

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
(НА ПРИМЕРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЖКХ
АДМИНИСТРАЦИИ г. ЕКАТЕРИНБУРГА)**

Аннотация

В данной статье автор рассматривает особенности работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, оценивает ее эффективность на примере работы с обращениями граждан в Управлении ЖКХ Администрации г. Екатеринбурга.

Ключевые слова: местное самоуправление, работа с обращениями граждан, политические коммуникации, GR.

До недавнего времени в России, а до этого и в СССР, господствовала монологическая форма взаимодействия власти и населения, в которой их отношения строились вертикально сверху вниз. Однако процессы демократизации обозначили необходимость перехода к диалоговой модели — к субъект-субъектному взаимодействию власти и общества. Особенность такой модели политической коммуникации состоит в равноправных взаимоотношениях ее участников. «Характерное отличие диалоговой модели состоит в том, что она предполагает своеобразное “горизонтальное равенство” участников информационного обмена, в противоположность “вертикальному” принципу “руководства — подчинения”, присущему модели вещания» [2].

Неотъемлемой частью двухстороннего коммуникативного процесса власти и общества является обратная связь. Так как демократическое общество основано на принципе коллективного принятия решений с равным воздействием участников на исход процесса, то обратная связь позволяет проследить, насколько текущий политический курс и принимаемые политические решения отвечают интересам и потребностям граждан. Этот механизм позволяет получать оценочную информацию о деятельности органов государственной власти и мест-

ного самоуправления со стороны граждан. Такую информацию можно получить во время выборов и референдумов. Однако данные формы политической коммуникации носят разовый характер и могут дать оценочную информацию только по масштабным проблемам. Наиболее эффективные каналы обратной связи позволяют постоянно получать оценочную информацию о деятельности политической системы. Одной из таких технологий взаимодействия власти и населения является работа с обращениями граждан.

Работа с обращениями граждан является отличной возможностью для государства получить мнения граждан и оценить степень их удовлетворенности на основе как качественных, так и количественных форм анализа массива входящих обращений. В свою очередь, для граждан это способ донести свои идеи и взгляды до власти.

В настоящее время право граждан на обращение в органы власти закреплено в Конституции Российской Федерации 1993 г. Согласно статье 33 граждане Российской Федерации имеют право обращаться в государственные органы и органы местного самоуправления лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения [3]. Это право конкретизируется в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», согласно которому гражданин направляет письменное обращение или приходит лично в тот государственный орган, орган местного самоуправления или к тому должностному лицу, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов [5].

На местном уровне также приняты постановления по работе с обращениями граждан. Например, в администрации города Екатеринбурга работу с обращениями граждан помимо Федерального закона № 59 регламентируют следующие нормативные документы: Положение о работе с обращениями граждан в администрации города Екатеринбурга 2008 года [6] и Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации города Екатеринбурга» 2012 г. [1].

Работа с обращениями граждан предполагает собой эффективный механизм получения оценочной информации органами государственной власти и местного самоуправления от граждан, которая может повлиять на принятие определенных решений. Однако на самом деле данная технология является низкоэффективной, а мнения граждан едва ли учитываются представителями органов государственной власти и местного самоуправления. Данные выводы сделаны на основании качественного и количественного анализа обращений граждан, поступивших за 2013 г. в управление жилищно-коммунального хозяйства администрации г. Екатеринбурга.

Управление ЖКХ является структурным подразделением администрации г. Екатеринбурга с правами юридического лица и создано в целях реализации единой политики в области жилищного хозяйства, банно-прачечного хозяйства и обеспечения устойчивого функционирования жилищного хозяйства города через оптимальное сочетание договорных, экономических, административных и иных методов управления. Управление действует на основании Положения «Об Управлении жилищного и коммунального хозяйства Администрации города Екатеринбурга», утвержденного решением № 68/47 от 25 октября 2011 г. [4].

За данный период в управление ЖКХ администрации г. Екатеринбурга от граждан поступило 2499 обращений, из них только 21 % обращений решены положительно, 6 % обращений не приняты к рассмотрению, по остальным вопросам гражданам даны разъяснения.

