

УДК 651.7

Фионова Людмила Римовна, доктор технических наук, профессор, заведующая кафедрой «Информационное обеспечение управления и производства», ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет», г. Пенза, Россия

e-mail: lrfionova@mail.ru

АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ПРИЕМНОЙ МИНИСТЕРСТВА

Аннотация. Проведен анализ используемых каналов и инструментов в работе с обращениях граждан. Перечислены технологии, применяемые в приемной Министерства сельского хозяйства Пензенской области. Проанализированы нормативные акты, регламентирующие работу с обращениями в Министерстве. Определена необходимость корректировки нормативных актов.

Ключевые слова: обращения граждан, министерство, приемная, информационно-коммуникационные технологии, электронные обращения, нормативное регулирование.

L.R. Fionova - Head of the Department "Information Support of Management and Production", Doctor of Technical Sciences, Professor, Penza State University
e-mail: lrfionova@mail.ru

ANALYSIS OF WORK WITH CITIZENS' APPEALS IN THE RECEPTION OF THE MINISTRY

Annotation. The analysis of the channels and tools used in dealing with citizens' appeals is carried out. The technologies used in the reception of the Ministry of Agriculture of the Penza region are listed. The normative acts regulating the work with appeals in the Ministry are analyzed. The necessity of adjustment of normative acts is determined.

Keywords: citizens' appeals, ministry, reception, information and communication technologies, electronic appeals, regulatory regulation.

На сегодняшний день достаточно трудно представить функционирование любой организации без использования каких-либо информационных технологий (ИТ). То же самое можно сказать про органы власти всех уровней, поскольку решение задач для развития цифровой экономики Российской Федерации требует внедрения самых передовых ИТ, в том числе и на всех уровнях управления.

Министерство сельского хозяйства Пензенской области (далее - Министерство) является исполнительным органом государственной власти (ИОГВ) Пензенской области, входит в состав Правительства Пензенской области [Постановление].

Министерство взаимодействует с органами местного самоуправления (ОМСУ) муниципальных образований Пензенской области с помощью системы электронного документооборота (СЭД). В основе системы лежит платформа Lotus Notes (Company Media), которая является базисом, обеспечивающим получение системных уведомлений через почту пользователя, предоставляет календарное планирование, осуществляет функции защиты системы от взлома и возможности интеграции с внешними приложениями. Весь документооборот в СЭД осуществляется через приемную министра.

В СЭД Министерства создан специальный ID, который называется «*reception/ Kalentiev*» (по фамилии министра). На ID поступает входящая документация и отправляются все исходящие документы Министерства, а секретарем отслеживается исполнение документов.

Письма и обращения в Министерство поступают и направляются по нескольким каналам:

1. С помощью электронного документооборота (движение документопотока из Правительства Пензенской области, из других ИОГВ и администраций Пензенской области, а так же Министерства сельского хозяйства Российской Федерации).

2. С помощью электронной почты – msh_penza@mail.ru (регистрация

запросов осуществляется при наличии регистрационного номера, даты документа и подписи).

3. Почтой России (заказные и простые письма, письма с объявленной ценностью, бандероли, посылки).

4. По каналам факсимильной связи: 8 (8412) 68-52-06.

5. Через «Открытую линию» или «Обратную связь» на сайте Министерства, при нажатии на гиперссылки и там, и там открывается форма для заполнения электронного обращения. При этом заявитель указывает ФИО, адрес, тему обращения и вводит текст обращения, после чего формируется автоматическое сообщение на официальную почту Министерства.

6. Через социальные сети Instagram, Twitter (рисунок 1).

