

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

IMPROVING THE ORGANIZATION OF WORK WITH CITIZENS' APPEALS IN THE EXECUTIVE AUTHORITIES OF THE KURSK REGION

**N. Mashkina
Yu. Shapovalova
M. Katunina**

Summary. The article discusses the organization of work with citizens' appeals in the executive authorities on the example of the Administration of the Kursk region. One of the urgent problems of the 21st century is the process of alienation of power from society. Among the most important ways of communication, which allow minimizing the closeness of power and expanding the possibilities of influence and management of state affairs, are precisely the appeals of citizens. The right to apply to authorities is the most important right enshrined in the Constitution of the Russian Federation, which allows citizens of the Russian Federation to participate in government, and also ensures the implementation of the most important constitutional principle — democracy. Citizens' appeals are necessary to strengthen the ties between the state apparatus and the population and to resolve issues related to the public life of the Kursk region. The result of the work was the development of recommendations for improving the work with citizens' appeals. The main conclusion of the study is that work with citizens' appeals should be of high quality and effective. The study of the organization of work with citizens' appeals in government bodies is important, since citizens' appeals serve as a source of information about the problems of citizens and the situation on the ground. This information contributes to the adoption of timely measures to eliminate and prevent identified problems in the future.

Keywords: citizens' appeals, executive authorities, local self-government bodies, feedback, legal regulation.

Машкина Наталья Алексеевна

Кандидат экономических наук, Курская академия
государственной и муниципальной службы, Курск,
Россия

t.natusia@yandex.ru

Шапвалова Юлия Петровна

Кандидат экономических наук, Курская академия
государственной и муниципальной службы, Курск,
Россия

shapowalowaj@yandex.ru

Катунина Мария Юрьевна

Магистрант, Курская академия государственной
и муниципальной службы, Курск, Россия

marimella2000@gmail.com

Аннотация. В статье рассматривается организация работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти на примере Администрации Курской области. Одной из актуальных проблем XXI века является процесс отчуждения власти от общества. Среди важнейших способов связи, позволяющих свести к минимуму закрытость власти и расширить возможности влияния и управления делами государства, выделяют как раз-таки обращения граждан. Право обращаться в органы власти является важнейшим правом, закрепленным Конституцией Российской Федерации, которое позволяет гражданам РФ участвовать в управлении государством, а также обеспечивает реализацию самого важного конституционного принципа — народовластия. Обращения граждан необходимы для укрепления связей государственного аппарата с населением и для решения вопросов, касающихся общественной жизни Курской области. Результатом работы стала разработка рекомендаций по совершенствованию работы с обращениями граждан. Главный вывод исследования — работа с обращениями граждан должна быть качественной и эффективной. Исследование организации работы с обращениями граждан в органах власти является важным, так как обращения граждан служат источником информации о проблемах граждан и положении дел на местах. Эта информация способствует принятию своевременных мер по устранению и недопущению в будущем выявленных проблем.

Ключевые слова: обращения граждан, исполнительные органы власти, органы местного самоуправления, обратная связь, правовая регламентация.

Работа с обращениями граждан занимает значимое место в деятельности органов государственной власти. Посредством обращения граждан в органы власти обеспечивается обратная связь государства и граждан, благодаря которой органы публич-

ной власти осуществляют мониторинг общественного мнения, выявляют проблемы, с которыми сталкиваются граждане, реагируют на насущные потребности граждан и их объединений, восстанавливают нарушенные права, обеспечивают их охрану. Реализация прав чело-



Рис. 1. Динамика обращений граждан (за I квартал 2021 года и I квартал 2022 года)

века, их защита, а также своевременность принятия новых или корректировка действующих правовых актов зависит от четкой регламентации работы с обращениями граждан и профессионального её осуществления.

Проблема организации работы с обращениями граждан находит отражение во многих научных работах российских авторов.

Так, В.Г. Лякишева в своей работе говорит о том, что главная задача органов власти состоит в расширении и совершенствовании работы с обращениями граждан для создания открытого и эффективного диалога власти с населением [4, с. 21]. По мнению А.В. Савоськина необходимо создать удобные способы оставления гражданами отзывов, а также разработать надежный и эффективный механизм обработки поступающей из них информации [5, с. 297]. С.Н. Сычанина считает, что необходимо изменить подход к организации работы с обращениями граждан, путем изменения процесса обучения специалистов. Помимо этого, необходимо изменение мотивации. Такая концепция ответственного подхода к работе с обращениями граждан будет направлена на рост профессионализма и компетентности служащих [6, с. 153].

