

7. Frederick F. Reichheld The One Number You Need to Grow // Harvard Business Review – 2003.
8. Šikůř, M. Best practices in human resource management: The source of excellent performance and sustained competitiveness // Central European Business Review. – 2013. – № 1. – С. 43-48.

Повышение качества работы с обращениями граждан и организаций в федеральные органы государственной власти

к.э.н. Барыкин Д.В., к.э.н. Боронников Д.А., Федулова З.М., Самохин И.Е., Морозов С.В.
Университет машиностроения, МГИУ
(495) 223-05-23, mami@mami.ru, (495) 276-32-98, msv41@mail.msiu.ru

Аннотация. В статье определены проблемы и предложены рекомендации по повышению качества работы с обращениями граждан и организаций в органы власти, выработанные на основе анализа применяемых схем организации такой работы федеральными структурами (на основе открытых информационных источников).

Ключевые слова: обращения граждан, повышение качества, федеральные органы власти, электронный документооборот.

В последнее время граждане страны активнее принимают участие в управлении общественными процессами, в том числе, используя обращения в различного уровня органы государственной власти. Данное право гарантировано основным законом нашей страны – Конституцией Российской Федерации, и, в частности, статьей 33, в соответствии с которой «граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления» [1]. Оперативное и качественное решение государственными органами власти вопросов, затронутых в обращениях, не только обеспечивает защиту нарушенных прав или законных интересов гражданина, но и предполагает выявление и устранение недостатков в работе самих органов государственной власти.

Все обращения независимо от их предметной направленности, будь то предложение, заявление, жалоба [2] и т.д., в первую очередь несут в себе крайне важную, общественно значимую информацию. Поэтому тщательный анализ и обобщение затронутых в обращениях вопросов, создание на их основе аналитических материалов являются базисом для выработки управленческих решений государственными органами власти различного уровня. Основным действующим законодательным актом федерального уровня, посвященным порядку рассмотрения обращений граждан, является закон № 59-ФЗ. Общая схема организации работы с обращениями граждан и организаций в федеральных структурах в соответствии с действующим законодательством России представлена далее (рисунок 1).

Соблюдение порядка работы с обращениями граждан и организаций в федеральных органах власти и их территориальных структурах напрямую влияет на качество предоставляемой услуги. Данный порядок был определен типовым регламентом, утвержденным постановлением Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 452 [3]. При этом каждый из федеральных органов власти на основе данного документа формирует свой порядок работы с обращениями граждан и организаций. То есть каждый орган, каждое министерство и ведомство, основываясь на действующем законодательстве, тем не менее, организует работу с обращениями граждан с учетом территориальных, социальных, организационных и других особенностей.

С каждым годом популярность обращений в федеральные органы власти через электронные сервисы растет. Статистические данные Минобрнауки России о работе с обращениями граждан за период 2010 – 2013 гг. [4] показывают рост доли обращений, поданных в

электронном виде. Так, доля обращений поступивших в электронном виде в 2010 году составляла всего 13%, однако в 2013 году уже 66% от общего числа обращений (рисунок 2).



Рисунок 1. Структурная схема организации работ с обращениями граждан в федеральные органы власти в соответствии с действующим законодательством РФ

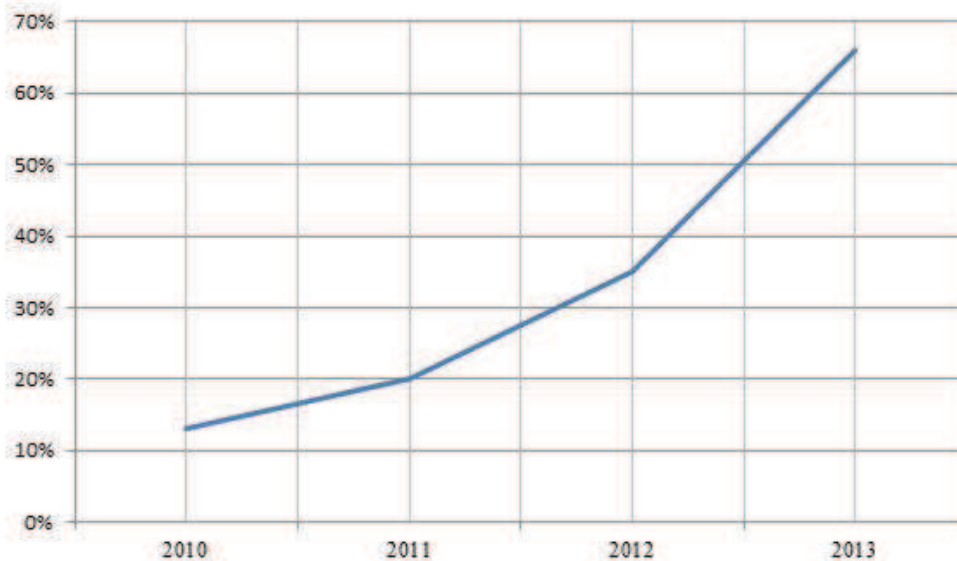


Рисунок 2. Рост доли обращений граждан, поступивших в электронном виде в Минобрнауки России с 2010 по 2013 год

