

УДК 352.075.2

Кадочникова Т.А.

Студентка 3 курса, УрГЭУ

Екатеринбург, РФ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ГРАЖДАН В ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНАХ МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ**

Аннотация

В статье подчеркивается необходимость привлечения населения к такой форме непосредственной демократии как обращения граждан в органы власти и местного самоуправления, актуальность ее совершенствования; освещается практический опыт работы в данной сфере на примере Талицкого городского округа в современных условиях.

Ключевые слова

Население, власть, демократия, Талицкий городской округ, обращения.

Kadochnikova T.A.

3th year student, USUE

Yekaterinburg, Russia

**IMPROVEMENT OF WORK WITH CITIZENS' APPEALS IN THE
EXECUTIVE BODIES OF LOCAL SELF-GOVERNMENT**

Annotation

The article emphasizes the need to involve the population in such a form of direct democracy as citizens' appeals to the authorities and local self-government, the relevance of its improvement, highlights the practical experience in this area on the example of the Talitsky city district in modern conditions.

Keywords

Citizens' appeals, power, population, Talitsky city district, appeals.

Проблема эффективного сотрудничества власти и граждан является предметом исследования политологии, политического маркетинга, политического менеджмента и других наук. Но, не смотря на наличие прикладных и фундаментальных исследований по данному направлению, проблемы в данной сфере продолжают существовать, снижая эффективность данного взаимодействия. Работа с обращениями гражданами, подготовка ответов на эти обращения является задачей самостоятельных структурных подразделений, деятельность которых подробно регламентирована правовыми актами и административными регламентами, касающихся регулирования работы с обращениями граждан, которые носят уточняющий характер. Базовым законом, регламентирующим порядок работы с обращениями граждан в Российской Федерации, является Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ [3]. Данный документ предусматривает возможность обращения граждан в устной, электронной и письменной формах. Кроме этого, определены и виды обращений: жалоба, предложение, заявление. Регламентирован порядок регистрации и рассмотрения, а также установлены сроки этих процедур. Сфера действия данного закона ограничивалась действием государственных органов и органов местного самоуправления, но в 2013 году она была расширена и распространена на деятельность учреждений и организаций, осуществляющих публично значимые функции [2]. Упомянутый выше закон, не стал новацией российского законодательства, а стал своеобразным приемником ранее существовавшего Указа «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» от 12 апреля 1968 г. [5], будучи дополненным, рядом гарантий граждан на обращение. Закон неоднократно подвергается критике, как юристами, так и гражданами. Например, по мнению С. Г. Соловьева и И. Е. Попова положения закона «содержат нормы, не улучшающие, а ухудшающие положение граждан, и требуют дополнительного рассмотрения и переработки» [1]. Как граждане, так и

правоприменители указывают на необоснованно затянутый срок обращения, так Указом «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» устанавливал срок рассмотрения 15 дней, в то время как ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» увеличил данный срок до 30 дней [3].

В Федеральную службу государственной статистики во II квартале 2023 года поступило 2738 обращений граждан, что на 11,2 % меньше поступивших обращений во II квартале 2022 года (3082).

Из них в центральный аппарат поступило 882 обращения, что составляет 32,2% от общего числа поступивших обращений в Росстат [6].

Информационно-статистический обзор обращения граждан за 4 квартал 2022 года на территории Талицкого городского округа показал, что общее число обращений граждан составило 33. Приведенные цифры наглядно подтверждают, что проблема эффективной организации рассмотрения обращения граждан актуальна как для страны в целом, так и для отдельных муниципальных образований. Увеличивающееся число обращений граждан, сочетающееся с несовершенством законодательства, порождает проблему, суть которой заключается в том, что чиновники имеют возможность по существу вопроса давать расплывчатые абстрактные ответы, изобилующие ссылками на законодательство и цитированием закона, что создает сложности в интерпретации и применении для граждан. Кроме того, нарушение порядка подачи, неправильное категорирование обращение позволяет и вовсе оставить его без ответа. Анализ литературы, а также практики работы с обращениями граждан, сложившейся на территории Талицкого городского округа, позволяет нам обозначить следующие проблемы в организации работы с обращениями граждан:

1. Количество письменных и устных обращений, а также обращений, направленных посредством сети Интернет, регулярные повторные обращения (по тем же основаниям, от того же или иного адресата

по той же сути), значительно превышают технические и физические способности специалистов, рассматривающих эти обращения.

2. Нехватка компетентных специалистов в органах госвласти и органов муниципального самоуправления. Низкий уровень компетентности обусловлен широким спектром направляемых вопросов.

Обозначенные проблемы способствуют развитию бюрократии на местах.

3. Документальная деятельность специалиста, по рассмотрению обращения граждан, алгоритмизирована и сводится к последовательному выполнению ряда формальностей, что приводит к формализации ответов и фактическому отсутствию ответов по существу.

