

ловеческого капитала при внедрении нанотехнологии может помочь как при проведении оценки человеческого капитала на предприятиях, занимающихся производством нанопродуктов, так и при оценке эффективности инвестиций в нанотехнологии. Стоит учесть, что данный способ не является исчерпывающим, и требует более глубокого и практического анализа. Однако в данной работе авторы обратили внимание на необходимость отбора и оценки человеческого капитала еще на этапе набора персонала и включения его в проект, что позволит более эффективно использовать имеющиеся ресурсы, а также правильно оценить стоимость нанопродуктов.

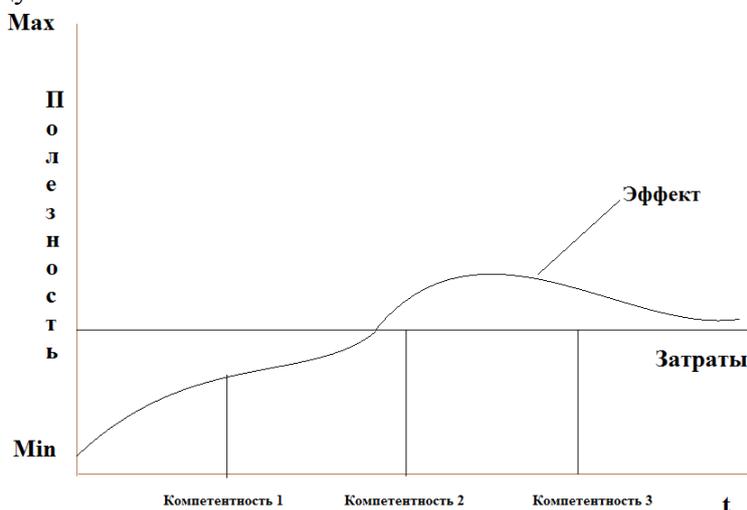


Рисунок 2. График полезности компетенции

#### Литература

1. Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года, Минэкономразвития России, Москва, 2010.
2. Лукичева Л.И. Управление интеллектуальным капиталом: учеб. пособие. - Москва: Омега-Л, 2007.
3. Секерин В.Д. Инновационный маркетинг: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2012.
4. Ковалев А.И. Становление нанонауки отдельной отраслью знаний. Интернет-журнал «науковедение» №4/2013
5. Кирьянов Д.А. Сухарева Т.Н. Методы оценки человеческого капитала: анализ объективности и достаточности исходных данных. Теория и практика общественного развития. №3/2011
6. Новиков А.Д. Перспективы внедрения нанотехнологий в Российской Федерации. Известия МГТУ «МАМИ». Научный рецензируемый журнал. Серия 5. Социально-экономические науки. – М., МГТУ «МАМИ», №4(18)/2013

#### **К вопросу о приоритетных направлениях совершенствования порядка и форм контроля над исполнением обращений граждан и организаций в ведомствах и муниципальных образованиях**

Самсонова Н.А., к.э.н. доц. Боронников Д.А., д.э.н. проф. Цогоев В.Г.  
 Университет машиностроения  
 8-919-107-26-66, [asp\\_sp@mail.ru](mailto:asp_sp@mail.ru)

*Аннотация.* В статье предложены приоритетные направления совершенствования организации и контроля исполнения обращений граждан и организаций в ведомствах и муниципальных образованиях.

*Ключевые слова:* порядок исполнения обращений граждан и организаций, контроль исполнения обращений граждан и организаций, приоритетные направления.

В Российской Федерации на всех уровнях управленческой иерархии проводится большая и плодотворная работа по совершенствованию организации и контроля над исполнением обращений граждан и организаций. В то же время эта комплексная деятельность не свободна от типовых недостатков: 1) как правило, отсутствует систематическая планомерная работа по анализу вопросов и проблем, поднимаемых в обращениях граждан; 2) недостаточно распространены такие прогрессивные формы работы, как «телефон доверия» и «горячая линия»; 3) нередки случаи нарушения сотрудниками ведомств сроков рассмотрения обращений; 4) нерегулярное обновление интернет-сайта; 5) отсутствие работы по пропаганде правовых знаний; 6) разрыв «технологической цепочки» работы над обращениями граждан и организаций при их передаче в подведомственные организации.



**Рисунок 1** Приоритетные направления совершенствования работы с обращениями граждан и организаций в ведомствах и муниципальных образованиях

На наш взгляд, могут быть предложены следующие приоритетные направления совершенствования работы с обращениями граждан и организаций в ведомствах и муниципальных образованиях (рисунок 1).

1. Важнейшим направлением работы является введение в практику ежемесячного и еженедельного изучения проблем, поднимаемых в обращениях граждан и организаций и обсуждение их на оперативных совещаниях. При этом необходимо систематически анализировать характер и содержание поступающих обращений, выявлять причины, порождающие обоснованные жалобы и принимать меры к их устранению. При этом аналитические справки или обзоры, в которых отражаются вопросы, по которым были поданы обращения, их количество по каждому вопросу, могут стать основой изучения общественного мнения, совершенствования работы ведомства и должностных лиц. Если обращение повторное или коллективное, или касается злоупотреблений должностных лиц, нарушений прав граждан, то рассматривать его необходимо с выездом на место и ставить на до-

