

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ МЕТОДОВ В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ЖЕРДЕВСКОГО РАЙОНА ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Митрофанов А.А.

Тамбовский государственный университет им.Г.Р. Державина

uraevairinavic_1608@mail.ru

Особую роль в работе государственных органов и органов местного самоуправления, в том числе в администрации Жердевского района, занимает работа с обращениями граждан.

Исторически, еще со времен Челобитного приказа, в России организация работы по документационному обеспечению обращений сформировалась в специализированную область делопроизводства органов власти с автономно настроенной регистрацией, контролем исполнения, специфическим оперативным хранением документов, комплектованием дел.

Право на обращение в государственные органы – это неотъемлемое право каждого гражданина, которое включает в себя два аспекта: во-первых, институт обращений граждан является важнейшей формой участия граждан в управлении наряду с референдумом и выборами; во-вторых, это способ восстановления нарушенного права посредством жалоб и заявлений.

Работа с обращениями граждан в администрации Жердевского района ведется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Закон регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним конституционного права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами [3].

Закон устанавливает 3 формы обращений граждан:

- письменная форма;
- электронное обращение;
- устное обращение [3].

Обращения граждан в администрацию Жердевского района в электронном виде осуществляются через такие информационные ресурсы, как «Прямая линия Александра Никитина», «Открытый диалог Александр Быков». Помимо этого, на официальном сайте администрации создан раздел «Отправить обращение в администрацию Жердевского района в форме электронного документа», дающий возможность гражданам, имеющим доступ к сети Internet, обратиться в администрацию района с вопросом и получить на него квалифицированный ответ [4].

В рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика», на территории Тамбовской области на данный момент реализуется пилотный проект «Цифровая платформа обратной связи». В рамках указанного проекта все сообщения

граждан будут обрабатываться через единое цифровое окно обратной связи. Цифровое окно обратной связи реализуется на базе единого портала государственных и муниципальных услуг. Функционал платформы позволит проводить общественные обсуждения, голосования и опросы граждан. Кроме того, он обеспечит информационно-аналитическую поддержку принятия управленческих решений, планирования, повышения эффективности государственного управления на уровне региона. Также система может выступать одним из элементов общественного контроля – граждане смогут оценить работу органа власти, в который обращались с вопросом. Для большего удобства использования сервиса ведется разработка мобильного приложения[1]. При этом направить вопрос или жалобу можно через интегрированный на официальном сайте администрации (с портала государственных и муниципальных услуг) баннер «Жалобы на все». Помимо этого, на указанном сайте можно записаться на личный прием главы администрации Жердевского района в разделе «Запись на прием online», выбрав удобное свободное время и указав свои данные [4].

При работе с устными и письменными (электронными) обращениями граждан используется государственная информационная система «Автоматизированная система учета и контроля обращений граждан» (ГИС «АСКОГ»).

ГИС «АСКОГ» - это информационная среда органов исполнительной власти и органов местного самоуправления области по работе с обращениями граждан в электронной форме[2].

Данная информационная система предназначена для:

- автоматизации процессов обработки обращений граждан РФ;
- предоставления в установленном порядке информации об обращениях граждан и ходе их рассмотрения;
- мониторинга и анализа обращений граждан и хода их рассмотрения с использованием средств аналитической обработки [2].

Данная система функционирует в пределах Тамбовской области, заказчиком и координатором ГИС «АСКОГ» является администрация Тамбовской области совместно с ТОГБУ «РИТЦ», который заключил с 24 марта 2020 года с ООО «БРИЗ+» договор об оказании услуг по технической поддержке ГИС «АСКОГ» [5].

Граждане обращаются в органы государственной власти по различным вопросам, тематика которых весьма разнообразна. Но при этом речь идет о проблемах, которые их действительно волнуют и беспокоят. Количество обращений выступает определенным индикатором социально-экономического положения, нужд, запросов и настроений различных групп населения и, тем самым, свидетельствует об определенном общественном мнении по различным вопросам.

Таблица 1 - Сравнительные данные поступивших обращений граждан в администрацию Жердевского района

	2018 г.		2019 г.		2020 г.	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Письменные (электронные) обращения	342	81%	217	74%	89	87%
Устные обращения	81	19%	75	26%	13	13%
Всего	423	100%	292	100%	102	100%

Тематическая структура обращений граждан Жердевского района за рассматриваемый период (2018-2020 годы) является стабильной и наиболее актуальными являются вопросы, касающиеся социальной сферы, экономического развития, а также сферы жилищно-коммунального хозяйства.

Анализ сравнительных данных показывает, что за 3 года количество устных обращений, в среднем, составляет от 13 до 26% от общего количества обращений за каждый год. Большую же часть обращений граждан составляют письменные и электронные обращения, как наиболее удобный способ подачи обращений.

В 2020 году наблюдается тенденция на резкий спад общего количества обращений граждан. Поступило 102 письменных и устных обращений граждан (из них 90% поступило через информационный ресурс «Прямая линия Александра Никитина»), тогда как в 2019 году – 292. Данная тенденция обусловлена эпидемиологической обстановкой из-за вспышки коронавирусной инфекции (COVID-19), в целях распространения которой не осуществлялись дополнительные выездные приемы граждан на территории сельсоветов Жердевского района и личные приемы граждан в общественной приемной главы администрации Тамбовской области. С учетом данной ситуации, обращения граждан принимались как в письменной, так и в форме электронного документа и были рассмотрены в общем порядке.

Обращения граждан являются важным фактором совершенствования всех уровней системы государственного управления. Высшие органы власти и управления Российской Федерации уделяют работе с обращениями граждан пристальное внимание, поэтому органам местного самоуправления необходимо контролировать эту работу посредством четкого, отлаженного делопроизводства. Современные механизмы работы с обращениями граждан, используемые администрацией Жердевского района позволяют в быстром режиме реагировать на обращения жителей и решать важнейшие проблемы.

Список использованных источников

1. В Тамбовской области начнет действовать цифровая платформа обратной связи. // Официальный сайт администрации Тамбовской области. – URL : <https://www.tambov.gov.ru/news/archive/v-tambovskoj-oblasti-nachnyot-dejstvovat-cifrovaya-platforma-obratnoj-svyazi.html> (дата обращения : 11.02.2021).
2. О государственной информационной системе контроля обращений граждан администрации Тамбовской области : Постановление администрации

Тамбовской области от 2 ноября 2016 г. № 1273 // Кодекс : электронный фонд правовой и нормативно-технической информации. – URL :<http://docs.cntd.ru/document/467404581> (дата обращения : 11.02.2021).

3. О порядке рассмотрения обращений граждан РФ :Федер. закон № 59-ФЗ : принят Гос. думой 21 апреля 2006 г. : одобрен Советом Федерации 26 апреля 2006 г. // Консультант Плюс : правовой сайт. – URL :http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (дата обращения : 11.02.2021).

4. Официальный сайт Администрации Жердевского района. – URL :<https://zherdevka.ru/adm/otdely.html> (дата обращения : 11.02.2021).

5. Тендер об оказании услуг по технической поддержке ГИС «АСКОГ». // Синапс : поиск и аналитика тендеров. – URL :<https://synapsenet.ru/zakupki/fz44/0864500000220000508%231--tambovskaya-obl-okazanie-uslug-po-tehnicheskoi> (дата обращения : 11.02.2021).