**КОНКУРСНАЯ РАБОТА № 7**

**участника ежегодного конкурса на звание «Лучший государственный гражданский служащий Камчатского края»**

номинация: ПРАВОВОЕ И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«Разработка мер по совершенствованию работы

с обращениями граждан в Камчатском крае»

г. Петропавловск-Камчатский

2016 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| СОДЕРЖАНИЕ | | |
|  |  | стр. |
| 1 | Введение | 1 |
| 2 | Проектные предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан в Правительстве Камчатского края | 2 |
| 3 | Обоснование эффективности проектных предложений | 3 |
| 4 | Заключение | 10 |

1. **Введение**

Практика работы с обращениями граждан показывает, что исполнительная власть остаётся главным гарантом гражданских прав, к которому обращены надежды подавляющего большинства граждан России. Именно по тому, насколько успешно будут функционировать административно-правовые механизмы реализации и защиты прав граждан, насколько оперативно и эффективно будет реагировать на обращения граждан исполнительная власть, можно судить об эффективности и состоятельности государства в целом. Современные социально-политические процессы мотивируют задачи в направлении повышения уровня доверия к государству, без чего никакое прогрессивное развитие невозможно. И роль института обращений граждан в этой части огромна. Обращения выполняют, в сущности, две важнейшие функции. Во-первых, обращения есть средство защиты прав граждан. Наряду с судебной защитой, защита административная, проявляющаяся в реакции органов исполнительной власти на обращение гражданина и принятии ими соответствующих мер, есть важнейшее средство охраны человека, его прав и свобод. Во-вторых, обращение гражданина - это форма реализации его конституционного права на участие в управлении государством, и, следовательно, одна из форм выражения народовластия.

Обращения граждан являются одним из источников информации о социально-экономическом положении различных групп населения или их месте проживания, об их настроениях и потребностях. Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов власти и управления, укреплению их связи с населением. По словам Президента Российской Федерации В.В. Путина «нет ничего более важного, ничего более ответственного и ничего более сложного, чем прямой контакт с гражданами и непосредственная ответственность за решения конкретных задач, перед которыми стоит мегаполис, да и просто муниципалитет…»

Расширение качества и системности работы с обращениями граждан одно из стратегических приоритетов развития Камчатского края.

**2.** **Проектные предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан в Правительстве Камчатского края**

Для совершенствования работы с обращениями граждан в Камчатском крае необходимы следующие проектные предложения:

-построение единой защищенной сети для работы с обращениями граждан исполнительных органов государственной власти Камчатского края и органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае;

-организация обмена данными по обращениям граждан в электронном виде между исполнительными органами государственной власти Камчатского края, органами местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае;

- организация автоматизированного доступа граждан для получения информации о рассмотрении и ходе исполнения документов, через систему обратной связи сайта исполнительных органов государственной власти Камчатского края;

- создание специального портала в сети Интернет «Обращения граждан: опыт работы»;

- создание электронной картотеки архивных материалов;

- создание информационно-поисковой системы «Прием граждан»;

-организация проведения выездных личных приемов граждан руководителями исполнительных органов государственной власти Камчатского края на территории муниципальных образований Камчатского края.

Одним из наиболее действенных способов повышения эффективности государственного и муниципального управления является технологическая модернизация всех управленческих процессов, включая организацию работы с обращениями граждан.

В целях совершенствования документационного обеспечения внедрение автоматизированной программы электронного документооборота позволит:

– обеспечить обработку и регистрацию обращений граждан отдельно от иной входящей корреспонденции;

– направлять на исполнение в структурные подразделения заполненные регистрационные карточки на обращения граждан в электронном виде без применения бумажного носителя;

– проверять на повторность поступления обращений граждан в автоматическом режиме;

– усилить работу по организации действенной системы контроля со стороны руководителей структурных подразделений исполнения (рассмотрения) обращений граждан;

– своевременно доводить обращения граждан до конечного исполнителя и установить персональную ответственность должностных лиц за качественным исполнением (рассмотрением) обращений граждан;

– усилить ответственность руководителей структурных подразделений путем возложения обязанности самостоятельно принимать решение об исполнении письма и списании его «в дело»;

– проводить качественный анализ обращений граждан по тематике обращений, местоположению заявителей и другим параметрам.

