

УДК 369.032

## АКТУАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИЙ В ПРОЦЕСС РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В РОССИИ

*А.В. Сирченко, студентка, тел. 8(918)130-12-57,  
alenasirchenkooo@mail.ru;  
В.А. Мирончук, старший преподаватель  
ФГБОУ ВО Кубанский ГАУ*

**Ключевые слова:** *обращения граждан, «Электронное правительство», сеть Интернет, органы государственного и муниципального управления.*

*В рамках статьи рассмотрен процесс работы с обращениями граждан в органы государственного и муниципального управления, основные направления совершенствования работы с обращениями. Также рассмотрена актуальная проблема работы с обращениями граждан на сегодняшний день и предложен вариант ее решения.*

Работа с обращениями граждан в практике муниципального управления в последние годы получает широкое распространение. Как показывает практика, для обеспечения эффективной работы администрации важным условием является постоянная взаимосвязь власти с гражданами. Актуальность выбранной темы объясняется тем, что для более качественной и эффективной работы администрации с обращениями граждан сегодня необходимо изучать и обобщать опыт органов государственного и муниципального управления, а также постоянно совершенствовать организацию и порядок работы с обращениями граждан.

Большинство граждан нуждаются в защите своих интересов со стороны государства. Это связано с определенной степенью недоверия граждан к деятельности органов власти. В частности, это подтверждает количество писем о нарушениях их прав. Работа с обращениями граждан должна строиться на основе принципов равноправия, открытости, гласности, подведомственности, ответственности и т.д. Таким образом, институт обращений граждан играет большую роль в жизни людей, являясь наиболее доступным для них способом защитить свои права. Помимо этого, государству было бы сложнее узнавать о проблемах населения, если бы у него не было возможности обратиться в органы вла-

сти, поэтому институт является также важным источником информации, необходимой для решения государственных и общественных вопросов.

На сегодняшний день в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан предпринимаются следующие действия:

- проведение выездных приемов обращений в отдаленных частях страны;

- обеспечение и усиление работы, направленной на повышение гласности и открытости деятельности;

- мероприятия, способствующие увеличению просвещенности населения о своих правах;

- совершенствование форм и методов обучения сотрудников, отвечающих за работу с обращениями.

За последние несколько лет автоматизация и информатизация системы документационного обеспечения управления являются основными направлениями совершенствования работы с обращениями граждан. Диалог органов государственной власти и граждан с использованием информационных технологий до 2010 года осуществлялся в соответствии с программой «Электронная Россия», которая позже была заменена на целевую программу «Информационное общество (2011-2020 годы)». Данные программы призваны провозгласить обязательным условием деятельности государственных органов автоматизацию [1].

Инновации, внедряемые в процесс работы с обращениями граждан, преследуют следующие цели: снижение уровня документооборота в органах власти посредством перехода к электронным технологиям, упрощение мониторинга контроля исполнения обращений, повышение качества ведения и скорости делопроизводства по обращениям граждан, упрощение контроля за перемещением обращений с момента их поступления до завершения исполнения в структурных подразделениях и т.д. На мой взгляд, одной из наиболее полезных инноваций в этом направлении является предоставление гражданам справочной информации на сайтах органов государственной власти, которая позволяет им правильно оформить свое обращение и направить его «по адресу». Это обусловлено тем, что большая часть обращений не может быть принята по причине неправильного их оформления. К такой информации относятся: ответы на наиболее часто встречающиеся вопросы, тексты нормативно-правовых документов, образцы оформления письменных обращений и другая ознакомительная информация.

Государство создает управленческие структуры и наделяет государственных служащих полномочиями для реализации права граждан

на обращения. На сегодняшний день одной из основных проблем можно назвать 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 [2]. Помимо того, что государство в недостаточной степени дает возможность специалистам изучать и совершенствовать работу с обращениями граждан, существует также проблема непринятия специалистами нововведений. Существующие в массовом сознании стереотипы мешают обновлению процесса рассмотрения обращений. Известно, что большинство людей негативно относятся ко всему новому. Причина массового конформизма кроется в том, что не все готовы менять подходы к работе, тратить личное время и средства на изучение теории [3].

Одной из важнейших задач органов государственной власти является повышение квалификации специалистов. В качестве инновации предлагаю законодательно ввести квалификационные требования для работников, отвечающих за рассмотрение обращений граждан: проводить мероприятия по обмену опытом, курсы повышения квалификации, семинары, выездные семинары, круглые столы на актуальные темы работы с обращениями; практиковать направление специалистов по организации работы с обращениями граждан на стажировки в вышестоящие органы государственной власти.

Таким образом, применение технологий, позволяющих автоматизировать работу с обращениями граждан, дает возможность сократить время рассмотрения обращений граждан, в большей части исключить из процесса ручной труд и повысить производительность труда.

#### *Библиографический список:*

1. Литхин А.А., Зверева Е.И. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти Санкт-Петербурга// Управленческое консультирование. - 2016. - № 4 - С. 212;
2. Савина Т.Н., Дашдамиров Э.Т. Проблемы бюрократии в современной России. [Электронный ресурс]: <https://elibrary.ru/item.asp?id=23094455>;
3. Трубилин А.И. *Принципы формирования организационно-функциональной модели единого информационно-инновационного пространств агропромышленного комплекса Кубани / Трубилин А.И., Мирончук В.А., Сорочинская Е.М., Ильина И.А. // Наука Кубани. - 2008. - № 2. - С. 54-58.*

---

**RELEVANT OFFER FOR INNOVATION IMPLEMENTATION  
IN THE PROCESS OF DEALING WITH APPEALS OF  
RUSSIAN CITIZENS**

*Sirchenko A.V.*

**Key words:** *citizens' appeals, e-government, the Internet, public and municipal administration authorities.*

*The article considers the process of dealing with appeals to public and municipal administration authorities made by citizens, as well as the main directions in which these procedures might be improved. The current problem of dealing with citizens' appeals and way to solve it is also addressed in the article.*