Обращения граждан — это важнейшее средство «обратной связи» между населением Курской области и исполнительной властью, которое помогает устранить «закрытость» власти, а также увеличить участие граждан в процессе управления Курской областью.

Работа с обращениями граждан в Администрации Курской области осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации [1], Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (редакция от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [2], Порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области, утвержденным постановлением Администрации Курской области от 03.10.2014 № 630-па (с изменениями от 3.06.2020) [3], с нормами санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Официальный сайт Администрации Курской области постоянно обновляется и содержит информацию о способах подачи обращения; порядке подачи обращения; графике приемов граждан; номерах кабинетов для осуществления приема письменных обращений граждан, приеме граждан; номерах телефонов для справок, адресах электронной почты, официальных сайтов в сети Интернет; процедурах рассмотрения обращений граждан; перечне причин для отказа в рассмотрении обращений граждан и др. В конце 2021 года официальный сайт Администрации Курской области сменил свой доменный адрес. Новый сайт претерпел изменения в связи со вступлением в законную силу нормативного правового акта о работе Единой системы информационных ресурсов официальных сайтов органов исполнительной власти Курской области. Для него был разработан современный интерфейс и предусмотрена мобильная версия.



Рис. 2. Структура обращений граждан за I квартал 2022 года

Нами рассмотрена динамика поступления обращений граждан в Администрацию Курской области за I квартал 2022 года.

Из рисунка 1 видно, что количество письменных и электронных обращений снизилось, а количество устных обращений граждан (389) в сравнении с I кварталом 2021 года увеличилось на 12% (348).

В связи с приостановкой личного приема граждан с 23 октября 2020 года прием устных обращений граждан осуществлялся по телефону и во время проведения прямых эфиров на телевидении.

Специалистами управления по работе с обращениями граждан была проведена разъяснительная работа по 371 устному обращению граждан (в I квартале 2021 г.— 296).

Основная часть обращений поступила в письменной и электронной формах. Нельзя однозначно сказать, что причиной снижения обращений граждан стала некачественная работа данного органа власти или же снижение доверия к нему.

Прослеживается тенденция снижения числа коллективных и повторных обращений. Коллективных обращений поступило 121, что на 67 меньше, чем в I квартале 2021 года (188), а повторных 107, что на 329 обращений меньше.

Тематическая структура заявлений, предложений и жалоб граждан за I квартал 2022 года отражена на рисунке 2, из которого видно, что в заявлениях граждан остро стоит вопрос о реализации своих прав и свобод. Также растёт процент обращений граждан, в которых сообщается о недостатках в работе органов власти и должностных лиц. Данный процент необходимо снизить, устранив выявленные недостатки в работе.

Наибольшая интенсивность обращений граждан, поступивших в Администрацию Курской области, из расчета на 1000 жителей наблюдалась из города Курск — 2,5 и пяти районов области: Касторенского — 3,8, Мантуровского — 3,2, Льговского — 3, Дмитриевского — 2,8 и Железногорского — 2,8 (рисунки 3).

Таким образом, видно, что количество и интенсивность обращений снижается. Однако несмотря на это



Рис. 3. Динамика интенсивности обращений граждан (I квартал 2022 года)

в Администрацию Курской области стекается очень большой поток обращений граждан, что вызывает перегруженность сотрудников.

На рисунке 4 представлена тематика всех волнующих граждан вопросов за I квартал 2021 года и I квартал 2022 г. Мы видим, что больше всего обращений граждан за I квартал 2022 года поступило по вопросам социальной сферы и составило 38% от общего количества обращений.

Среди вопросов, содержащихся в обращениях граждан за март 2022 года главным стал вопрос о ценах и ценообразовании (рисунок 5). Главная причина появления такого вопроса — введенные в отношении России санкции, повышение курса доллара, проблемы с логистикой и совершением платежей, а также нежелание многих производителей и поставщиков работать на российском рынке, сильно снижающее предложение и ослабляющее конкуренцию.