- полнительный контроль. Возможно совмещение командировок ответственных лиц с приемом граждан на местах.
2. Расширение практики применения таких форм работы, как «Телефон доверия» и «Горячая линия». Это наиболее востребованные населением формы справочной службы. Они наиболее удобны для пожилых и иногородних граждан. «Горячая линия» и «Телефон доверия», создавая гражданам возможность оперативно решать вопросы, немедленно получать необходимую информацию, позволяют снизить количество письменных обращений и записей на личный прием. Телефоны «доверия» и «горячей линии» создают предпосылки для повышения качества и доступности государственных услуг, оказываемых населению, большей информационной открытости и доступности власти, создания эффективного механизма взаимодействия граждан и ведомств. При этом сообщения, поступающие по телефонам «доверия» или «горячей линии» должны в обязательном порядке регистрироваться с указанием времени приема и по возможности фиксироваться на аудиозапись, постоянно подключенную к телефонному аппарату. Телефонный аппарат обязательно должен оснащаться автоматическим определителем номера и по возможности автоответчиком. Прохождение информации по телефону требует контроля в режиме прослушивания сообщений, при необходимости сотрудники должны вступать в непосредственный диалог с абонентом.
  3. Через общественные приемные ведомств и муниципальных образований могут пропагандироваться правовые знания. Это позволит оказывать квалифицированную юридическую помощь населению в решении правовых вопросов, связанные, в частности, с разъяснением возможных способов решения поднимаемых гражданами вопросов, порядка обжалования решений и действий должностных лиц; аргументации отказов в удовлетворении необоснованных требований заявителей и т.д.
  4. Проведение систематической работы по повышению профессионального уровня сотрудников ведомств, ответственных за работу с обращениями граждан и организаций, позволит улучшить качество услуг, оказываемых ими населению.
  5. В связи с тем, что еще имеют место быть случаи несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений граждан и организаций, необходимо во всех ведомствах и муниципальных образованиях принять меры по укреплению исполнительской дисциплины с целью недопущения нарушения сроков рассмотрения обращений, по повышению персональной ответственности сотрудников за полноту и своевременность разрешения поставленных вопросов. Для этого необходимо определить ответственных за рассмотрение обращений граждан и организаций лиц в соответствующих подразделениях ведомств муниципальных образований, закрепив данное положение в должностных регламентах. Также может быть введено в практику проведение служебных проверок по фактам несвоевременного или формального рассмотрения обращений граждан и организаций с привлечением виновных должностных лиц к дисциплинарной ответственности. Необходимо установить строгую ответственность должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых заявителями, за неустранение причин, порождающих нарушения прав граждан и организаций, за несоблюдение сроков выполнения обещаний по контрольным письмам.
  6. Нередки случаи, когда обращение рассматривает то должностное лицо, на которое поступила жалоба. Необходимо исключить проверку писем лицами, на которых жалуется заявитель. При этом практиковать проверки обращений с выездом на места, с участием представителей общественных организаций, своевременно информировать заявителей о результатах рассмотрения обращений.

7. Необходимо принять меры по организации регулярного информирования населения через официальный интернет-сайт ведомства. Для донесения до широкой общественности сведений о решении наиболее актуальных вопросов, волнующих граждан, возможно использование средств массовой информации. Внедрение в практику встреч ответственных лиц через средства массовой информации (телевидение, радио, газеты) позволило бы обеспечить эффективную обратную связь с населением. Целый ряд ведомств и муниципальных образований содержит на своих сайтах раздел «Обращения и запросы», но работу с обращениями граждан никак не освещает. Порядок приема граждан ведомством есть, а перечни актов, регулирующих порядок рассмотрения их обращений, найти трудно. Как правило, сведения о количестве и характере обращений граждан и организаций, принятых по ним решениях, а также данные о судебной практике на сайтах отсутствуют. Значительную пользу может принести мониторинг и ведение статистики посещений официальных сайтов ведомств и муниципальных образований.
8. Создание автоматизированной системы учета обращений граждан и организаций, которая содержала бы информацию о предыдущих обращениях, их типе (жалоба, предложение, заявление), способе их получения (непосредственно, через посредника, через интернет-сайт, на личном приеме), движении документа (дата получения, фамилия, имя, отчество сотрудника, его резолюция или поручение), типовом ответе и содержании ответа, извещении о нем обратившихся граждан и отправителе ответа, позволило бы эффективно отслеживать повторные обращения. Если в письменном обращении гражданина или организации содержится вопрос, на который уже многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо ведомства или муниципального образования должно быть вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении следует уведомлять организацию или гражданина, направившего обращение.

### Литература

1. [www.gov.ru](http://www.gov.ru)

### **Инновационный путь России**

к.э.н. Горохова А.Е., Каргина А.В., Суров И.А.

*Университет машиностроения*

+7-962-916-93-07 [angelis777@mail.ru](mailto:angelis777@mail.ru)

*Аннотация.* В статье проводится исследование инновационного развития России. Автор использует аналитические и рейтинговые данные по данной теме. В статье рассматривается инновационная инфраструктура России. Автор выделяет проблемные точки на пути инновационного развития и предлагает возможные решения. По итогу даются рекомендации.

*Ключевые слова:* инновации, наукоград, инновационный кластер, инновационно-промышленный комплекс, инновационный потенциал

Современные условия диктуют российским предприятиям обязательные требования их инновационного развития и постоянной модернизации техники и технологий, маркетинговых инструментов и систем управления. Современная Россия, находясь под воздействием внешних политических и экономических вызовов, должна совершить «рывок», направленный на инновационную социально-ориентированную модель развития, способствующую