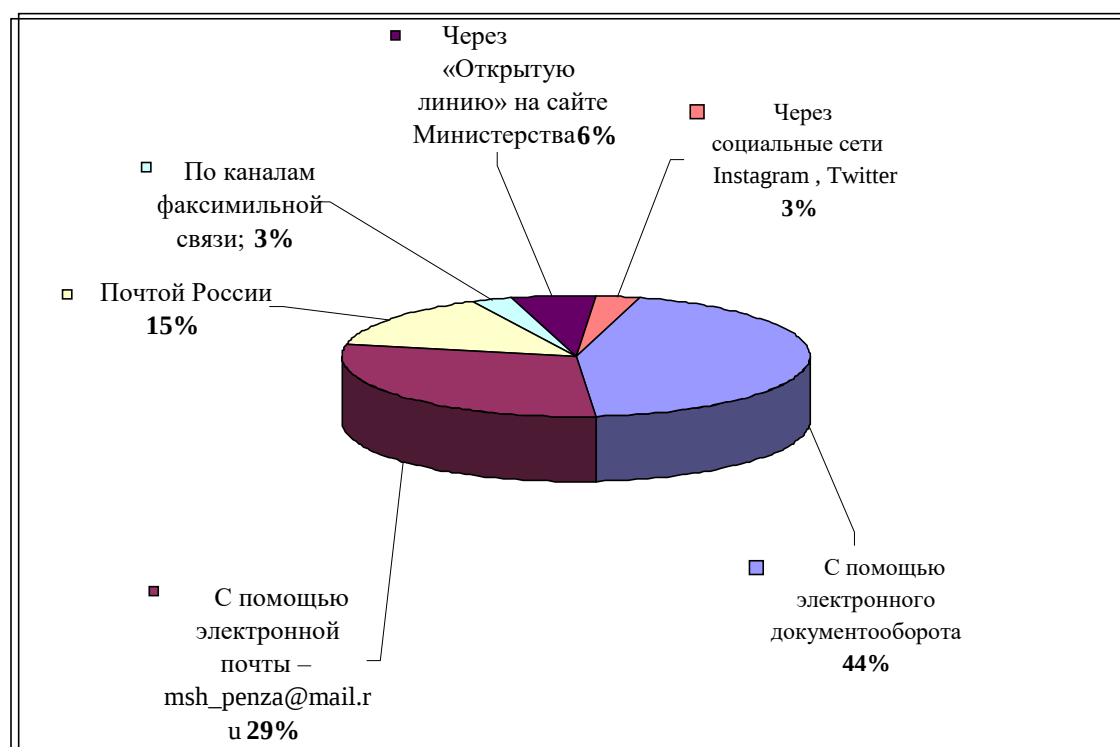


Рисунок 1 - Диаграмма соотношения используемых каналов доставки

Обращения граждан в Министерство поступают:

- из Правительства Пензенской области (с вышестоящей резолюцией руководства), из других органов власти по подведомственности;
- в ходе личного приема Министра;
- напрямую в министерство (письмом) или на открытую линию на сайте;

- с помощью портала «Госуслуги (Досудебное обжалование)».

Все обращения заносятся в СЭД для их дальнейшего контроля и исполнения.

Как показало исследование, активными пользователями СЭД в министерстве является всего 7 сотрудников, это ответственные лица за ведение делопроизводства в управлениях и отделах министерства. Такая ситуация во многих ИОГВ Пензенской области (таблица 1).

Таблица 1 – Использование СЭД (%) в ИОГВ Пензенской области [Фионова]

ИОГВ Пензенской области	Активные пользователи СЭД, %
Управление цифрового развития, информационных технологий и связи	100
Министерство промышленности, транспорта и инновационной политики	97,7
Управление общественной безопасности и обеспечения деятельности мировых судей	95
Управление по регулированию тарифов и энергосбережению	91,7
Министерство экономики	88,7
Министерство физической культуры и спорта	76,5
Комитет по охране памятников истории и культуры	75
Министерство культуры и туризма	60,9
Комитет по делам архивов	60
Управление по регулированию контрактной системы и закупкам	46,2
Управление ЗАГС	35,7
Департамент информационной политики и средств массовой информации	35,3
Департамент государственного имущества	33,3
Министерство лесного, охотничьего хозяйства и природопользования	23,9
Министерство образования	19,2
Министерство строительства и дорожного хозяйства	17,4
Департамент градостроительства и архитектуры	9,1
Управление жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения	5,6
Управление ветеринарии	3,4
Министерство финансов	3,1
Министерство здравоохранения	2,4
Управление государственной инспекции в жилищной, строительной сферах и по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники	1,3
Министерство сельского хозяйства	1,3
Министерство труда, социальной защиты и демографии	1,1

В СЭД создается электронная карточка заявителя, где заполняются

следующие данные:

- ФИО, гражданство, пол, телефон, электронная почта заявителя;
- почтовый индекс, страна, регион, район, город, улица, дома, строение, корпус, квартира заявителя;
- тип вопроса (жалоба, предложение, заявление);
- вид вопроса, это может быть просьба гражданина о восстановлении или защите прав, нарушенных свобод, нарушенных законных интересов, конституционных прав и свобод, нарушении законов, и другие (рисунок 2).

