

Научная статья

Original article

УДК 332

doi: 10.55186/2413046X_2023_8_4_181

**ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ
СЛУЖАЩИХ С ОБРАЩЕНИЯМИ НА ПРИМЕРЕ АНАЛИЗА
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ВАТА ХМАО-ЮГРЫ**

**FEATURES OF THE WORK OF STATE CIVIL SERVANTS WITH
APPEALS ON THE EXAMPLE OF ANALYZING THE ACTIVITIES OF
THE ADMINISTRATION OF THE RURAL SETTLEMENT OF VATA OF
KHAO-YUGRA**



Петрова Вера Станиславовна, к.культурологии, доцент, ФГБОУ ВО Нижневартровский государственный университет, E-mail: glowandice@inbox.ru

Тагирова Асет Вахаевна, старший преподаватель кафедры коммерции и менеджмента, ФГБОУ ВО Нижневартровский государственный университет, E-mail: tagirova.asya@yandex.ru

Petrova Vera Stanislavovna, Candidate of Cultural Sciences, Associate Professor, Nizhnevartovsk State University, E-mail: glowandice@inbox.ru

Tagirova Aset Vakhaevna, Senior Lecturer of the Department of Commerce and Management, Nizhnevartovsk State University, E-mail: tagirova.asya@yandex.ru

Аннотация. В статье проанализирована существующая практика работы администрации сельского поселения с обращениями граждан. В качестве объекта исследования была выбрана администрация сельского поселения Вата, расположенного на территории Ханты-Мансийского автономного

округа. Авторы привели классификацию видов обращений по различным основаниям, дали оценку понятию «обращение» с точки зрения законодательства. В работе приведены данные исследования, проведенного с целью выявления особенностей в работе с обращениями граждан - результаты анкетирования местного населения показали проблемы с обработкой информации.

Abstract. The article analyzes the existing practice of the administration of a rural settlement with citizens appeals. The administration of the rural settlement of Vata, located on the territory of the Khanty-Mansiysk Autonomous Okrug, was chosen as the object of the study. The authors gave a classification of the types of appeals on various grounds, assessed the concept of "treatment" from the point of view of legislation. The work provides data from a study conducted in order to identify peculiarities in working with citizens' appeals - the results of the survey of the local population showed problems with the processing of information.

Ключевые слова: государственные гражданские служащие, обращения граждан, взаимодействие власти и граждан, качество услуг, цифровизация

Keywords: public civil servants, citizens' appeals, interaction between authorities and citizens, quality of services, digitalization

Каждый гражданин РФ имеет возможность и неотъемлемое право на обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления - это главная составная часть правового статуса человека и гражданина любого развитого демократического правового государства, видящего защиту прав и свобод каждого гражданина своей первостепенной задачей. Обращения граждан, позволяют минимизировать разрыв между властью и народом, дают возможность каждому гражданину принять участие в управлении государственной деятельностью.

Среди обязанностей государственного гражданского служащего огромное значение имеет работа с обращениями граждан. Данная работа

позволяет выполнять обязанности госслужащего наиболее эффективно, путем анализа, обработки и ответа на обращение.

Обращения граждан могут нести различный характер: это и участие в политической жизни страны, и желание получить услугу от органов власти.

Понятие «обращение» имеет смысл при применении его в связке со словом «граждан», которое должно уточнить его содержание. Согласно ст. 4 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», «обращением гражданина» является направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления [1].

Савоськин А.В. в статье «Обращение граждан как правовая категория» выделяет следующие признаки обращения гражданина:

- 1) обязательность рассмотрения;
- 2) особый субъект волеизъявления;
- 3) объективная сторона в виде действий;
- 4) специальная процессуальная форма;
- 5) цель;
- 6) адресат [2].

Данное право закреплено в Конституции РФ, а это означает, что государство гарантирует гражданам возможность обращаться к органам власти и требовать ответа на свой запрос.

