

Секция «Направления развития государственной гражданской службы Российской Федерации»

Направления повышения эффективности взаимодействия государственных органов с гражданами при рассмотрении обращений

Мартыненко Михаил Алексеевич

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

E-mail: m.martynenkov@mail.ru

Законодательством Российской Федерации предусмотрены следующие случаи взаимодействия граждан (а также общественных и коммерческих организаций) с государственными органами: взаимодействие при реализации государственных функций и оказании государственных услуг, взаимодействие путем рассмотрения обращений граждан и организаций.

Процедура рассмотрения обращений граждан и организаций установлена Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и существенно не менялась в течение десяти лет.

В большинстве случаев, граждане вместо решения проблемы получают формальные отписки и наблюдают так называемый "футбол" - бесконечное перенаправление обращений между различными органами.

Ситуация усугубляется отсутствием универсальных критериев оценки качества рассмотрения обращений, позволяющих объективно оценить удовлетворенность граждан работой государственного органа.

С другой стороны и государственные органы, как правило, не умеют извлекать максимум пользы из обращений граждан. Должная аналитика обращений и вытекающих из них проблемных вопросов обычно не проводится.

Вместе с тем, представляется весьма целесообразным и актуальным повышение эффективности взаимодействия граждан и государственных органов путем внедрения следующих мероприятий: введение обратной связи, повышение открытости хода и результатов рассмотрения обращений, информатизация данной сферы, дифференцированный подход к рассмотрению обращений разных типов, повышение грамотности и культуры граждан при взаимодействии с государственными органами и т. д.

Источники и литература

- 1) Конституция Российской Федерации
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
- 3) Указ Президента РФ от 21.08.2012 N 1199 (ред. от 16.01.2015) "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации"
- 4) Концепция открытости федеральных органов исполнительной власти (утв. распоряжением Правительства РФ от 30 января 2014 г. N 93-р).
- 5) Алистратов, Ю.Н. Право граждан на обращения в государственные органы местного самоуправления в условиях становления демократического правового государства: автореф. дис. канд. юр. наук/ Ю.Н. Алистратов; Рос. экон. акад. - М., 2005. - 152 с.

- 6) С.А. Ширококов. Правовая мотивация взаимодействия граждан и государства в Российской Федерации. Вестник Пермского университета 2012. Выпуск 1(15)
- 7) Информационно-статистический обзор рассмотренных в 2014 году обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, а также результатов рассмотрения и принятых мер. Управление по работе с обращениями граждан и организаций, 2015
- 8) Donna Evans, David C. Yen. E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. Government Information Quarterly 23 (2006) 207–235
- 9) UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2014

Слова благодарности

Спасибо всем, благодаря кому, несмотря ни на что, уделяется внимание проблемам взаимодействия граждан с государственными органами и формирования гражданского общества в Российской Федерации!