Да и в целом, общество становится все более активным потребителем электронных услуг во взаимодействии с государственными структурами. По данным аналитического отчета о работе Единого портала государственных услуг в 2013 году [5] зафиксировано увеличение числа зарегистрированных пользователей более чем в два раза – более 7,1 миллиона человек. Прирост зарегистрированных посетителей портала составил 3,4 миллиона человек в отчетном периоде.

Сравнительный анализ применяемых схем организации работы с обращениями граждан федеральных органов власти (Правительства Российской Федерации [6], Администрации

Президента Российской Федерации [7], Министерства юстиции Российской Федерации [8]) позволил сделать следующие выводы:

- все федеральные структуры активно используют в своей работе с обращениями граждан современные средства информационно-коммуникационных технологий, как наиболее перспективную среду для реализации данной деятельности;
- набор функций, используемых различными федеральными структурами при работе с обращениями граждан, варьируется в зависимости от ряда показателей, в том числе – от количества поступающих обращений, от круга вопросов, входящих в компетенцию той или иной федеральной структуры, от уровня организационно-методического обеспечения в каждой конкретной структуре, наконец, от степени технической оснащённости подразделений, ответственных за работу с обращениями граждан и др.;
- к наиболее удобным, практически отработанным и положительно зарекомендовавшим у населения вариантам организации работы с обращениями граждан и организаций в федеральных органах власти по результатам проведенного анализа можно отнести организацию данной деятельности в Администрации Президента Российской Федерации.

Анализ практики взаимодействия власти с гражданами и организациями показал наличие проблем при реализации данных механизмов. Например, недостаточное знание гражданами норм действующего законодательства, а также порядка их применения. Решить данную проблему возможно путем реализации мер правового просвещения. Также следует проводить разъяснительную работу с населением с целью уменьшения количества юридически некорректных обращений. На качество работы с обращениями способно также повлиять развитие культуры взаимодействия населения и власти, повышение ответственности участников данного процесса. Последнее позволит нивелировать проблему качественного различия отчетности для широкой общественности и отчетности для государственных органов, что объясняется различиями в приоритетах и уровне контроля при их подготовке.

Важным условием повышения качества работы с обращениями является организация специализированного повышения квалификации служащих, решающих данную задачу. Система обучения и повышения квалификации, организованная, внедренная и работающая на постоянной основе, позволит изучать, систематизировать и распространять опыт работы наиболее эффективных работников повсеместно на рабочих местах. Такое обучение может выполняться в рамках внутрикорпоративных социальных сетей на конкретных практических примерах при безусловном соблюдении требований закона «О персональных данных». Система должна позволять быстро обучать нововведениям: внедрять процедурные изменения работ и контролировать их изучение.

Следующим условием повышения качества может стать внедрение единой формы отчетности по обращениям путем утверждения типовых положений о документообороте при прохождении обращений. Однако наиболее значимым в вопросе повышения качества работы с обращениями представляется переориентация на «упреждающее» направление работы, суть которой – выявление и решение тех проблем, которые могут спровоцировать негативный отклик в обществе и рост их количества. Отсутствие данного условия не позволяет считать работу с обращениями системной.

С учетом вышесказанного можно утверждать, что для преодоления проблем и противоречий, имеющих место в сегодняшней системе работы с обращениями граждан, необходима разработка комплексного подхода, который включил бы в себя не только нормативно-правовые аспекты реализации данной деятельности, но и методологические, управленческие, структурные, технологические и прочие меры. Процесс работы с обращениями граждан в электронном виде – это весьма доступный для большинства граждан и при этом очень эффективный способ повысить качество обслуживания населения, в первую очередь, за счет «прозрачности» всех процедур прохождения документов и возможности контролировать этот процесс. Повсеместный переход к электронному документообороту будет способство-

вать, во-первых, сокращению сроков обработки обращений от граждан (сложность проблемы должна влиять на срок), во-вторых, увеличению публичности рассмотрения обращений (тем самым увеличению эффективности всей системы работы с обращениями).

К рекомендациям при переходе на «бесбумажный» оборот, можно отнести:

- обязательное обучение государственных служащих электронному документообороту;
- активная разъяснительная политика среди населения;
- внедрение на специализированных порталах служб по предоставлению государственных услуг разделов по обучению с видеокурсами по всем значимым вопросам;
- минимизация возможности нецелесообразного направления обращения по инстанциям;
- обеспечение полной конфиденциальности обращений;
- создание на федеральном уровне единого контролирующего органа по работе с обращениями граждан и организаций;
- разработка на федеральном уровне единого регламента работы для всех государственных структур, осуществляющих работу с обращениями граждан;
- создание структуры по сбору, систематизации и консолидации информации, которая на основе ее анализа будет разрабатывать системные, а не эпизодические решения затронутых проблем;
- разработка системы, предусматривающей возможность оценки эффективности работы с обращениями граждан и формирование выходных информационно-аналитических материалов.

