это говорит о том, что гражданин не удовлетворён полученным ответом на свое обращение или не получил ответ в установленный законом срок [4].

Третья проблема заключается в делопроизводстве в государственных органах и органах местного самоуправления. Если система не налажена должным образом, в установленные законом сроки и по существу ответить гражданину не представится возможным. При рассмотрении обращения важен конечный результат, а именно удовлетворенность гражданина полученным ответом, и необязательно результатом должно быть решение проблемы, важно проявление максимума внимания к решению вопроса.

Для решения вышеизложенных проблем и оптимизации работы с обращениями граждан в современных условиях предлагаются следующие основные механизмы.

1. Автоматизация и информатизация системы документооборота для своевременного приема, регистрации, рассмотрения обращения, а также перенаправления обращения в компетентный орган.

2. Внесение изменений в Федеральный закон или в другой нормативно-правовой акт субъекта, которые снизят бюрократический подход к институту обращений граждан. Необходимо внести такое понятие как

«отписка», а также обозначить меру наказания за такой ответ гражданину. Так, повторных обращений не станет, и качество рассмотрения первичных обращений улучшится.

3. Регулярное обучение всех государственных служащих работе с обращениями граждан.

Обращения граждан часто могут указать на проблему, возможно, указать пути её разрешения, и способствовать, таким образом, совершенствованию системы государственного управления, улучшению социальной действительности в целом.

Отношение гражданина к власти определяется тем, насколько эффективна в глазах общества ее деятельность, справляется ли государство с возложенными на него функциями и задачами [5].

Список источников:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993), (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)

2. Надыгина Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации»/Учебное пособие. Н.Новгород, 2012[электронный ресурс]. Режим доступа: www.unn.ru/

3. Савина Т.Н. Проблемы бюрократии в современной России. [Электронный ресурс]: Пор-тал «Googl». URL: sisupr.mrsu.ru/2009-2/pdf/26_Dashdamirov.pdf (дата обращения: 22.09.2018)

4. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

5. Филипенко А.В. Управление социальным развитием региона (социологический аспект): дис. канд. соц. наук. — Москва. 2002. 165 с. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека disserCat. URL: <http://www.dissercat.com/content/upravlenie-sotsialnym-razvitiem-regiona-sotsiologicheskii-aspekt> (дата обращения: 20.08.2018)