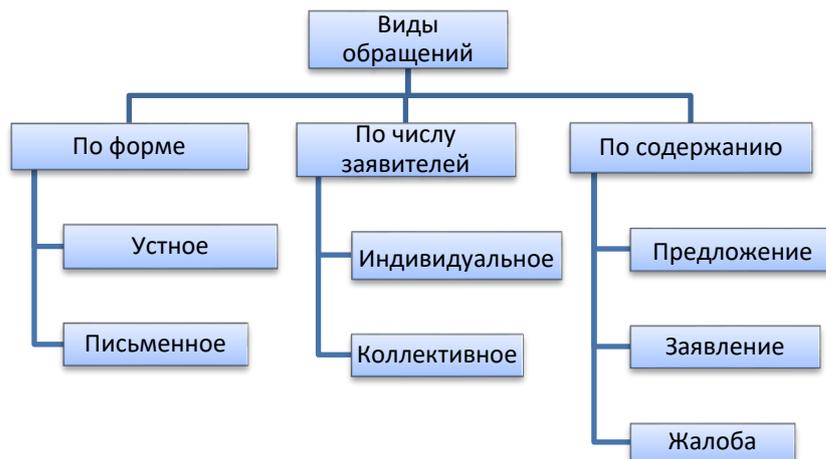


Рисунок 1. **Виды обращений**

Граждане могут обращаться как лично, так и дистанционно, направляя индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Технологии взаимодействия государства с населением постоянно модернизируются. Цифровизация идет полным ходом, инструменты взаимодействия улучшаются, однако не каждый гражданин может легко адаптироваться под эти изменения. Требуется время на обучение, особенно это касается старшего поколения; более того есть недоверие к технологиям, боязнь [5].

Органы федеральной и региональной власти имеют свои страницы в сети Интернет, они стремятся использовать различные информационно-коммуникационные технологии и в большей степени дистанционные. В частности, форму электронного документа – сообщения по электронной почте или специальную форму на своем сайте, что позволяет гражданам направлять жалобы, заявления, предложения в государственные органы и органы местного самоуправления в любое удобное для них время. Следует

отметить, что такой сервис значительно расширяет возможности для лиц, ограниченных в своем передвижении, прежде всего, инвалидов и жителей отдаленных территорий.

Институт обращения граждан в России имеет две группы субъектов:

Первая группа – лица, которые обладают правом на подачу обращения:

- гражданин РФ – лицо, обладающее гражданством РФ;
- иностранный гражданин – физическое лицо, не являющееся гражданином РФ и имеющее доказательство наличия гражданства (подданства) иностранного государства;
- лицо без гражданства – физическое лицо, не являющееся гражданином РФ и не имеющее доказательств наличия гражданства (подданства) иностранного государства;
- коллектив или объединение граждан – два или более лица, имеющие заинтересованность в разрешении вопросов, затронутых в едином обращении.

Вторая группа – субъекты, полномочные рассматривать обращения граждан:

- государственные органы;
- органы местного самоуправления;
- должностные лица [2].

Институт обращения граждан в органы власти выполняет три функции.

1. Правозащитная – обращения позволяют предупредить правонарушение, а если оно уже совершено - устранить его последствия и восстановить нарушенное право.
2. Информационная - обращения как источник информации о проблемах населения.
3. Коммуникационная – посредством обращений граждане могут участвовать в процессе принятия государственными органами решений, воздействовать на эти решения [3].

Трендом последнего времени является использование сайтов государственных учреждений, особенно популярным получение услуги через сайт стало актуальным в 2020 году, в связи с эпидемией коронавируса.

При подаче электронного обращения гражданин обязан указать свои реквизиты: фамилию, имя и отчество, адрес электронной почты. Граждане могут также приложить к обращению необходимые документы или материалы, или их копии в письменной форме.

В целях исследования вопроса по работе с обращениями граждан в качестве объекта была выбрана администрация сельского поселения Вата (Ханты-Мансийский автономный округ-Югра), предметом исследования является специфика работы государственных гражданских служащих с обращениями граждан.

Территория сельского поселения Вата входит в состав территории Нижневартовского муниципального района. Органы местного самоуправления сельского поселения Вата расположены в деревне Вата. Границы поселения установлены законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 25.11.2004 года № 63-оз «О статусе и границах муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» [4].

Администрация муниципального образования – сельское поселение Вата образована в соответствии с Уставом муниципального образования – сельское поселение Вата и является исполнительно - распорядительным органом местного самоуправления МО «Сельское поселение Вата» и возглавляется главой сельского поселения Вата.

Основной задачей администрации сельского поселения является – решение вопросов местного значения в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 06 октября 2003 г. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Приоритетными направлениями деятельности является обеспечение устойчивого функционирования наиболее важных систем

жизнеобеспечения, повышение качества жизни населения, сохранение стабильности на рынке труда, повышение эффективности расходов бюджета, увеличение доходной базы, работа по благоустройству поселения и осуществление отдельных государственных полномочий.

По состоянию на 01.01.2023 г. на территории сельского поселения проживают по постоянному месту жительства 668 человек. Из них трудоспособного возраста 372 человек, детей до 18 лет – 176 человек, пенсионного возраста – 91 человек.