Таким образом, необходимость комплексного подхода для решения вопросов повышения эффективности работы с обращениями граждан предполагает:

- установление четких критериев прохождения всех стадий процесса работы с обращениями граждан, закрепленное законодательно;
- создание эффективной системы контроля над процессами работы с обращениями граждан как непосредственно в государственных органах власти, так и путем создания института внешней независимой экспертизы;
- создание правовых основ, гарантирующих качественное рассмотрение вопросов, поставленных в обращениях граждан;
- разработку и внедрение действенных мер, направленных на преодоление формального подхода в работе с обращениями граждан, на усиление контроля за всеми этапами прохождения необходимых процедур;
- создание единого информационного пространства, включающего, в том числе, унифицированный классификатор тематики, географии, форм и других категорий обращений граждан в государственные органы власти, единую базу данных поступивших обращений, единую систему отчетности с возможностью ознакомления как со статистическими, так и с аналитическими материалами по всем вопросам в сфере взаимодействия граждан с федеральными органами власти.

В заключение следует отметить, что реализация комплексных мер и внедрение новых технологий позволят активизировать диалог гражданского общества и органов власти через обращения граждан и организаций и станут важным условием функционирования современного гражданского общества, а формирование современного коммуникативного пространства простимулирует участие граждан в общественной жизни через создание системы общественного контроля за действием государственных органов власти.

Литература

1. Конституция Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 2.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 г. № 452 «О Типовом

регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти».

4. Официальный ресурс Министерства образования и науки Российской Федерации. Режим доступа: <http://минобрнауки.рф/справки/19>
5. Официальный Интернет-ресурс Министерства связи и массовых коммуникаций. Режим доступа: http://minsvyaz.ru/ru/news/index.php?id_4=44286
6. Сайт Правительства Российской Федерации, раздел по работе с обращениями граждан и организаций. Режим доступа: <http://government.ru/letters/>
7. Сайт Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации. Режим доступа: <http://letters.kremlin.ru/>
8. Сайт Министерства юстиции Российской Федерации, раздел по работе с обращениями граждан и организаций. Режим доступа: <http://minjust.ru/ru/request>

Модернизация информационной системы формирования государственных заданий высшим учебным заведениям и научным организациям в сфере научной деятельности

к.э.н. Беспалов О.Ю., к.т.н. Боровин Ю.М., к.пед.н. Юрасов А.Б., Годовиков С.А.
ФГБОУ ВПО «МГИУ»
(495) 276-32-98, topstaff@msiu.ru

Аннотация. В статье рассмотрены вопросы модернизации информационной системы мониторинга выполнения научных исследований в рамках государственных заданий высшим учебным заведениям и научным организациям.

Ключевые слова: информационная система, интерфейс, фреймворк.

Повсеместное использование сети интернет привело к широкому использованию возможностей, предоставляемых мировой информационной сетью для построения функционирующих автоматизированных информационных систем обработки информации (АИС) с удаленным доступом.

Одна из важных составляющих многих АИС – интерфейс пользователя. Функциональность, удобство использования инструментов и понятность на интуитивном уровне существенно увеличивает эффективность работы пользователей АИС за счет снижения числа ошибок ввода информации, более четкой структуры ресурсов и визуализации средств управления.

Другой проблемой, связанной с диверсификацией сетевой части АИС было увеличение числа пользователей системы и увеличение нагрузки на каналы передачи данных, управление базой данных и др.

Изменения в составе средств, посредством которых пользователи взаимодействуют с АИС, привело к тому, что прежний Интерфейс перестал отвечать современным требованиям, так как он был ориентирован только на стационарные компьютеры. Сегодня активно используются мобильные устройства, например, планшетные компьютеры, смартфоны и др., а это требует модернизации Интерфейса с целью совместимости современных гаджетов с возможностями стационарных компьютеров.

Перечисленные проблемы потребовали радикальной модернизации уже используемой АИС как в части представления информации на страницах сайта системы, так и в организации и управлении базой данных. Для этого были проанализированы современные тенденции развития web-интерфейсов информационных систем по доступным материалам и практическим работам ведущих IT компаний, сформулировать к АИС конкретные требования, и разработать элементы, отвечающие им.

Для анализа были выбраны разработки ведущих IT компаний России и мира (Google, Yandex, Microsoft, Amazon). Поскольку разработка нового интерфейса предполагает его дол-