

Секция «Государственное управление в России: политико-административные проблемы и практики»

Совершенствование системы взаимодействия общества и органов местного самоуправления (на материалах МО «город Екатеринбург»)

Тихонькова Марина Алексеевна

Студент (бакалавр)

Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина,
Екатеринбург, Россия

E-mail: marina.tikhonkova@mail.ru

Обращения в государственные органы и органы МСУ - неотъемлемое право граждан Российской Федерации [1]. Органы государственной власти и органы МСУ не могут самостоятельно определять и вычленять полную и достоверную информацию обо всех существующих проблемах и потребностях граждан [3]. Обращения - основной связующий механизм между обществом и властью, а также основной источник информации, необходимой для принятия грамотных управленческих решений.

Практика показывает, что взаимодействие общества и органов власти не всегда является эффективным. Отчасти это связано с правовой безграмотностью граждан - незнанием содержания компетенций органов власти [4]. Анализ сводных отчетов органов МСУ МО «город Екатеринбург» о работе с обращениями граждан позволяет сделать вывод: значительная часть обращений перенаправляется в иной орган власти (с уведомлением заявителя). А это значит, что зачастую граждане не знают, какой орган власти имеет правомочие рассматривать и решать конкретную проблему. Следствие такого незнания - нерациональное, неэффективное использование рабочего времени муниципальных служащих, неоперативное решение проблем граждан.

Так, на сайте Екатеринбургской Городской Думы, представлены отчеты о работе с обращениями граждан [7] [8]. Интересно, что динамика обращений граждан является положительной. В I полугодии 2013 года в Думу поступило 5848 обращений, а в I полугодии 2014 года зарегистрировано 8611 обращений. Можно отметить и рост количества письменных обращений (в том числе, полученных через сеть Интернет): если в I полугодии 2013 года их 194, то в I полугодии 2014 года уже 770. Анализ содержания позволяет сделать вывод о том, что часто граждан беспокоят вопросы, относящиеся к компетенции городской Администрации и правоохранительных органов.

Таким образом, положительная динамика количества обращений сопровождается ростом переадресации обращений в компетентный орган (с уведомлением заявителя). По данным, представленным в сводном отчете о работе с обращениями граждан, переадресация составляет 13,4 %, а это значит, что 13 человек из ста «приходят не по адресу».

Что касается городской Администрации, то согласно отчету «Информация о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга за I полугодие 2014 года» количество обращений сократилось почти вдвое: с 35000 до 18441. Причем, по компетенции в I полугодии 2014 в другие органы власти были переадресованы 467 обращений [6].

Перенаправление обращений в управомоченный орган зачастую воспринимается гражданами негативно. Многие убеждены, что государство не заинтересовано в решении социально-значимых проблем, а переадресация обращений - способ отложить решение вопросов. Возникают закономерные вопросы: «Как бороться с правовой безграмотностью населения? Как повышать степень информирования граждан о компетенциях органов власти?».

Один из способов решения этой проблемы - улучшение информирования граждан посредством совершенствования сайтов органов МСУ.

Существует ряд нормативно-правовых актов регламентирующих и регулирующих взаимодействие общества и власти посредством сети Интернет. Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" [2] закрепляет, что органы власти для эффективной реализации своей деятельности создают официальные сайты, с помощью которых пользователь может направлять запросы и получать запрашиваемую информацию. Но данный механизм не является совершенным, т.к. не позволяет гражданам и органам местного самоуправления взаимодействовать оперативно.

Для решения этой проблемы необходима разработка новой концепции электронного государства в РФ, которая заострит внимание на регулярном и качественном обновлении сайтов, улучшении и упрощении их интерфейсов.

Модернизация информационно-коммуникационных систем должна быть направлена на достижение социальной удовлетворенности. Обновления сайтов подразумевает: систематическое размещение опросов граждан, размещение на главной странице блоков «Обратная связь», «Электронная приемная» и «Электронный муниципалитет»[5]. Доступ к необходимым ресурсам и информации о компетенциях органа должен быть легким. В перспективе окажется актуальной разработка автоматизированной системы, самостоятельно распределяющей обращения граждан в компетентные органы власти. Ожидаемый результат - включение граждан в оценку работы органов местного самоуправления, что может проявляться в предложениях, замечаниях граждан, которые будут учитываться при принятии управленческих решений. В конечном итоге это обеспечит достижение высокого уровня удовлетворения потребностей граждан и повышение уровня доверия к деятельности органов МСУ. Разработка и модернизация системы информирования граждан о компетенциях органов власти позволит наладить результативное и оперативное взаимодействие.

Источники и литература

- 1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) // Российская газета, 25 декабря 1993 г.
- 2) Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: Федеральный закон от 21.01.2009 №8-ФЗ // Российская газета, №4849 от 13.02.2009.
- 3) Тихонькова М.А., Воронина Л.И. «Информирование граждан о компетенциях органов власти» // Материалы электронного научного журнала EUROPEAN STUDENT SCIENTIFIC JOURNAL. – 2015. – № 1 / под ред. Prof. Abramson J., Prof. Kohl O., Prof. Ledvanov M., Prof. Starchikova N. // URL: <http://sjes.esrae.ru/ru/23-r299> (дата обращения: 3.02.2015).
- 4) Тихонькова М.А., Воронина Л.И. «Модернизация системы информирования граждан о компетенциях органов власти» // VII Международная студенческая электронная научная конференция «Студенческий научный форум» - 2015 // URL: <http://www.scienceforum.ru/2015/808/7889>
- 5) Тихонькова М.А., Воронина Л.И. «Работа с обращениями граждан представительными органами местного самоуправления (на примере МО «город Екатеринбург») // научный журнал Ученый XXI века, №1(1), декабрь 2014 г. // URL: http://www.colloquium-publishing.ru/uch21/1_2014.pdf

- 6) Информация о работе с обращениями граждан в Администрации города Екатеринбурга за I полугодие 2014 года // [Электронный ресурс]. Режим доступа: ekaterinburg.pf/officially/citizen/
- 7) О работе с обращениями граждан, поступившими Главе Екатеринбурга – Председателю Екатеринбургской городской Думы, в Екатеринбургскую городскую Думу пятого созыва и в адрес депутатов городской Думы, за I полугодие 2014 года: сводный отчет Екатеринбургской городской Думы // [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.egd.ru/accept/237/>
- 8) О работе с обращениями граждан с начала работы Думы VI созыва за 2013 год: сводный отчет Екатеринбургской городской Думы // [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.egd.ru/accept/237/>

Слова благодарности

Научный руководитель - к. социол. н., доцент Воронина Л. И.