

УДК 347

**НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Зайнашева В.С

Магистрант

*ГБОУ ВО « Башкирская академия
государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»*

Россия, Уфа

Аннотация

Ключевые слова

В статье рассмотрены актуальные вопросы и проблемы повышения качества и эффективности Министерства внутренних дел в сфере работы с обращениями граждан, а также оптимизации коммуникации между органами внутренних дел и гражданами. Выделены ключевые проблемы, которые возникают при работе с обращениями граждан и намечены способы и инструменты для их решения. Выделена работа с обращениями граждан в электронном формате, который набирает популярность в обществе, что обусловлено распространением и проникновением информационных технологий и глобальной сети Интернет во все сферы жизнедеятельности человека.

Ключевые слова: работа с обращениями граждан, Министерство внутренних дел, срок рассмотрения обращений, информационная технология, подача заявления, эффективность работы с обращениями граждан.

SOME ISSUES FOR INCREASING THE EFFECTIVENESS OF WORKING WITH CITIZEN COMMUNICATIONS IN THE MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS

Zainasheva V.S

Master's student.

Bashkir Academy

of Public Administration and Management

under the Head of the Republic of Bashkortostan

Russia, Ufa

Abstract

Key words

The article deals with topical issues and problems of improving the quality and efficiency of the Ministry of Internal Affairs in the field of working with citizens' appeals, as well as optimizing communication between internal affairs bodies and citizens. The key problems that arise when working with citizens' appeals are highlighted and ways and tools for their solution are outlined. The work with citizens' appeals in electronic format is highlighted, which is gaining popularity in society, due to the spread and penetration of information technologies and the global Internet into all spheres of human activity.

Keywords: work with citizens' appeals, Ministry of Internal Affairs, deadline for consideration of appeals, information technology, application submission.

Известно, что в деятельности любого государственного ведомства, учреждения, предприятия, организации большое значение имеет работа с обращениями граждан, которая включает их приём, обработку, дачу ответов на них и их хранение. Обращение — это направленное в государственной орган, орган местного самоуправления или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа заявление, предложение или жалоба, а также устное обращение

гражданина в эти же инстанции. Работа с обращениями граждан содержит в себе множество аспектов, среди которых есть и порядок взаимодействия различных органов между собой и с гражданами страны. Большую роль в жизни общества имеют органы внутренних дел, основной функцией которых является защита и контроль за соблюдением правопорядка. В представленной статье будет рассмотрен вопрос взаимодействия Министерства внутренних дел (МВД) с обществом на примере работы с обращениями граждан.

Процесс работы с обращениями опирается на различные законодательные и нормативно-правовые акты. Прежде всего это: Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 7 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции», Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации, утвержденная приказом МВД России от 12 сентября 2013 г. № 707. Перечисленные документы регламентируют все основные аспекты деятельности, касающиеся работы с обращениями граждан. На них должны опираться сотрудники органов внутренних дел во время исполнения своих служебных обязанностей.

Существует множество факторов, в различной степени влияющих на качество и эффективность работы с обращениями, в том числе и в Министерстве внутренних дел. Одним из таких факторов является нарушение срока проведения проверки обращений, поступающих от граждан и организаций. Чаще всего здесь имеет место необоснованное продление срока проверки по конкретному делу. По действующему законодательству (часть 1 статьи 144 УПК РФ) поступившие обращения должны рассматриваться в течение трёх суток, начиная с момента их поступления. Но часто данные сроки продляются до десяти суток, что является допустимым в исключительных случаях, при этом сотрудник

органов внутренних дел обязан подготовить рапорт об увеличении сроков проверки. Эта проблема является одной из существенных в деятельности Министерства внутренних дел при работе с обращениями граждан. В качестве способов решения этой проблемы можно предложить реализацию эффективного контроля за работой подразделений органов внутренних дел, принимающих обращения граждан путем регулярного проведения незапланированных проверок этих подразделений.

Другой проблемной ситуацией является процесс работы с обращениями граждан, которые приходили на личный приём в то или иное отделение Министерства. В данном случае также сроки рассмотрения должны исчисляться с конкретной даты приёма гражданина, а они нередко исчисляются с момента регистрации обращения по месту рассмотрения, что является нарушением необходимых норм и требований. Данную проблему можно решить при помощи проведения дополнительного обучения и инструктажей среди сотрудников ведомств и подразделений для повышения их осведомлённости в области сроков рассмотрения обращений.

Как показывает практика, в настоящее время электронная форма обращения становится наиболее актуальной.

В подаче заявлений онлайн есть положительные и отрицательные стороны.

К положительным сторонам можно отнести:

- отсутствие необходимости посещения отделения полиции, составления заявки от руки;
- возможность обращения граждан в Министерство внутренних дел из любой точки России, а также с территорий зарубежных государств;
- четкая систематизация поступающих обращений, позволяющая значительно сократить сроки проведения проверки и исключить путаницу при передаче документов между ведомствами.

