

региональном уровне: материалы региональной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 16 февраля 2001 г. СПб., 2001.

Полное собрание законов Российской империи / под ред. М. М. Сперанского. Собрание 1. Т. 16, кн. 2. № 11988. СПб.: Тип. II Отд-ния Собств. е. и. в. канцелярии, 1830. 1120 с. URL: <https://runivers.ru/bookreader/book9824/#page/1/mode/1up>.

Российское законодательство X–XX вв.: в 9 т. / под общ. ред. О. И. Чистякова. М., 1987. Т. 5: Законодательство периода расцвета абсолютизма. 527 с.

Сатаров Г. А., Левин М. И., Цирих М. Л. Россия и коррупция: кто кого?: аналитический доклад. М.: Фонд ИНДЕМ, 1998. URL: https://indem.ru/indemfond/indfp2_r.html.

Судебник царя и великаго князя Ивана Васильевича, законы из Юстиниановых книг, указы дополнительные к судебнику и таможенный устав царя и великаго князя Ивана Васильевича. СПб.: При Имп. Акад. наук, 1768. 249 с. URL: <http://simlib.ru/handle/123456789/141>.

Уголовный кодекс РСФСР: утв. ВС РСФСР 27.10.1960 // Ведомости Верховного Совета РСФСР. 1960. № 40, ст. 591.

Т. В. Масекова¹

Российский государственный
профессионально-педагогический университет

УДК 35.077.1

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация. В статье дана общая характеристика правового института обращений граждан в органы государственной власти и управления Российской Федерации, выявлены проблемы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления и разработаны основные направления и рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан.

Ключевые слова: обращения граждан, государственная власть, документ, муниципальные и государственные организации, юридическая сила.

Под институтом обращений граждан в органы муниципальной власти необходимо понимать самостоятельный комплексный правовой институт, регламентированный законодательством, на основе которого закрепляется право человека и гражданина, их объединений непосредственно или через представителей обращаться в устной или письменной форме, индивидуально или коллективно в органы местного самоуправления в целях обеспечения реализации

¹ Научный руководитель: К. И. Туева, старший преподаватель РГППУ.

и защиты своих прав, свобод и законных интересов, прав, свобод и законных интересов других лиц и участия в управлении делами муниципалитета.

Обращения граждан в исполнительные органы государственной власти являются одной из форм участия граждан в управлении. Обращения могут способствовать укреплению связей государственного аппарата с населением, являясь источником информации, которая необходима при решении текущих и перспективных вопросов государственного, хозяйственного и социально-культурного строительства.

Деятельность государственных гражданских служащих по работе с обращениями граждан является важной связующей между государством и гражданином, а также инструмент повышения эффективности принятия решений.

Несмотря на то, что Закон № 59-ФЗ воспринял основные положения Указа «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» от 12 апреля 1968 г. [Указ Президиума ВС СССР от 12.04.1968 № 2534-VII], положительно зарекомендовавшего себя на практике, а также закрепил ряд гарантий реализации права граждан на обращение, ранее не зафиксированных на законодательном уровне, он подвергается критике.

Например, по мнению С. Г. Соловьева и И. Е. Попова [Соловьев, Попов, с. 140.] положения закона «содержат нормы, не улучшающие, а ухудшающие положение граждан, и требуют дополнительного рассмотрения и переработки». Ряд аргументов, критикующих закон, приведен также в статье А. Е. Лапина и Н. И. Борисова. Они, в частности, отмечают, что, срок рассмотрения обращений граждан увеличен с 15 до 30 дней, что затягивает процесс рассмотрения обращений.

Рассмотрим основные проблемы в организации работы с обращениями граждан. Большое количество обращений, полученных в письменной, устной форме или посредством Интернета, а также повторных обращений, наряду с нехваткой компетентных специалистов в органах государственной власти негативно влияют на процесс исполнения обращений граждан и способствуют развитию бюрократии на местах.

Еще одной проблемой является отсутствие возможности обучения и повышения квалификации специалистов по работе с обращениями граждан на местах, повышения уровня грамотности и компетентности госслужащих в решении вопросов, поставленных в обращениях. Следствием этого порой являются неполные аргументированные ответы на обращения или ответы не по сути вопроса вместо реального решения проблемы, что подрывает доверие граждан к госслужащим.

В настоящее время контроль за результатами рассмотрения обращений граждан и организаций осуществляется на основе Указа 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». [Указ от 17.04.2017 № 171].

Рассмотрим опыт работы с обращениями граждан в Министерстве образования и молодёжной политики Свердловской области.

Порядок работы с жалобами, обращениями, предложениями и заявлениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Организация работы с указанными обращениями осуществляется с использованием автоматизированной информационной системы электронного документооборота для рассмотрения обращений «Обращения граждан».

Обращения рассматриваются по вопросам, находящимся в ведении Министерства образования, в пределах полномочий Министерства образования, установленных Положением о Министерстве образования и молодёжной политики Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 21.02.2019 № 91-ПП «О Министерстве образования и молодёжной политики Свердловской области». [Постановление № 91-ПП].