На основании результатов проведенного анализа, положительными сторонами работы с обращениями граждан в Администрации Курской области являются: четкая правовая регламентация деятельности; строгий порядок организации работы с обращениями, который действует для обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений, результатов их рассмотрения и принятия по ним мер; постоянная тяга к усовершенствованию своей деятельности и внедрение в неё новых технологий.

Управление по работе с обращениями граждан за I квартал 2022 года провело большую работу, в ходе которой осуществлялся анализ поступивших обращений граждан за установленный период, анализировалась работа с обращениями граждан в органах исполнительной государственной власти и органах местного самоуправления Курской области, оказывалась организационная и методическая помощь по вопросам организации работы с обращениями граждан в испол-

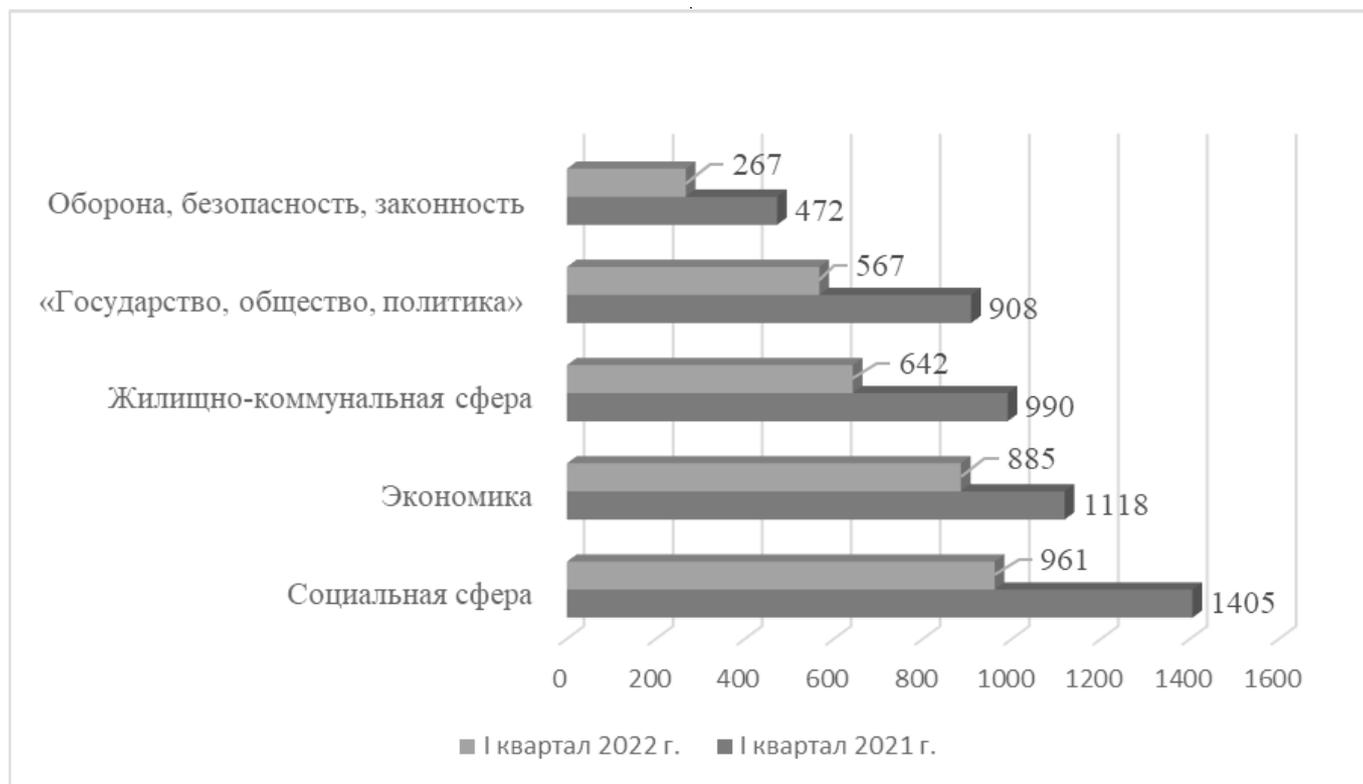


Рис. 4. Характер обращений граждан за I квартал 2021 года и I квартал 2022 г.