На территории сельского поселения Вата расположены следующие учреждения и организации:

- 1) МКУ «Сельский дом культуры»;
- 2) МКУ «Краеведческий музей имени Т.В. Великородовой»;
- 3) Цех ЖКХ д. Вата;
- 4) МОУ «Ватинская ОСШ»;
- 5) Опорный пожарный пост д. Вата «Центроспас – Югория»;
- 6) ОАО «Северсвязь»;
- 7) ОАО «ЮТЭК»;
- 8) Почтовое отделение;
- 9) Сельская библиотека;
- 10) ФАП д. Вата;
- 11) филиал МБОУ ДОД «Детская школа искусств имени А. Ливна»;
- 12) Администрация с.п. Вата.

В администрации сельского поселения работают 5 муниципальных служащих, 1 работник, осуществляющий техническое обеспечение деятельности администрации поселения, 1 выборный глава.

В течении последних трех лет в администрацию обращались по следующим вопросам:

- вопросы коммунального хозяйства (установка искусственных неровностей, ремонт внутридворовых проездов, отсыпка и укрепление береговой линии) составили - 32% от общего количества;

- вопросы жилищной тематики по улучшению жилищных условий (замена устаревшего, вышедшего из строя оборудования печного отопления жилых помещений, замена уличных фонарей, освещение уличных спортивных и детских площадок) составили - 30%;

- по вопросам социальной защиты и социального обеспечения обратилось - 18% от общего количества граждан;

- по вопросам оформления пенсионных пособий и назначения выплат - 20%.

По категориям граждан наибольшее количество обращений поступило от работающих граждан - 38%, 16% - от пенсионеров, и 9% от безработных. Количество коллективных обращений составило - 37% от общего числа обращений.

В целях выявления удовлетворенности граждан было проведено анкетирование, опрос провели среди местных жителей в количестве 63 человека (рисунок 2).

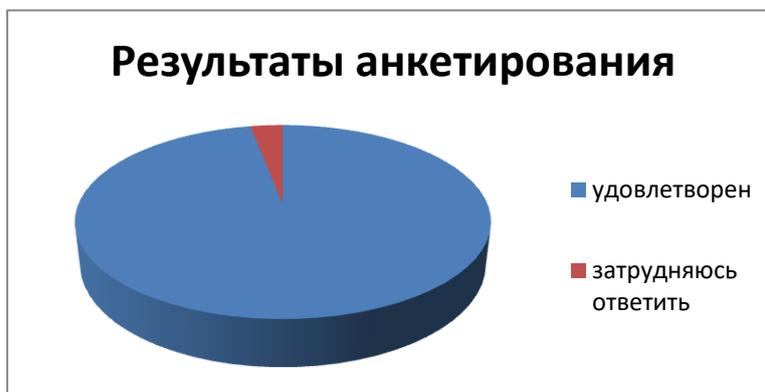


Рисунок 2. Структура ответов респондентов на вопрос: Как Вы оцениваете деятельность администрации?

В результате 93% опрошенных заявили, что полностью удовлетворены работой администрации.

Исследуя вопрос о качестве работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования сельское поселение Вата подчеркнем, что жители обращаются и получают решение в сроки установленные законодательством, а значит всё более и более доверяют администрации и участвуют в косвенном управлении сельским поселением. Наиболее часто жители обращались с предложениями (94 %) (рисунок 3).

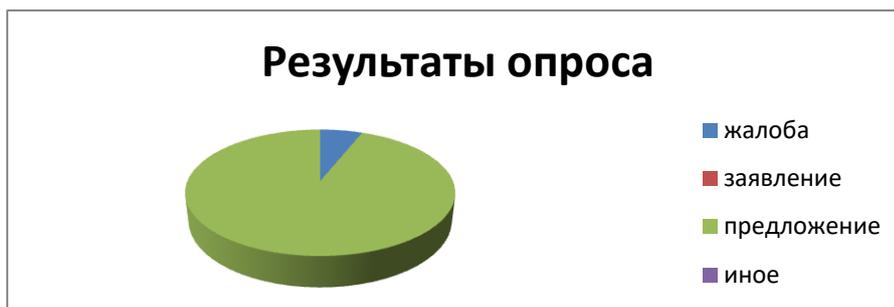


Рисунок 3. Структура ответов респондентов по виду обращений

Было выявлено, что в целом по текущим вопросам работа ведется с положительным результатом. Однако при более тщательном анализе ответов опрошенных, обнаруживается ряд проблем:

- значительное количество обращений в администрацию не касается сферы её деятельности;
- количество обращений полученных в устной форме преобладает над письменными обращениями граждан, следовательно, при работе государственного служащего увеличивается риск включения «человеческого фактора» такого как: возможное оставление обращения без рассмотрения, отсутствие регистрации и присвоения номера входящего обращения, срыв законодательно установленных сроков обработки обращений граждан;
- частично, коллективные обращения граждан в администрацию муниципального образования сельское поселение Вата, получены в устной форме при проведении схода жителей поселения, таким образом затрудняется предоставление ответа лицам направившим обращение в

установленные сроки, а информация о решении может быть оглашена только при назначении следующего общего собрания жителей поселения;

- не смотря на возможность направления обращения посредством официального сайта администрации с.п. Вата за период с 2020 по 2022 год не поступило ни одного обращения в электронной форме.