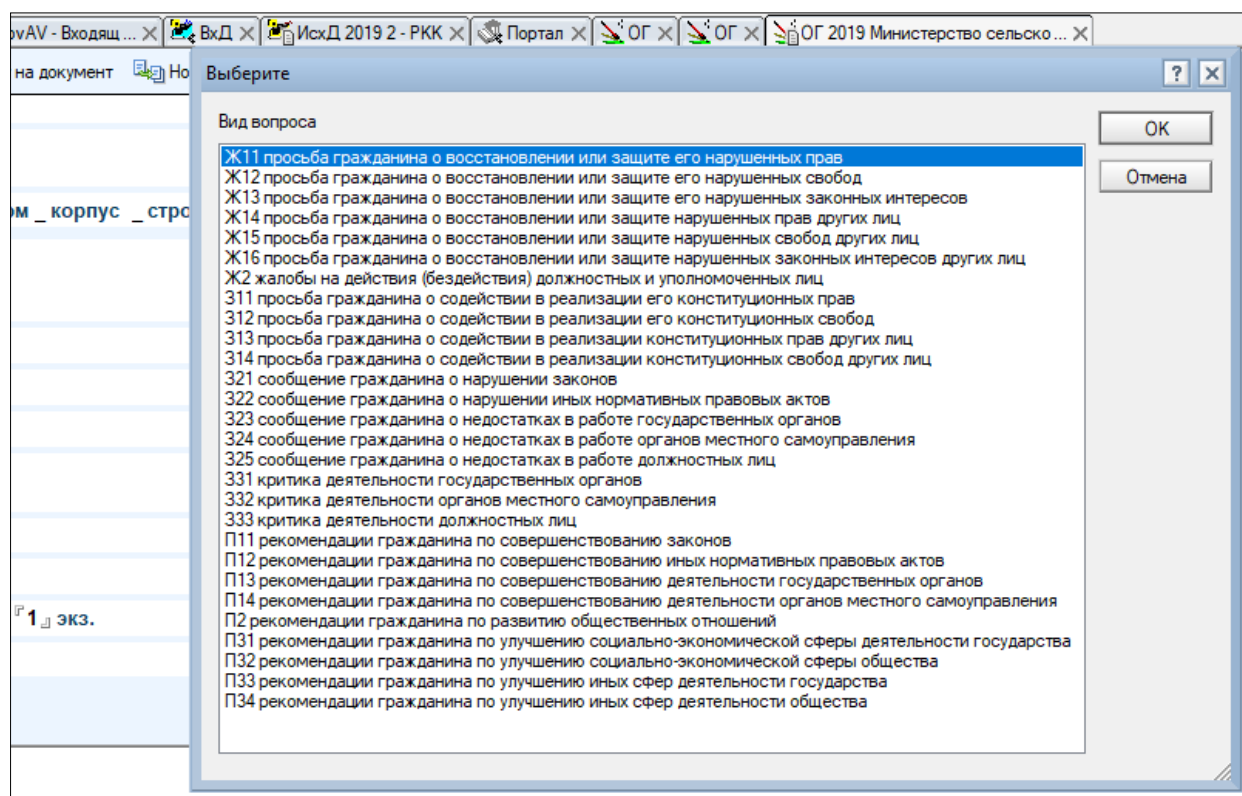


Рисунок 2 - Вид вопроса

Из тематического классификатора выберется код вопроса. После выполнения всех операций прикрепляется в содержание копия обращения заявителя и присваивается регистрационный номер. Номер обращения состоит из первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера обращения.