К недостаткам можно отнести:

- недостаточное владение гражданами компьютерными технологиями, приводящее к неправильно оформленному обращению и, в результате, неприятию его к рассмотрению;

- неэффективность подачи заявления о серьезных уголовных правонарушениях онлайн, связанная с временными затратами на регистрацию, направление в соответствующие органы по территориальному и подведомственному признаку. В этом случае граждане должны незамедлительно обратиться лично или позвонить в полицию.

Следует отметить, что в настоящее время вопросам информатизации уделяется большое внимание на уровне Президента и Правительства Российской Федерации.

В рамках Государственной программы «Информационное общество» реализуются мероприятия национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», одной из главных задач которой является «внедрение цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления и оказания государственных услуг, в том числе в интересах населения и субъектов малого и среднего предпринимательства, включая индивидуальных предпринимателей». А одним из ожидаемых к 2024 году результатов является осуществление взаимодействия государства, граждан и бизнеса преимущественно на основе применения информационно-телекоммуникационных технологий.

Обобщая вышесказанное, можно составить следующий перечень рекомендаций для организации работы с обращениями граждан в Министерстве внутренних дел:

– проведение анализа работы органов власти с гражданами, выявление степени удовлетворенности граждан предоставленными услугами;

– дифференциация сроков рассмотрения обращений в зависимости от вида обращения: консультация – до 5 дней; жалоба и обращение, не требующие дополнительного изучения и проверки, – до 10 дней» ;

– внесение в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан» определения обращений срочного характера, т.к. тридцатидневный срок рассмотрения обращения может создать опасность для неустраняемых или необратимых нарушений прав, свобод и законных интересов заявителей; закрепление отдельных норм сроков для их рассмотрения;

– внесение в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан...» такого понятия, как «отписка» или «ответ не по существу обращения»;

– установление форм ответственности чиновникам за некачественно аргументированный ответ с целью повышения качества рассмотрения обращений граждан и снижению количества повторных обращений. В связи с этим следует отметить, что качественным ответом можно считать ответ с подробным и изложенным доступным языком разъяснением правоприменительной практики. В ответе должен содержаться результат рассмотрения обращения; присутствовать контактная информация, подготовленная исполнителем и/или привлеченными экспертами; указаны принятые меры. Ответ должен содержать прямой ответ на вопрос, исключать возможность двоякого толкования, содержать ссылку на нормативно-правовой акт и рекомендацию, каким механизмом гражданину следует воспользоваться для реализации своих прав;

– установление процедуры ответов на петиции граждан;

– обеспечение возможности прохождения обучения и переподготовки кадров по работе с обращениями граждан с целью повышения компетентности специалистов, совершенствования коммуникационных навыков;

– доработка формы электронного обращения в «Общественной приемной» государственных органов, органов местного самоуправления, с целью четкого структурирования обращения граждан, однозначного и понятного формулирования ожидаемого результата. Предлагается ввести в

форму запроса поля, для ответов на вопросы «что», «кто», «где», «когда», «почему», «как», и «ожидаемый результат»;

– публикация тематических дайджестов на сайтах государственных органов, органов местного самоуправления с ответами на самые распространенные вопросы в обращениях граждан.

Стоит заметить, что на каждое поступающее обращение должен быть предоставлен понятный, однозначный, обоснованный и правовой ответ. Все обращения должны проверяться перед отправкой сотрудниками органов внутренних дел, и на периодической основе – вышестоящими контрольно-надзорными органами. На каждое обращение должен быть предоставлен ответ, а если в обращении раскрывается информация о каком-либо нарушении, то оно должно быть устранено в самое ближайшее время.

Планомерное развитие и проникновение информационных технологий в общественные процессы и взаимоотношения, безусловно, положительно скажется на взаимодействии Министерства внутренних дел и гражданского общества.

Список литературы

1. Колпакова Е. Ю. Актуальные проблемы административного производства по рассмотрению обращений граждан / Е. Ю. Колпакова // Право. Общество. Государство: Сборник научных статей. Том 1. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России)", 2017. – С. 62-65.

2. Павлова Е. В. Некоторые проблемные аспекты рассмотрения обращений граждан, возникающие в деятельности сотрудников полиции / Е. В. Павлова, М. В. Сидорова // Полицейская деятельность. – 2019. – № 2. – С. 36-44.

3. Шумакова Е. В. Специфика действий участкового уполномоченного полиции при приеме граждан, рассмотрении обращений / Е. В. Шумакова // Актуальные проблемы борьбы с преступлениями и иными правонарушениями. – 2023. – № 23-2. – С. 134-135.

4. Информационные материалы о национальной программе «Цифровая экономика Российской Федерации [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (дата обращения: 12.10.2023).

5. Министерство внутренних дел Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://мвд.рф/> (дата обращения: 12.10.2023).