Все эти проблемы говорят о том, что население данного села не проинформировано о возможности подачи обращений в электронной форме, либо не желает сформировать такое обращение, считая это слишком затруднительным. В свою очередь это усложняет работу госорганов, снижает эффективность ответной реакции на запрос, тем самым снижается имидж чиновников. Цифровизация в России должна достигнуть всех населенных пунктов всех регионов страны [5; 6].

В качестве решения нам видится размещение на официальном сайте администрации сельского поселения Вата, обучающих разделов с видеокурсами о способах направления обращения от гражданина по основным важным вопросам. Важно донести до пользователей все плюсы такой подачи обращения. Не менее эффективным будет разместить в местах массового скопления граждан памятки, например в магазинах. Еще одним решением является возможность организации на базе помещения администрации сельского поселения компьютеризированного рабочего места с доступом к сети интернет, для обеспечения жителей сельского поселения возможностью реализации прав граждан на направление электронного обращения и получения ответа по адресу электронной почты.

Совершенствование работы с обращениями граждан, как письменными, так и устными, является приоритетным направлением деятельности всех уровней органов власти. Несмотря на общероссийский тренд цифровизации, открывший безграничные возможности для граждан, все еще остаются территории, в которых затруднено восприятие местным населением полезности и простоты электронного обращения. Это затрудняет

работу государственных гражданских служащих, статистика искажается, а эффективность падает.

Список источников

1. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018).
2. Государственная программа автономного округа «О реализации государственной политики о профилактике экстремизма и развитию российского казачества в ХМАО - Югре на 2014-2020 годы».
3. Подъячев К. В. Обращения граждан во власть: функциональные особенности / К. В. Подъячев, М.:2016. - С.3.
4. Паспорт поселения. Официальный сайт администрации МО сельское поселение Вата: [Электронный ресурс]. Режим доступа - <http://www.adminvata.ru/> свободный - (дата обращения: 11.03.2023).
5. Тагирова А.В., Проблемы цифровизации в экономике России/International law journal. Т:5. № 4.2022.
6. Петрова В.С., Влияние цифровой экономики на трансформацию трудовых ресурсов /Культура, наука, образование: проблемы и перспективы: материалы VII Всероссийской научно-практической конференции с международным участием/ Нижневартовск: Нижневартовский государственный университет, 2019.

References

1. Federal`ny`j zakon ot 02.05.2006 N 59-FZ (red. ot 27.12.2018).
2. Gosudarstvennaya programma avtonomnogo okruga «O realizacii gosudarstvennoj politiki o profilaktike e`kstremizma i razvitiyu rossijskogo kazachestva v ХМАО - Yugre na 2014-2020 gody».
3. Pod`yachev K. V. Obrashheniya grazhdan vo vlast`: funkcional`ny`e osobennosti / K. V. Pod`yachev, M.:2016. - S.3.
4. Pasport poseleniya. Oficial`ny`j sajt administracii MO sel`skoe poselenie Vata: [E`lektronny`j resurs]. Rezhim dostupa - <http://www.adminvata.ru/> svobodny`j - (data obrashheniya: 11.03.2023).

5. Tagirova A.V., Problemy` cifrovizacii v e`konomie Rossii/International law journal. T:5. № 4.2022.

6. Petrova V.S., Vliyanie cifrovoj e`konomiki na transformaciyu trudovy`x resursov /Kul`tura, nauka, obrazovanie: problemy` i perspektivy`: materialy` VII Vserossijskoj nauchno-prakticheskoj konferencii s mezhdunarodny`m uchastiem/ Nizhnevartovsk: Nizhnevartovskij gosudarstvenny`j universitet, 2019.

Для цитирования: Тагирова А.В., Петрова В.С. Особенности работы государственных гражданских служащих с обращениями на примере анализа деятельности администрации сельского поселения Вата ХМАО-Югры // Московский экономический журнал. 2023. № 4.

URL: <https://qje.su/ekonomicheskaya-teoriya/moskovskij-ekonomicheskij-zhurnal-4-2023-39/>

© Тагирова А.В., Петрова В.С., 2023. Московский экономический журнал,

2023, № 4.