Для получения дополнительной информации по поступившим обращениям, поручениям Губернатора, входящим письмам и их дальнейшего исполнения и контроля сотрудники министерства, не имеющие доступа в СЭД, обращаются к лицу, ответственному за делопроизводство в управлении. В связи

с этим они затрачивают огромное количество времени, сокращают эффективность выполнения поручений, а так же увеличивают сроки рассмотрения обращений заявителей. Чтобы это не происходило необходимо регулярно проводить обучение специалистов Министерства по функционалу СЭД. Необходимо обучить как можно больше сотрудников различного уровня управления, что позволит улучшить взаимодействие подразделений внутри Министерства.

Все поступившие обращения вносятся на портал ССТУ.РФ. Это сетевой справочный телефонный узел. На портале ССТУ.РФ (федеральный сайт для органов власти) можно производить поиск любых ОМСУ, государственных учреждений и органов, а также соответствующих лиц, уполномоченных на решение государственных и территориальных вопросов. Этот портал используется служащими всех органов власти, работающими с обращениями граждан [Портал]. Логин и пароль могут получить только органы власти. Портал помогает осуществлять контроль за работой с обращениями граждан.

С 2019 года в Министерстве ведется портал «Госуслуги Досудебное обжалование». Этот портал обеспечивает доступ к единому реестру жалоб, связанных с нарушениями порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, и представляет собой альтернативу обращения в суд. Портал «Досудебное обжалование» позволяет гражданам восстановить свои нарушенные права более оперативно, чем через судебные процедуры.

Работу на портале обеспечивает секретарь приемной. Анализ показал, что процедура рассмотрения обращений заявителя с портала «Госуслуги Досудебное обжалование» не прописана в должностном регламенте секретаря. Кроме того в министерстве нет ответственного лица за внесение обращений на портал ССТУ.РФ, порядок внесения обращений не регламентирован. Для того чтобы повысить исполнительскую дисциплину необходимо внести изменения в должностной регламент, а так же издать приказа о назначении ответственного лица. Предварительно необходимо уведомить гражданского служащего о предстоящем изменении существенных условий должностного регламента.

Например:

«Уведомляем Вас о предстоящем изменении существенных условий должностного регламента от 27.12.2017, а именно:

Дополнить раздел 3. Должностные обязанности:

Исходя из функций и задач приемной ведущий специалист-эксперт:

3.1 Осуществляет:

- поддержку сайта ССТУ.РФ <http://ссту.рф> в работоспособном состоянии,
- еженедельное размещением материалы на сайте ССТУ.РФ <http://ссту.рф>,
- мониторинг обращений на портале «Госуслуги. Досудебное обжалование» <http://gosuslugi.ru>,

- функционирование сайта в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации».

Анализ показал, что в IV квартале 2021 года в Министерство сельского хозяйства всего поступило 89 обращений, это на 7 обращений больше, чем за аналогичный период 2020 года (82 обращения). Среди поступивших было 5 коллективных обращений граждан.

Распределение обращений по виду и каналам подачи показано в таблице 2.

Таблица 2 - Анализ обращений граждан

Вид обращений	Количество
Письменные	50
Устные (личный прием)	6
В электронном виде	24
Устные по телефону	9
Всего	89

С учетом территории проживания авторов обращений наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Пензы – 35 обращений, г. Заречного (2), г. Кузнецка (2), Пензенского (16), Каменского (2), Бессоновского (2), Сердобского (4), Городищенского (8), Иссинского (3) , Лопатинского (8), Спасского (5) районов. В 2-х обращениях авторы не указали

адрес проживания.

В обращениях, поступивших в IV квартале 2021 года, содержалось 89 вопросов, требующих рассмотрения в порядке Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ [Федеральный закон].

С учетом характера вопросов наибольшее количество обращений поступило по тематике «Улучшение жилищных условий» (обеспечение граждан жилищем, предоставление жилого помещения, участие в целевой программе социального развития села, газификация села, ремонт автомобильных дорог) – 8 обращений.

По тематике «Качество, безопасность и законность в уличной торговле» поступило 7 обращений. Зарегистрировано 34 обращения по вопросам тематики «Развитие агропромышленного комплекса». По тематическим вопросам «Содержание безнадзорных животных», «Создание приютов для животных» зарегистрировано 11 обращений. Вопросы тематики «Незаконная продажа земель» содержатся в 7 обращениях. Обращения с иными тематиками носят единичный характер (8 и менее).