1. **Обоснование эффективности проектных предложений**

Используя существующие на сегодня учебные словари по делопроизводству можно сформулировать следующее определение термина: «смешанный документооборот - это движение документов, включаемых в системы традиционного (бумажного) и электронного документооборотов государственных органов, органов местного самоуправления и организаций с использованием технологий конвертации и миграции документов в соответствии с утвержденными правилами».

Наглядно организацию смешанного документооборота можно раскрыть при изучении делопроизводства по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Камчатского края.

Для рассмотрения обращения направлены по компетенции:

- в Федеральные органы государственной власти -56 (3%) обращений;

- в исполнительные органы государственной власти -1243 (67%) обращения;

- в органы местного самоуправления - 553 (30%) обращения.

С каждым годом растёт число обращений, поступивших через сеть Интернет.

В связи с возрастающим объемом делопроизводственных работ необходимо провести мероприятия по построению единой защищенной сети для работы с обращениями граждан.

Благодаря этому все необходимые документы будут пересылаться специалистам исполнительных органов государственной власти Камчатского края и органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае по локальной сети в электронной форме. Это быстрый и удобный способ передачи информации, однако в настоящее время в процессе оперативной работы электронные документы часто приходится переводить на бумажный носитель. Письменные обращения граждан проходят все этапы делопроизводства, так сказать, в «классическом» варианте. Иное дело с обращениями граждан, поступающими в электронном виде по электронной почте и через интернет-приемную. Практика такова, что вначале они конвертируются, т.е. переводятся из электронного вида на бумажный носитель для работы с ними исполнителей. Обращения граждан по локальной сети не отправляются, т.к. файлы пользователей сети находятся в открытом доступе.

В связи с особым правовым статусом данных, которые могут содержаться в обращениях граждан, организация деятельности по внедрению электронного документооборота в порядок рассмотрения обращений граждан не может осуществляться в соответствии с общими правилам ведения делопроизводства. Обязательность принятия мер по защите информации, закрепленная нормами действующего законодательства, отсутствие единообразия форм учета и обмена данными в электронном виде, нестабильность каналов связи, неблагоприятные погодные условия, особенности рельефа местности, влияющие на скорость доступа к сети Интернет, значительная удаленность населенных пунктов друг от друга и от краевого центра, острая кадровая проблема, связанная с отсутствием в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления квалифицированных специалистов, обладающих знаниями в области информационных технологий, ограниченность финансовых ресурсов - составляют лишь часть проблем, значительно усложняющих реализацию мероприятий по созданию единой системы информационного обмена и требуют поиска наиболее оптимальных вариантов организации электронного обмена.

Для целей создания единой иерархической информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, способной обеспечить обмен данными по обращениям граждан между исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления на территории Камчатского края к решению предлагаются следующие задачи:

- изучение рынка программных продуктов на примере опыта внедрения и использования систем электронного документооборота в работе с обращениями граждан в субъектах Российской Федерации, с целью возможного выбора в пользу наиболее приемлемого варианта;

- изучение возможности создания защищенного сегмента (модуля, подпрограммы) в рамках существующей в исполнительных органах государственной власти систем электронного документооборота;

- изучение функционирующего в Правительстве Камчатского края программного обеспечения по работе с обращениями граждан на предмет соответствия необходимым требованиям и наличия возможности использования в качестве систем электронного документооборота;

- принятие решения и проведение мероприятий по внедрению новой информационной системы либо модернизации уже существующей.