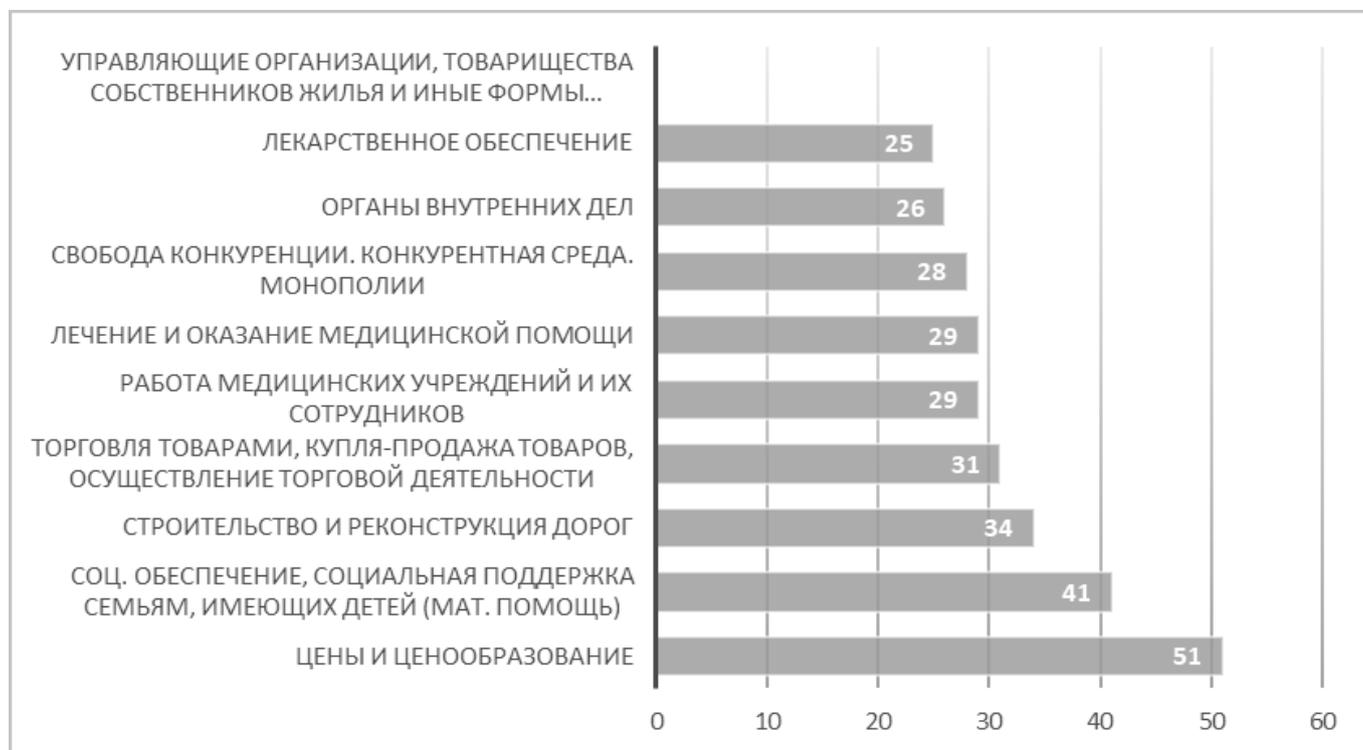


Рис. 5. Топ-10 вопросов в обращениях граждан, поступивших в Администрацию Курской области в марте 2022 года

нительных органах государственной власти Курской области и в органах местного самоуправления, а также осуществлялся ежемесячный контроль за исполнением Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения эффективности рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан и оценки эффективности этой сферы деятельности исполнительных органов власти Курской области и органов местного самоуправления распоряжением Администрации Курской области от 09.06.2021 № 180-рг создана рабочая группа по вопросам совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Курской области.