В рассмотрении и принятии решений по обращениям граждан и организаций принимали участие управления Министерства и администрации муниципальных районов и городских округов области.

В IV квартале 2021 года 5 обращений рассмотрено с выездом на место. В результате рассмотрения обращений 79 заявителям даны разъяснения по интересующим их вопросам, 5 обращений направлено по принадлежности.

Для реализации Указа Президента Российской Федерации №171 [Указ] данные о результатах рассмотрения всех обращений, поступивших в бумажном или электронном виде в Министерство и зарегистрированных в СЭД, должны вноситься и вносятся любым из доступных способов на информационный ресурс ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений» .

Раздел доступен на информационном ресурсе ССТУ.РФ в закрытом сегменте сети под учётной записью секретаря приемной с ролью «Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений».

Кроме того, для повышения эффективности коммуникаций с гражданами необходимо установить ID всем сотрудникам министерства.

В ходе проведенного исследования было направлено электронное обращение в Министерство о предоставлении документов, регламентирующих работу с электронными обращениями граждан. В результате был получен ответ, что работа с обращениями граждан, прежде всего, регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (далее ФЗ № 59)

В настоящее время в соответствии с действующими нормами к электронным обращениям теперь можно прилагать документы только в электронной форме, допускается возможность ответа на письменное обращение в электронной форме и наоборот.

Кроме того, установлено, что на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте соответствующего государственного органа. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ.

Анализ ФЗ № 59 показывает, что он не содержит детального регулирования вопроса, связанного с рассмотрением электронных обращений граждан и оставляет без внимания регламентацию работы интернет-приемных.

Помимо ФЗ № 59 Министерство ссылается на Закон Пензенской области «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области» [Закон]. В законе освещаются вопросы информирования граждан и организаций о возможности подачи обращений в органы и учреждения, сроки рассмотрения обращения, организация личного приема и дополнительные гарантии и права на обращения.

В статье 2 «Информирование граждан и организаций о возможности подачи обращений в органы и учреждения» прописано, что «органы и учреждения доводят до сведения граждан и организаций почтовые адреса,

номера телефонов, телефаксов, официальные электронные адреса (сайты) для направления обращений по информационным системам общего пользования».

Тем не менее, данный закон устарел и в нем нельзя найти актуальную информацию опять же по организации работы виртуальных интернет-приемных.

Таким образом, подводя итог рассмотрения способов подачи электронных обращений в отдельном министерстве и вопросов их нормативного регулирования, необходимо сформулировать требование пересмотра и актуализации действующих актов в данном Министерстве и органах власти Пензенской области, в целом Развитие современных информационных, телекоммуникационных и цифровых технологий, выполнение государственной программы «Информационное общество» [Государственная] должно сопровождаться своевременным нормативным регулированием данного вопроса.

Список использованных источников:

1. Государственная программа «Информационное общество» [Электронный ресурс] URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/programs/1/>
2. (дата обращения 10 марта 2022 г.)
3. Закон Пензенской области от 28.12.2012 № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области» URL: <https://docs.cntd.ru/document/949117451> (дата обращения 10 марта 2022 г.)
4. Портал ССТУ.РФ [Электронный ресурс] URL: <https://gostevushka.ru/portal-sstu-rf> (дата обращения 10 марта 2022 г.)
5. Постановление Правительства Пензенской области от 10.02.2009 № 99-пП «Об утверждении положения о Министерстве сельского хозяйства Пензенской области» с изм. от 17.12.2021. URL: <https://docs.cntd.ru/document/949111044> (дата обращения 10 марта 2022 г.)
6. Указ Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41869>(дата обращения 10 марта 2022 г.)

7. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». URL: <https://fssp.gov.ru/2032947/>(дата обращения 10 марта 2022 г.)

8. Фионова Л.Р. Анализ применения информационных технологий в работе правительства Пензенской области/Л.Р. Фионова// Управление экономическими системами: электронный научный журнал | Региональная экономика | (131) УЭКС, 1/2020 URL: <http://uecs.ru/regionalnaya-ekonomika/item/5844-2020-07-01-19-25-20>(дата обращения 10 марта 2022 г.)