Автоматизация делопроизводства по обращениям граждан будет способствовать: обеспечению повышения оперативности и качества работы с обращениями; сокращению документооборота в организациях путем перехода от традиционного бумажного документооборота к электронной безбумажной технологии; созданию для исполнителей необходимых условий для повышения производительного труда и снижения трудозатрат на операции; обеспечению контроля исполнения; автоматизированного контроля за прохождением обращений в исполнительных органах государственной власти с момента их получения до завершения исполнения; обеспечению автоматизированного упреждающего контроля за своевременным исполнением документов, оперативное получение информации о состоянии исполнения и месте нахождения обращения; уменьшению сроков прохождения и исполнения обращения; обеспечению доступа к информации посредством централизованного хранения обращений, подготовленных в электронной форме, приложений к ним, запросов, ответов на них.

При переходе на «безбумажный» документооборот для положительного эффекта необходимо:

-рассмотрение обращений граждан в том органе власти, куда гражданин обратился, а не использование пересылки по инстанциям;

-обеспечение полной конфиденциальности обращений;

-решение не только какого-либо аспекта проблемы обратившегося, но и проблемы в целом.

-выделение наиболее острых вопросов и их решение.

Реализация такого проектного предложения как организация автоматизированного доступа граждан для получения информации о рассмотрении и ходе исполнения документов, через систему обратной связи сайта исполнительных органов государственной власти Камчатского края позволит: снизить потери рабочего времени заявителей, возникающие из-за необходимости прекращать исполнение своих служебных обязанностей на время, которое затрачивается для подачи и получения документов в органы государственной власти, сделать более комфортным для граждан процесс контроля исполнения и получения документов, повысить оперативность в обработке обращений.

Работа по совершенствованию организации и повышению качества рассмотрения обращений граждан охватывает широкий комплекс вопросов правового, организационного, социального, информационно-технологического характера, реализуемых относительно регионального государственного органа в двух сферах - внешней и внутренней. Это, в свою очередь, обусловливает необходимость осуществления органами власти (на основе системного подхода) мер как по совершенствованию внутриорганизационной деятельности, так и по налаживанию эффективного взаимодействия с населением.

Вместе с тем в этой сфере еще имеется немало проблем как организационно-методического, так и правового характера. Ощущается, в частности, необходимость совершенствования работы по обобщению и распространению положительного опыта работы с обращениями граждан применительно ко всем уровням власти и управления.

В качестве шага в этом направлении было бы целесообразно создание специальных порталов в сети Интернет «Обращения граждан: опыт работы», прежде всего на региональном и муниципальном уровнях. Цель создания указанных порталов - аккумулирование опыта работы с обращениями граждан, создание условий для его анализа, оценки и распространения наиболее эффективных форм.

Еще одним, направлением совершенствования работы с обращениями граждан в Правительстве Камчатского края является необходимость проведения работ по созданию электронной картотеки архивных материалов. В связи с этим для специалистов Отдела по организации работы с обращениями граждан следует оборудовать автоматизированные рабочие места и их компьютеры включить в локальную единую сеть. Это обеспечит доступ к единой базе данных об обращениях граждан. В результате с помощью электронной картотеки архивных материалов будут созданы условия для оперативной подборки необходимых материалов при подготовке информационно-аналитических записок и справок.

В целях более успешной организации работы в процессе личного приема граждан целесообразно создать информационно-поисковую систему «Прием граждан» на базе персональных компьютеров, которые позволят связывать специалистов, ведущих запись на прием, со специалистами, непосредственно осуществлявшими личный прием. Система «Прием граждан», позволит сотрудникам Отдела повысить производительность труда, освободиться от ручного труда, сократить время на рассмотрение обращений граждан, упростить выполнение многих операций. Вместе с тем это открывает возможность так организовать работу с обращениями граждан, что в результате даже при увеличении количества письменных и устных обращений схема не допускает сбоя работы.

Разработанное программное обеспечение позволит получать ежедневно в обобщенном виде в форме сводок, таблиц, диаграмм информацию о количестве и социальном составе посетителей, о характере волнующих их вопросов, а также о мерах, принятых для разрешения этих вопросов.