Так, изучив работу с обращениями граждан в Администрации Курской области можно сделать вывод о том, что она требует совершенствования. К числу выявленных проблем относятся:

1. появление заявлений граждан, содержащих сообщения о недостатках в работе органа власти и его должностных лиц;
2. низкий уровень стрессоустойчивости и мотивации служащих;
3. низкая правовая грамотность и осведомленность населения в области компетенции органов власти;
4. недостаточная обратная связь и возможность оценить качество предоставляемых населению услуг;
5. отсутствие возможности у льготных категорий граждан попасть на личный прием ввиду проблем со здоровьем и невозможностью перемещения.

Для решения этих проблем нами были разработаны рекомендации по совершенствованию организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области.

Причиной проблемы увеличившегося числа заявлений, с сообщениями о недостатках в работе органа власти и его должностных лиц служит перегруженность государственных гражданских служащих Управления по работе с обращениями граждан. Поэтому дабы избавиться от этой проблемы следует внедрить роботизацию в обработку обращений граждан.

Суть данной рекомендации состоит во внедрении системы интеллектуальной обработки входящих звонков. Основная идея заключается в возможности аудиозаписи обращения гражданина и последующем автоматическом разборе записи с выделением из неё

ключевой информации: номер телефона заявителя, дата и время обращения (они определяются автоматически при поступлении звонка), адресная информация и профиль специалиста, который может помочь заявителю в решении его задачи (это должен сообщить обратившийся при звонке). Данной информации для первого этапа выполняемой работы будет достаточно: уже станет известно, ФИО, место нахождения и запрос заявителя. Следовательно, будет возможность сформировать заявку, определить подходящего сотрудника, получить от него подтверждение и назначить исполнителя заявки. Действия по подбору сотрудника и назначению исполнителя на заявку, уведомления заявителя и исполнителя выполняет программный робот. То есть, робот подменяет человека в части задач, обычно выполняемых сотрудником. Он же формирует смс с короткими кодами подтверждения действий и направляет их профильным специалистам. Данное программно-аппаратное решение позволит ускорить обработку обращений граждан и снизить нагрузку на сотрудников.

Каждый человек испытывает стресс, и государственные гражданские служащие не исключение. В силу специфики работы с обращениями граждан, государственные служащие сталкиваются с высокой загруженностью, повышенной утомляемостью, усложнением должностных регламентов, ужесточением требований, решением сложных вопросов и задач. Стресс постоянно присутствует в их жизни, что может привести к эмоциональному выгоранию в процессе профессиональной деятельности. Поэтому для эффективной и результативной деятельности государственных служащих необходимо умение владеть собой и управлять стрессом. Для этого необходимо:

- ◆ внедрение специальных профилактических мер по снижению уровня стресса и проведение регулярной диагностики стрессового состояния служащих;
- ◆ формирование навыков стрессоустойчивости посредством проведения лекций, семинаров и тренингов;
- ◆ пропаганда здорового образа жизни (лекции, дискуссии, обсуждения);
- ◆ создание комнаты отдыха для служащих;
- ◆ индивидуальные консультации с психологом (минимум 1 раз в год).

Чтобы повысить уровень мотивации сотрудников Управления, необходимо внедрение поощрений за качественное рассмотрение обращений граждан. Фиксированная заработная плата не способствует эффективной работе служащих, ведь необходимость работать продуктивнее и совершенствоваться падает, если это никак не будет поощрено. Данную проблему можно решить двумя путями:

– внедрить в практику нематериальные поощрения за эффективную работу с обращениями граждан (к примеру, выражение благодарности, публикация или статья на сайте Администрации Курской области о должностных лицах, которые ведут результативную работу с обращениями граждан);

– принять поправки и дополнения в действующее законодательство об установлении дифференцированной оплаты для государственных гражданских служащих, которые работают с обращениями граждан (внедрение повышающих и понижающих коэффициентов, премий, бонусов в зависимости от качества рассмотрения обращений).

Вследствие низкой правовой грамотности граждане достаточно часто направляют обращения по вопросам, не входящим в компетенцию государственного органа. Это увеличивает объем работы и сроки рассмотрения обращений. Для решения этой проблемы необходимо увеличить количество информационных материалов в СМИ о работе Администрации Курской области, а также увеличить число регулярных выступлений губернатора Курской области с трансляцией в социальных сетях и на официальном сайте Администрации. Также для повышения правовой грамотности населения необходимо усилить работу по ознакомлению населения с содержанием нормативных правовых актов. Для этого следует разработать специальные видеокурсы, содержащие информацию о нормативно-правовых актах, а также видео-инструкции по обращениям граждан и разместить их на сайте Администрации.

