

Кадочникова Т.А.

Студентка 3 курса, УрГЭУ

Екатеринбург, РФ

## **ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

### **Аннотация**

В статье рассматриваются способы повышения эффективности работы с обращениями граждан, подчеркивается значимость развития и усовершенствования такой формы непосредственной демократии как обращения граждан в органы власти и местного самоуправления.

### **Ключевые слова**

Власть, демократия, обращения, современный подход, формирование гражданского общества, анализ и контроль рассмотрения обращений граждан, взаимоотношение граждан и государства.

Kadochnikova T.A.

3th year student, USUE

Yekaterinburg, Russia

## **INCREASING THE EFFICIENCY OF WORK WITH APPEALS OF CITIZENS**

### **Annotation**

The article discusses ways to improve the efficiency of work with citizens' appeals, emphasizes the importance of developing and improving such a form of direct democracy as citizens' appeals to authorities and local self-government.

### **Keywords**

Power, democracy, appeals, modern approach, formation of civil society, analysis and control of consideration of citizens' appeals, relationship between citizens and the state.

Тема повышения эффективности работы с обращениями граждан достаточно актуальна в связи с тем, что обращения граждан в органы исполнительной власти являются своеобразной формой получения обратной связи от общества государству, обращения граждан в органы власти можно рассматривать как форму «лакмуса» отражающую настроение общества. Также, нельзя не указать на тот факт, что возможность подать обращение является конституционным правом гражданина, которое не просто должно быть констатировано, но и обеспечено всеми необходимыми механизмами. Власть любого уровня должна быть заинтересована в повышении доверия граждан к ней, а значит должна искать механизмы повышения этого доверия, одним из которых может стать понятная, эффективная система обращений.

Проблема доверия граждан к властным структурам основывается на том, что при попытке получить помощь, консультацию, поддержку со стороны государства гражданин может столкнуться с некоторыми трудностями, невозможность преодоления которых подрывает доверие и вызывает негативизм. Граждане часто не могут получить от государственных органов власти своевременную и качественную защиту их прав и интересов, не могут воздействовать на проводимую государством политику. В это же время государство сталкивается с отсутствием «обратной связи» со своими гражданами, что приводит к невозможности своевременно корректировки властной тактики и стратегии. Для решения этой проблемы необходимо создать такую систему коммуникации, которая будет простой и доступной в использовании, а также обеспечивать открытость и прозрачность такой коммуникации.

Исторически институт обращения к власти в России начинает формироваться во времена сословно-представительной монархии в форме челобитных. В Судебнике Ивана III 1497 года фигурируют отдельные представители от народа, называемые «жалобщиками», которые

соответственно пытаются донести свои жалобы или требования до власти, а именно через боярскую знать.[3]

В период формирования абсолютной монархии порядок коммуникации власти и общества получает четкое нормативно-правовое оформление, в частности в Манифесте «О порядке рассмотрения жалоб и просьб на высочайшее имя» 1763 года.

В период 1905–1917 гг. население начинает активнее использовать свое право на обращение, используя введенный в 1905 году Николаем II Именной высочайший Указ, разрешающий верноподданым доводить до сведения правительственных властей свои нужды.

В советский период институт обращений носит классовый характер, и нацелен на отстаивание прав трудящегося народа, а также упрочнение социалистической законности.

Как видно, институт обращений граждан к государству имеет давние исторические корни, но необходимо констатировать тот факт, что он нуждается в обновлении. Для понимания пути обновления необходимо определить, какое же место данный институт занимает в жизни общества и какие цели призван выполнять.

Изучение опыта деятельности органов власти по рассмотрению обращений [1], а также личный опыт обращений в органы власти позволяет сформулировать следующие рекомендации:

1. Создать рубрику «Часто задаваемые вопросы» в которой на основе анализа обращений граждан группировать поступившие одинаковые сообщения и ответы на них. Это позволит избежать повторных обращений.
2. Осуществлять мониторинг принятия решений с целью определения своевременности и полноты направленного ответа. Ответы могут быть не конкретные, это приводит к повторным запросам.

3. систематически проводить количественным и качественный анализ с использованием нескольких видов контроля: оперативного, текущего, последующего, контроля полного исполнения.

4. Обеспечить способ учета рекомендаций граждан, направляемых в обращениях.

5. Наиболее резонансные, коллективные, социально-значимые обращения должны рассматриваться с участием заявителей.

Уже имеющиеся формы и практика работы с обращениями граждан, также могут быть подвергнуты совершенствованию.

В частности, необходимо:

1. Развивать применение таких форм как «телефон доверия»; телефоны «горячей линии», «прямой линии», выездные приемы граждан, коллегиальное рассмотрение обращений, рассмотрение обращений с участием авторов, направивших обращения. Развитие таких форм позволяет более оперативно разрешать текущие вопросы, избегая излишний бюрократизм процедуры.

2. Регулярно информировать население о практике и результатах работы с обращениями граждан, через СМИ.

3. Готовить качественные информационно аналитические материалы по обращениям граждан, не только с указанием статистики по количеству и направлениям обращений, но и указанием того, сколько обращений было рассмотрено по существу и с какой результативностью, в информационно-аналитических материалах отражать ошибки, неточности при направлении обращений, который не позволили рассмотреть обращение, ответить на него корректно или перенаправить по подведомственности.

Институт обращений граждан не утрачивает свою актуальность, его значимость все время расширяется, безусловно, от его стабильности, правовой урегулированности и прозрачности зависит развитие гражданского общества и правового государства. По средствам обеспечения функционирования данного института обеспечивается сбор информации, полезной и

необходимой для усовершенствования государственного порядка, определения степени доверия граждан к власти и государству.

Работа с обращениями граждан должна быть четко организованной, выверенной, ведь многие обращения граждан содержат в себе просьбы о помощи.

Основным направлением в обеспечении этого должен стать, начавшийся процесс автоматизации, позволяющий при работе с обращениями граждан возможность работать нескольким специалистам одновременно, осуществлять автоматизированный контроль исполнения сроков документов, хранить большое количество контрольно-регистрационных карточек, вести поиск обращения по любому признаку, а главное, упростить и ускорить процесс рассмотрения обращений граждан[4].

Подводя итоги, следует еще раз подчеркнуть необходимость комплексного подхода в решении вопроса совершенствования работы с обращениями граждан, что предполагает выстраивание гарантий качественного рассмотрения поставленных в обращениях проблем.

Реализация комплексных мер, и внедрение новых технологий позволят расширить возможность граждан на обращения, и станет важным условием формирования и функционирования гражданского общества в Российской Федерации.

### **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Официальный сайт Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области  
<http://upravdel.egov66.ru/letters>

2. Головацкая, М. В. К вопросу о порядке рассмотрения обращений граждан / М.В. Головацкая // Юрист – 2019. – № 5. – С. 12-26.

3. Миронов, К. О. Право на обращение граждан в органы государственной власти: основные исторические предпосылки / К. О.

Миронов. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2023. — № 2 (449). — С. 140-141.

4. Олимпиев А. Ю., Майорова Е. И. Некоторые аспекты совершенствования правового регулирования и реализации конституционного права граждан на обращения // Вестник экономической безопасности. - 2020. - № 2. - С. 3234.