Основные тематики при обращении в управление ЖКХ — это перерасчет по оплате услуг ЖКХ, техническая эксплуатация жилых домов. Больше всего обращений было получено по вопросу оплаты за содержание жилья и коммунальные услуги, предоставления субсидий и льгот — 1224 обращения. По вопросу технической эксплуатации жилых домов (содержания, капитального и текущего ремонта домов, благоустройства и санитарного содержания придомовых территорий) получено 870 обращений. По вопросу управления многоквартирными домами, работы ТСЖ, юридическим вопросам получено 405 обращений.

По результатам проведенного анализа обращений граждан в управление ЖКХ администрации г. Екатеринбурга выявлен ряд проблем, из-за которых положительно решаются только 1/5 часть поданных обращений.

Согласно Федеральному закону о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации граждане могут обращаться с предложением, заявлением или жалобой. В данном случае предложение — это рекомендация граждани-на по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества. Под заявлением понимается просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц. «Жалоба-просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц».

Соответственно, наиболее распространенной формой корреспонденции в УЖКХ является жалоба — это 64 % обращений.

Количество заявлений значительно уступает количеству жалоб и составляет только 27 % обращений. Это происходит в силу того, что в среде большинства заявителей отсутствуют элементарные знания норм права, а потому обратившийся человек зачастую не может правильно сформулировать текст своего послания с тем условием, чтобы специалист с юридическим образованием мог принять его в производство. Со стороны государственных органов приходится затрачивать дополнительные усилия на анализ и соотнесение с действующим законодательством данного обращения.

С предложениями обращаются всего 9 % граждан. Эффективность даже столь малого количества предложений очень низкая, так как на практике боль-

Большинство таких обращений поступают без сопутствующей документации в отрыве от современной экономической и политической реальности без учета действующих законов и нормативных актов. В качестве реакции на подобного рода инициативу используется стандартный метод «отписки» со стороны представителей органов местного самоуправления.

Как показал анализ практики, заявители испытывают большие затруднения с оформлением обращений, особенно с определением адресата обращения — собственно, в чьей компетенции находятся те вопросы, решения которых их интересуют. Среди обращений, на которые граждане получили разъяснение, 64 % перенаправлены в другие отделы или органы власти, так как их решение не входило в компетенцию УЖКХ. Данный факт гораздо замедляет процесс рассмотрения обращений и снижает его эффективность.

Возникают трудности и с самими обращениями: текст может не поддаваться прочтению или же не содержать в себе сути проблемы, также он может не соответствовать определению обращения, данному Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В таком случае специалист должен отправить ответ заявителю с обозначением вышеописанной проблемы, что также снижает эффективность работы с обращениями, так как это занимает дополнительное время. В 2013 г. количество обращений, в которых нечетко сформулирована проблема или текст слабо поддается прочтению, составило 46 % от обращений, на которые граждане получили разъяснения.

Большинство заявлений поступает от пожилых граждан, молодые люди не проявляют интереса к подобной форме коммуникаций с органами местного самоуправления, даже несмотря на то, что в настоящее время возможна подача обращений через электронную приемную, что гораздо сокращает время. В связи с тем, что в обращениях граждане не указывают свой возраст, данный показатель вычислен исходя из того, что через электронную приемную в УЖКХ администрации г. Екатеринбурга поступило всего 19 % обращений. Большинство обращений все же приходит почтой России — 35 % обращений. 23 % обращений

граждане подают на личных приемах. Оставшиеся 23 % обращений поступают из отдела по работе с обращениями граждан администрации города Екатеринбурга.

Кроме того, основанием полагать, что основными заявителями являются граждане пожилого возраста, для нас стало количество обращений написанных от руки — 76 % обращений.