Для совершенствования работы с обращениями граждан необходимо усовершенствовать механизм обратной связи с населением, путем проведения интерактивных опросов по оценке работы с обращениями граждан, которые позволят определить уровень удовлетворенности граждан, обратившихся с обращением в Администрацию Курской области. Результаты опросов будут внесены в отчеты по работе с обращениями граждан и опубликованы в разделе «Документы», а также можно публиковать краткую сводку со статистикой по ним на главной странице официального сайта Курской области или в разделе «Написать Губернатору». Данная практика позволит определить уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг, повысить уровень информированности, а также доверия населения к власти.

В связи с отсутствием возможности у льготных категорий граждан (инвалидов, участников Великой Отечественной войны, участников боевых действий) попасть на личный прием ввиду проблем со здоровьем и невозможностью перемещения, необходимо

осуществлять взаимодействие с данными гражданами с помощью сети Интернет, в частности организовывать приемы в режиме видео-аудио-связи, которые дадут возможность данным гражданам лично обратиться к должностным лицам со своими предложениями, заявлениями или жалобами. Организацию видео-приемов следует проводить и для других категорий граждан, которые пожелают прибегнуть к данной услуге.

Личный прием граждан можно также проводить и с использованием передвижного комплекса мобильной приемной. Существует мобильная приёмная Президента Российской Федерации, которая выезжает непосредственно на места, в субъекты Российской Федерации, для разрешения жалоб граждан и организаций на действия (бездействие) должностных лиц федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе выборных должностных лиц, государственных и муниципальных служащих. Такую же практику можно внедрить и на уровне субъекта. Мобильная приемная «Губернаторский контроль» будет оперативно реагировать на проблемы и жалобы жителей Курской области. Передвижная приемная будет адаптирована для всех возможных процедур, в ней будет спецтехника для протоколирования, библиотека справочно-правовой документации, базы данных в электронном виде, чтобы прием граждан фиксировался и сразу публиковался через Интернет. Такое вложение быстро окупится, рассмотрение и разрешение жалоб со стороны населения станет более оперативным и эффективным, а для лиц с ограниченными возможностями данная практика позволит повысить уровень коммуникации с властью и обеспечит комфортный прием.

Итак, выявленные проблемы в организации работы с обращениями граждан и пути их решения выведены в сводной таблице 1.

Социальная эффективность предложенных мероприятий заключается в следующем:

- ◆ снижение количества заявлений граждан, содержащих сообщения о недостатках в работе органа власти и его должностных лиц;
- ◆ рост удовлетворенности граждан, обратившихся в Администрацию Курской области с обращениями;
- ◆ появление возможности проведения личных приемов для льготных категорий граждан (инвалидов, участников Великой Отечественной войны, участников боевых действий);
- ◆ снижение социальной напряженности в обществе и повышения уровня доверия к власти региона;

Таблица 1. Проблемы организации работы с обращениями граждан, выявленные в Администрации Курской области, и пути их решения

№	Проблема	Решение
1	Появление заявлений граждан, содержащих сообщения о недостатках в работе органа власти и его должностных лиц	Внедрить роботизацию в обработку обращений граждан
2	Низкий уровень стрессоустойчивости и мотивации служащих Управления по работе с обращениями граждан	Повысить уровень стрессоустойчивости государственных гражданских служащих. Внедрить поощрения за качественное рассмотрение обращений граждан
3	Низкая правовая грамотность и осведомленность населения в области компетенции органов власти	Увеличить количество информационных материалов в местных СМИ о работе Администрации Курской области, а также увеличить число регулярных выступлений губернатора Курской области с трансляцией в социальных сетях и на официальном сайте Администрации. Разработать специальные видеокурсы и видео-инструкции для жителей региона
4	Недостаточная обратная связь и возможность оценить качество предоставляемых населению услуг	Усовершенствование механизма обратной связи через проведение интерактивных опросов по оценке работы с обращениями граждан
5	Отсутствие возможности у льготных категорий граждан попасть на личный прием ввиду проблем со здоровьем и невозможностью перемещения	Организация приемов в режиме видео-аудио-связи. Создание мобильного передвижного комплекса «Губернаторский контроль»

- ♦ улучшение работы государственных гражданских служащих Управления по работе с обращениями граждан;
- ♦ улучшение качества рассмотрения и разрешения обращений граждан.