Разработка мероприятий по совершенствованию работы с обращением граждан в исполнительных органах государственной власти Камчатского края установит иные требования к организации работы с обращениями граждан, а также к порядку взаимодействия органов с гражданами и организациями, в том числе в электронном виде.

Важной деталью в совершенствовании работы с обращениями граждан является повышение квалификации специалистов. С этой целью необходимо обязательно определить для работников, занимающихся рассмотрением обращений граждан, квалификационные требования; ежегодно проводить обмен опытом работы, обучающие семинары сотрудников, рассматривающих обращения граждан с государственными гражданскими служащими органов исполнительной власти Камчатского края, муниципальными служащими органов местного самоуправления, оказывать им методическую помощь, активнее использовать формы выездных семинаров-совещаний; практиковать направление специалистов по организации работы с обращениями граждан для стажировки в государственные органы. Большое значение имеет повышение эффективности и прозрачности диалога органов власти и населения на основе укрепления взаимодействия с общественными палатами, общественными советами, отраслевыми, региональными общественными организациями, объединяющими граждан по профессиональному, социальному или иному статусу.

Очень важно установить единый день приема граждан руководителями исполнительных органов государственной власти Камчатского края на территории муниципальных образований Камчатского края.

Практика проведения выездных личных приемов граждан руководителями органов исполнительной власти Камчатского края на территории муниципальных образований Камчатского края, будет способствовать положительному влиянию на оперативность решений поставленных заявителями вопросов на местах и повышению эффективности взаимодействия власти и общества в регионе.

Считаем, что необходимо установить ответственность должностных лиц за несвоевременное и неполное рассмотрение обращений граждан; принять необходимые меры по укреплению исполнительской дисциплины с целью недопущения нарушения сроков рассмотрения обращений граждан, повысить личную ответственность специалистов за полноту и своевременность разрешения поставленных в обращениях вопросов.

С целью повышения эффективности рассмотрения обращений граждан государственными органами и органами местного самоуправления Камчатского края необходимо использовать различные методы, в том числе, обустройство пандусами административных зданий, в которых руководителями принимаются заявители, имеющие ограниченные возможности. Необходимо тесно сотрудничать со средствами массовой информации и в максимально доступном и понятном виде излагать в них информацию для населения: куда и по какому вопросу они могут обратиться, публиковать материалы по наиболее актуальным вопросам, поднимаемым в обращениях граждан, а также информировать населения о практике работы с письменными и устными обращениями граждан и о результатах их рассмотрения. Это возможно сделать, размещая соответствующую информацию в сети интернет на сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края, актуализируя сведения, содержащиеся на информационных стендах, в целях исключения пробелов в информировании граждан.

1. **Заключение**

В результате реализации предложений по совершенствованию организации работы с обращениями граждан в Правительстве Камчатского края предполагается:

-снижение издержек граждан и организаций на преодоление административных барьеров, взаимодействие с органами власти;

-повышение качества и эффективности исполнения принимаемых решений;

-доступность для граждан и организаций информации о порядке и ходе рассмотрения обращений граждан.

Внедрение новых технологий будет способствовать модернизации системы работы с обращениями граждан, поскольку:

-сократится время рассмотрения обращений и будут сэкономлены государственные средства;

-увеличится объем обрабатываемых обращений, уменьшится очередь и количество дублирующих запросов, поскольку должна быть создана единая база обращений;

-переход может обеспечить повышение эффективности в разы, но требуется поддержка со стороны администрации и исполнителей.

На наш взгляд переход к электронному документообороту будет способствовать:

-сокращению сроков исполнения обращений граждан (сроки должны варьироваться в зависимости от сложности проблемы);

-увеличению публичности;

Реализация комплексных мер и внедрение новых технологий позволят расширить возможность граждан на обращения, и станет важным условием формирования и функционирования гражданского общества.