Большинство граждан, подающих обращения, обладают достаточно низким уровнем грамотности и образованности. Для этого изучены обращения на предмет наличия грамматических, орфографических и пунктуационных ошибок, также мы обратили внимание на стиль написания обращений. В 34 % обращений встречается до 3 ошибок в тексте обращений. 46 % граждан сделали от 3 до 6 ошибок в обращениях. 29 % обращений содержат более 5 орфографических, грамматических или пунктуационных ошибок. 27 % обращений написаны в разговорном стиле с использованием просторечных и жаргонных слов. 14 % обращений содержат оскорбительные выражения в отношении третьих лиц. В связи с низким уровнем грамотности увеличивается количество обращений с нечетко сформулированной проблемой из-за незнания законодательства. Также можно выделить такую проблему, как часто непонятную для заявителя формулировку исполнителями ответа на обращение. Это вызывает повторную подачу обращения, что также снижает эффективность работы.

Помимо проблем, связанных с написанием обращений, можно выделить не всегда качественную подготовку ответов должностными лицами органов местного самоуправления. В большинстве случаев ответы очень обобщенные, не носят индивидуального характера, иногда ответ совсем не соответствует заданному вопросу в обращении, чаще всего это происходит в случаях, когда текст обращения не поддается прочтению и ответ готовится на основании отдельных понятных слов, вырванных из контекста.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что эффективность работы с обращениями граждан в управлении ЖКХ администрации г. Екатеринбурга на данный момент низкая. Это связано в равной степени как с некорректной пода-

чей обращений гражданами, так и недостаточно качественной работой должностных лиц.

Библиографический список

6. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации города Екатеринбурга» от 18.06.2012 № 2587 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://ekburg.ru/officially/citizen/documentation/>.

7. *Грачев М. Н.* Политическая коммуникация: от вещания к диалогу [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://grachev62.narod.ru/Grachev/n27_98st.html.

8. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://constitution.ru/>.

9. Об утверждении положения «Об управлении жилищного и коммунального хозяйства Администрации города Екатеринбурга» : Решение от 25.12.2011 №68/47 [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

10. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (с изм. и доп.) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://ekburg.ru/officially/citizen/documentation/>.

11. Положение о работе с обращениями граждан в администрации города Екатеринбурга (утверждено Постановлением Главы Екатеринбурга от 28.05.2008. № 1978) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://ekburg.ru/officially/citizen/documentation/>.

**EFFECTIVENESS OF WORK WITH CITIZENS APPEALS
IN LOCAL GOVERNMENT (BY THE EXAMPLE OF THE PRACTICE
OF HOUSING AND COMMUNITY SERVICES DEPARTMENT OF THE
EKATERINBURG CITY ADMINISTRATION)**

Abstract

In the article the author considers particularities of work with citizens appeals in local government, access its effectiveness by the example of the practice of Housing and Community services Department of the Ekaterinburg City Administration

Keywords: local government, work with citizens appeals, political communications, GR.

УДК 330.839

Ю. Р. Вишнеvский, С. Ю. Вишнеvский

**ПОДГОТОВКА УПРАВЛЕНЦЕВ КАК ПРОБЛЕМА
КЛАССИЧЕСКОЙ ЗАРУБЕЖНОЙ СОЦИОЛОГИИ**

Аннотация

Рассматриваются проблемы управления и требования к управленцам, вопросы подготовки управленческих кадров в творчестве социологов-классиков (А. Сен-Симон, О. Конт, Г. Спенсер, М. Вебер, У. Г. Самнер, Л. Уорд). Отмечается актуальность этих идей.

Ключевые слова: классическая зарубежная социология, управление и управленцы, требования к управленцам, подготовка управленческих кадров.

Для ранней социологической мысли характерен просветительский подход к обществу и управлению.

Уже Сен-Симон считал «важнейшей познавательной склонностью человека» (развить которую — задача образовательных учреждений) — «склонность систематизировать, т. е. согласовывать возникшие у него идеи с установленными им фактами» [8]. С другой стороны, мыслитель беспокоился не только о развитии науки, но и о том, чтобы «все позитивные науки, должны быть включены в программы» [8], стать предметом изучения. Он мечтал, что в будущем, когда «наука о человеке, основанная на физиологических знаниях, будет включена в народное образование», вырастет новое поколение (тех, «которые будут