Таким образом, в ходе проведенного анализа организации работы с обращениями граждан в Управлении по работе с обращениями граждан Администрации Курской области были выявлены проблемы в организации работы и предложены рекомендации по её совершенствованию. Так, проблема увеличившегося числа заявлений, с сообщениями о недостатках в работе органа власти и его должностных лиц появилась в результате перегруженности государственных гражданских служащих Управления по работе с обращениями граждан. Устранить её предлагается путем внедрения роботизации в обработку обращений граждан. Для повышения уровня стрессоустойчивости государственных гражданских служащих Управления рекомендуется, например, ввести специальные профилактические меры по снижению уровня стресса, вести пропаганду здорового образа жизни, создать комнату отдыха для служащих и не менее одного раза в год проводить индивидуальные консультации с психологом. Повысить мотивацию служащих поможет система поощрений за качественное рассмотрение обращений. Повыше-

нию правовой грамотности граждан будет способствовать увеличение количества информационных материалов в местных СМИ о работе Администрации Курской области, увеличение числа регулярных выступлений губернатора Курской области с трансляцией в социальных сетях и на официальном сайте Администрации, разработка видеокурсов и видео-инструкций для граждан. Для совершенствования работы с обращениями граждан необходимо усовершенствовать механизм обратной связи с населением, путем проведения интерактивных опросов по оценке работы с обращениями граждан. Данное мероприятие позволит определить уровень удовлетворенности граждан, обратившихся с обращением в администрацию Курской области. Организация видео-приемов для граждан позволит льготным категориям (инвалидам, участникам Великой Отечественной войны, участникам боевых действий) попасть на личный прием. Также рекомендуется создать мобильный передвижной комплекс «Губернаторский контроль», который будет оперативно реагировать на проблемы и жалобы жителей Курской области. Будет освоен новый формат: не человек идет к власти, а власть отправляется навстречу людям.

Важно понимать, что своевременность, качественное рассмотрение обращений и устранение проблем, содержащихся в них, способствует удовлетворению

нужд и запросов граждан, снимает напряженность в обществе, повышает авторитет органов власти и управления, и помимо этого укрепляет связь с населением.

Собрав все выводы, сделанные во время исследования, мы ясно видим, что насколько чутко и эффективно будет реагировать на обращения граждан ис-

полнительная власть Курской области, будут судить об эффективности и состоятельности всего государства в целом. Предложенные рекомендации позволят повысить авторитет региональной власти в глазах жителей и укрепят имидж Администрации Курской области, что существенно повлияет на последующую избираемость Губернатора.

ЛИТЕРАТУРА

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс] / Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (редакция от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] / Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
3. Постановление Администрации Курской области от 3 октября 2014 г. № 630-па (с изменениями от 3.06.2020) «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс] / Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
4. Лякишева В.Г. Совершенствование работы с обращениями граждан в органах государственной власти [Текст] / В.Г. Лякишева // Алтайский вестник государственной и муниципальной службы. — 2018. — № 10 — С. 20–26. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23204320>
5. Савоськин А.В. Обращение граждан в Российской Федерации (конституционно-правовое исследование): дисс. док. юрид. наук / А.В. Савоськин. — Екатеринбург, 2019. — 482 с. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42632866>
6. Сычанина С.Н. Формирование концепции ответственного подхода к организации работы с обращениями граждан [Текст] / С.Н. Сычанина // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. — 2021. — № 1–2 (52). — С. 152–154. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44704477>
7. <https://kursk.ru/> — Официальный сайт Администрации Курской области (дата получения информации 17.09.2022).
8. <https://rosstat.gov.ru> — Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики (дата получения информации 23.09.2022).

© Машкина Наталья Алексеевна (t.natusia@yandex.ru), Шаповалова Юлия Петровна (shapowalowaj@yandex.ru),

Катунина Мария Юрьевна (marimella2000@gmail.com).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»