Письменные обращения, поступившие в Министерство образования, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Письменные обращения, поступившие с поручениями из федеральных, органов, осуществляющих государственный контроль (надзор), Администрации Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области, подлежат исполнению в установленный в резолюции срок.

С учетом повсеместного распространения цифровых технологий, Министерство присоединилось к работе по рассмотрению «неофициальных обращений» граждан в формате комментариев в социальных сетях должностных лиц Свердловской области, которые рассматриваются в ускоренные сроки, несмотря на отсутствие правовых актов, регулирующих работу с подобными сообщениями.

В работе приведена статистика по вопросам, с которыми обращались граждане в Министерство образования и молодёжной политики Свердловской области.

Данная статистика свидетельствует, что по сравнению с количеством обращений, поступивших за III квартал 2020 г., произошло увеличение на 15,02 % (за III квартал 2020 г. поступило 819 обращений). По сравнению с III кварталом 2019 г. увеличение числа обращений составило 40,2 % (за III квартал 2019 г. поступило 672 обращения).

Данные свидетельствуют о том, что жители обращаются и получают решение в установленные законодательством сроки, а значит всё более и более доверяют администрации и участвуют в косвенном управлении. Ведь если бы не жители с их обращениями, то работа Министерства была не настолько результативна. Таким

образом, можно сделать вывод, что люди достаточно хорошо владеют навыками официального обращения в Министерство образования. Следовательно, орган власти (как институциональная, нормативная и другая система) обеспечивает решение вопросов.

Изучая теоретические основы деятельности Министерства по работе с гражданами можно выявить, как в любой системе, множество достоинств и, к сожалению, недостатков. Развитие новых технологий позволяют написать обращение, не выходя из своего дома. Но парадокс системы заключается в том, что срок рассмотрения обращений через интернет ровно такой же, как и письменного, хотя внедрение интернет-приемных происходило с целью уменьшить срок рассмотрения обращения. Работа с обращениями граждан – процесс, который должен контролироваться как администрацией, так и гражданином, который направил свой запрос. Знающие свои права и порядок рассмотрения обращений граждане всегда получают квалифицированную консультацию, помощь и решение.

Исследование позволило выявить, что существуют некоторые проблемы в работе с обращениями граждан. Такими проблемами являются:

большое количество обращений, полученных в письменной, устной форме или посредством Интернета, а также повторных обращений, что наряду с нехваткой компетентных специалистов в органах государственной власти негативно влияет на процесс исполнения обращений граждан и способствует развитию бюрократии на местах;

отсутствие возможности обучения и повышения квалификации специалистов по работе с обращениями граждан на местах;

огромное количество обращений граждан в органы власти, в сочетании с несовершенным законом, позволяет чиновникам давать расплывчатые объяснения или вообще игнорировать полученные обращения;

слабая информированность, низкая юридическая грамотность и правовая культура населения, отсутствие необходимой справочной информации и справочных служб.

Опыт свидетельствует, что для решения всех перечисленных проблем требуется автоматизированная обработка данных с использованием новых технологий. В настоящее время данные технологии все активнее внедряются в практику работы органов государственной власти.

Для устранения данных проблем и эффективной работы с обращениями граждан в органы власти проводят следующие мероприятия:

- 1) улучшение и усовершенствование форм и методов обучения сотрудников, которые отвечают за работу с обращениями;
- 2) переход на дистанционный формат работы с обращениями;
- 3) усиление работы, которая обеспечивает гласность и открытость деятельности;
- 4) создание мероприятий, направленные на увеличение просвещенности населения.

Таким образом, целесообразно в работе с обращениями граждан использовать специальные программы. Их применение позволяет регистрировать обращения, классифицировать их по различным категориям, получать необходимую информацию. Внедрение таких программ позволит более эффективно работать с обращениями граждан в органы государственной власти и управления, общественных организациях.

Список источников и литературы:

О Министерстве образования и молодежной политики Свердловской области: Постановление Правительства Свердловской области от 21.02.2019 № 91-ПП // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов Консорциума «Кодекс». URL: <https://docs.cntd.ru/document/553208459> (дата обращения: 22.02.2022).

О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций: Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171. URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&firstDoc=1&lastDoc=1&nd=102430456> (дата обращения: 22.02.2022).

О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан: Указ Президиума ВС СССР от 12.04.1968 № 2534-VII. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1929 (дата обращения: 22.02.2022).

Соловьев С. Г., Попов Е. И. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан // Российский юридический журнал. 2010. № 2 (71). С. 139–144.

Н. В. Никифорова¹
Российский государственный
гуманитарный университет

УДК 351/354.07:004(470+571)

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ЦИФРОВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ»: ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ, ЦЕЛИ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Аннотация. В данной статье автор рассматривает цель федерального проекта «Цифровое государственное управление», перечисляет ключевые направления, основные цели, задачи проекта. Описывает участников проекта. Уделяет внимание стоимости мероприятий, проводимых в рамках данного федерального проекта.

Ключевые слова: федеральный проект, цифровая экономика, цифровое государственное управление.

¹ Научный руководитель: Н. Г. Суровцева, кандидат исторических наук, доцент РГГУ.