4. В настоящее время отсутствует системная подготовка и система регулярной возможности повышения квалификации специалистов по работе с обращениями граждан на местах. Как следствие неполные, мало аргументированные ответы на обращения граждан, приводящее к снижению рейтинга доверия граждан к деятельности госслужащих и власти в целом. Отчет Общественного совета при Министерстве здравоохранения Российской Федерации, наглядно демонстрирует, что по мнению граждан, качество ответов на обращения граждан, связано с непосредственной личностью должностного лица, рассматривающего то или иное обращение: «в законе нет четких критериев качества, поэтому каждый чиновник отвечает так, как ему кажется правильным»; «кто-то считает вполне нормальным отписаться, дав ссылку на какой-то закон, для него автор письма – нечто абстрактное, а кто Российский федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по формированию официальной статистической информации о социальных, экономических, демографических, экологических и других общественных процессах в Российской Федерации, то влезет в шкуру человека, проникнется его проблемами и решит их»; «порой ответы носят формальный характер, порой подробную исчерпывающую

информацию» [7]. $\frac{3}{4}$ вопросов граждан направлены на получение ответов по разъяснению законодательства и порядка применения тех или норм законодательства, и лишь $\frac{1}{4}$ вопросов содержит конкретные обращения, направленные на необходимость получения конкретного решения [Там же, с. 91].

Безусловно, и за таким направлением деятельности, как рассмотрение обращения граждан и организаций, осуществляется контроль, данный контроль организуется в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций». Согласно данному Указу, «государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции ежемесячно представляют в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям» [4].

В целях совершенствования деятельности органов власти и органов местного самоуправления могут быть предложены следующие рекомендации:

- совершенствование правового регулирования порядка рассмотрения обращений граждан с целью повышения эффективности взаимодействия граждан с государственными органами;
- введение дифференцированной оплаты труда и стимулирования специалистов, работающих с обращениями граждан;
- проведение контрольных и аттестационных процедур в отношении специалистов, рассматривающих обращения граждан с целью оценки их компетенции и уровня знаний в области нормативно-правовых актов;

– осуществление систематического анализа деятельности органов госвласти и местного самоуправления на предмет удовлетворенности граждан по результатам обращения;

– стандартизация качества ответов на обращения граждан;

– дифференциация сроков рассмотрения обращений в зависимости от вида обращения: консультация – до 5 дней; жалоба и обращение, не требующие дополнительного изучения и проверки, – до 10 дней»;

– внесение в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан» изменений, направленных на введение обращения «Срочного характера» и установление особого, сниженного срока рассмотрения таких обращений. Обусловлено это тем, что порой тридцатидневный срок рассмотрения обращения может привести к необратимому нарушению прав граждан;

– внесение в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан» такого понятия, как «отписка» или «ответ не по существу обращения»;

– установление форм ответственности чиновникам за некачественно аргументированный ответ с целью повышения качества рассмотрения обращений граждан и снижению количества повторных обращений. В связи с этим необходимо ввести критерии «качественный ответ», подразумевающий подробный, ясный ответ по существу, с разъяснением правоприменительной практики. Ответ должен быть конкретным, резолютивную часть ответа, целесообразно размещать в первой части ответа, в ответе должна присутствовать контактная информация лица, подготавливающего ответ, ответ, также должен содержать информация о подведомственности вопроса в том случае, если данное обращение не подлежит рассмотрению органом власти или органом местного самоуправления;

– установление форм ответственности за нарушение сроков ответа;

– установление процедуры ответов на петиции и коллективные обращения граждан;

– обеспечение возможности прохождения обучения и переподготовки кадров по работе с обращениями граждан с целью повышения компетентности специалистов, совершенствования коммуникационных навыков;

Подводя итог, отметим, что работа с обращениями граждан формирует образ государственного или муниципального органа в глазах общества и отдельных граждан. Вышеперечисленные меры будут способствовать повышению эффективности взаимодействия органов власти с гражданами, укреплению репутации аппарата исполнительных органов в глазах населения и снижению социальной напряженности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Лапин А. Е., Борисов Н. И. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти // Вестник Удмуртского университета. Сер. Экономика и право. 2013. № 1. С. 107–114.

2. О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статью 1 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: федер. закон РФ от 7 мая 2013 г. № 80-ФЗ

3. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федер. закон Рос. Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (в ред. от 27.12.2018) // СЗ РФ. 2006. № 19. Ст. 2060.

4. О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций: Указ Президента Рос. Федерации от 17.04.2017 №171 // СЗ РФ. 24.04.2017. N 17. ст. 2545.

5. О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан: Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 года N 2534-VII // Ведомости Верховного Совета СССР. 1968. N 17. ст. 144.

6. Информационно-статистический обзор обращений граждан, рассмотренных в Федеральной службе государственной статистики во II квартале 2023 года [Электронный ресурс]. URL: [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/obzor2kv2023\(1\).pdf](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/obzor2kv2023(1).pdf) (дата обращения: 10.08.2023).

7. Оценка эффективности механизмов реагирования на обращения граждан и общественных объединений в Министерстве здравоохранения Российской Федерации: отчет Общественного совета при Министерстве здравоохранения Российской Федерации [Электронный ресурс] // Общественный совет при Министерстве здравоохранения Российской Федерации. 2016. URL: https://static-0.rosminzdrav.ru/system/attachments/attaches/000/030/420/original/%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F_%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD_%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82_17022016_%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BD%D1%8B%D0%B9.pdf?1464704112 (дата обращения: 14.08.2023).

8. Савина Т. Н., Дашдамиров Э. Т. Проблемы бюрократии в современной России // Системное упр. 2009. № 2 [Электронный ресурс]. URL: sisupr.mrsu.ru/2009-2/pdf/26_Dashdamirov.pdf (дата обращения: 10.07.2023). Соловьев С. Г., Попов Е. И. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан // Рос. юрид. журн. 2010. № 2. С. 139–144.

© Кадочникова Т.А., 2023