

Секция «Теория и современные проблемы практики государственного и муниципального управления»

Работа органов власти с личными обращениями граждан: динамика процесса в современных условиях

Коллерова Екатерина Андреевна

Студент (бакалавр)

Волгоградский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия
E-mail: kollerova_ea@mail.ru

Роль института обращений граждан как одного из ведущих каналов реализации гражданских прав в РФ огромна. Обращения, по своей сути, выполняют три важнейшие функции. Во-первых, обращения есть средство защиты прав граждан. Во-вторых, обращение гражданина - это форма реализации его конституционного права на участие в управлении государством, и, следовательно, одна из форм выражения народовластия. И, в-третьих, обращения граждан - это обратная связь, выражение реакции общества на решения, принимаемые государственной властью. Таким образом, институт личных обращений граждан (далее ЛОГ; прим. Автора) как коммуникация Гражданин - Власть отражает встречные цели ее участников и обоюдную заинтересованность ее сторон в эффективности. В силу данных обстоятельств институт обращений граждан в современной правовой действительности занимает одно из важнейших мест.

2 мая 2006 года вступил в силу Федеральный закон №59 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Обращение гражданина ФЗ №59 определяет как «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].

Итак, целью данного исследования является выявление динамики (прежде всего количественной) электронных обращений в структуры власти в современных условиях. Данная проблема рассмотрена нами на примере Аппарата уполномоченного по правам ребенка в Волгоградской области. Выбор данной структуры обусловлен социальной заостренностью вопросов, ею разрешаемых, и, как следствие, существенным потоком ЛОГ, поступающих в ее адрес. Нами проанализированы количественные показатели обращений за 2013-2014гг.

В 2013 году к Уполномоченному по правам ребенка поступило 895 ЛОГ. Из них: на личном приеме к Уполномоченному по правам ребенка и сотрудникам Аппарата обратились 135 (15,1%) граждан; по телефону- 173 (19,3%) жителя; с письменными заявлениями, в том числе на электронную почту и Web-сайт, 587 (65,6%) граждан.

В 2014 году в адрес Уполномоченного по правам ребенка поступило 1264 (895, +41%). Из общего числа обращений: 536 (587, -8,7%) составили письменные обращения, в том числе на электронную почту и Web-сайт, 460 (+166%) - устные обращения, 268 (135, +99%) - обращения, рассмотренные на личном приеме Уполномоченного по правам ребёнка и сотрудников Аппарата.[2]

Полученные данные и анализ отчетности с WEB-сайта структуры позволили нам прийти к следующим умозаключениям.

Во-первых, налицо существенный рост общего числа ЛОГ на фоне, с одной стороны, увеличения количества устных обращений и некоторого снижения количества письменных ЛОГ.

Во-вторых, устная коммуникация и оперативнее и результативнее письменной, она дает возможности сторонам скорректировать позиции, на месте уточнить детали для решения вопроса. Граждане охотнее придут на прием, если у них будет такая возможность. Широкомасштабная деятельность Аппарата по организации приема граждан как в офисе, так выездных по области сделала данный вид коммуникации доступным, что и отразилось в цифрах.

Также следует оговориться, что электронные обращения классифицируются в рассмотренной нами отчетности как письменные и, по словам сотрудников Аппарата, преобладают в данной подгруппе. А поскольку официальный ответ органа гражданину обязателен в РФ согласно законодательству, то и направлен он может быть (по желанию заявителя и ряду др. обстоятельств) также электронным способом. Таким образом, письменная коммуникация уверенно трансформируется в электронную, а бумажный носитель вытесняется из документооборота. Однако это только техническая сторона проблемы.

Получается, что, несмотря на простоту и удобство обращения в Интернет - пространстве, о наблевшем граждане стремятся рассказать, что называется, глаза в глаза, вызывая в том числе к чувствам чиновника, а значит, человеческое начало в коммуникации Гражданин - Власть на данном участке сохраняется.

Снижение числа письменных (в т.ч. электронных) обращений вызвано увеличением объёмов консультативной и разъяснительной работы, проводимой Уполномоченным по правам ребенка и сотрудниками Аппарата. Получив консультацию специалиста по телефону или на личном приеме, многие жители Волгоградской области из числа обратившихся, смогли решить свою проблему, не обращаясь к Уполномоченному по правам ребенка письменно [3].

Рост числа обращений по различным вопросам, касающимся защиты детских прав, в адрес Уполномоченного по правам ребёнка свидетельствует о росте доверия новому государственному органу, остроте реакции граждан на принятые (не принятые) органами власти действия и решения, а также о достаточно высоком уровне напряжённости в сфере реализации законодательства о правах детей [3].

Итак, в исследуемой области не отмечен рост письменных, в т.ч. электронных, обращений, а наблюдается динамика стремления граждан к непосредственному устному общению с представителями власти.

Источники и литература

- 1) Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 24.11.2014) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации@"
- 2) Отчет Аппарата Уполномоченного по правам ребенка г. Волгоград
- 3) vlgdeti.volganet.ru (Обращения к Уполномоченному по правам ребенка в 2014 году)

Слова благодарности

Выражаю благодарность своему научному руководителю Ковшиковой Елене Владимировне за помощь в написании данной научной работы