



УДК 351

Т.Д. Педченко

Педченко Татьяна Дмитриевна, студентка 3 курса бакалавриата информационно-библиотечного факультета Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: tatyana_pedchenko@mail.ru

Научный руководитель: **Рюмшина Елена Владимировна**, кандидат педагогических наук, доцент Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: evra-70@yandex.ru

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ В РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В статье проанализированы проблемы в работе с обращениями граждани причины ухудшения работы в органах государственной власти и местного самоуправления. Приводятся примеры путей решения данных проблем в целях улучшения работы органов государственной власти.

Ключевые слова: органы государственной власти и местного самоуправления, граждане, государство, обращения.

T.D. Pedchenko

Pedchenko Tatyana Dmitrievna, graduate student of 3rd course of the information and library faculty of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: tatyana_pedchenko@mail.ru

Research supervisor: **Ryumshina Elena Vladimirovna**, candidate of pedagogical sciences, associate professor of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: evra-70@yandex.ru

MODERN PROBLEMS IN WORK WITH APPEALS OF CITIZENS

The article analyzes the problems and causes of deterioration of work in public authorities and local self-government. Examples of ways to solve these problems in order to improve the work of the government departments are given.

Keywords: public authorities and local self-government, citizens, state, appeals.

Россия является развитым и демократическим государством, в котором по закону каждый человек имеет право получить помощь от органов государственной власти и местного самоуправления. Обращения граждан служат, как известно, способом открытого общения между гражданами и государством, а также правом принимать какие-либо решения. Но так ли это на самом деле? В данной статье будут рассмотрены наиболее острые вопросы в работе с обращениями граждан.

Можно сказать о том, что обращения граждан могут нести как позитивные отклики и социальную активность населения, так и негативный настрой общества, чаще всего связанные с недовольством, а также несовершенным порядком приема и обслуживания.

Особую актуальность работа с обращениями граждан приобретает в местах обращений граждан, в органах местного самоуправления. В современном мире проблема обращений граждан является весьма распространенной, в данной статье будут рассмотрены не только данные проблемы, но и пути их решения.

Обращения граждан – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

По своей юридической природе обращения представляют собой юридические акты, т.е. действия, сознательно направленные на создание юридических последствий.

Следует подчеркнуть, что институт обращений по самой сути всегда воздействует на деятельность органов государственной власти, в силу чего считается верным обоснование той части ученых, которые считают институт обращений формой, средством оказания воздействия на решения и функционирование государственных органов и органов местного самоуправления. Результаты правовой работы в рассматриваемой сфере свидетельствуют о том, что посредством обращений граждане и их объединения воздействуют на разрешение общественно значимых вопросов органами государственной и местной власти.

В первую очередь в органы местного самоуправления ежедневно поступают сотни запросов не только лично от граждан, но и онлайн. Многие государственные органы максимально нуждаются в компьютерном оснащении, и, возможно, при наличии необходимой техники для обработки онлайн-запросов работа наладилась бы, что существенно могло бы облегчить деятельность не только государственных служащих, но и самих граждан. Чаще всего органам государственной власти, многофункциональным центрам, пенсионному фонду и другим не хватает квалифицированных кадров. Зачастую большое количество ошибок происходит именно потому, что работники недостаточно квалифицированы, и не всегда имеется возможность оказывать полный спектр услуг, поэтому часто образуются длинные очереди, что совершенно не удовлетворяет граждан.

Вместе с ранее освященными вопросами существует еще один вопрос, стоящий достаточно остро – это неквалифицированность и некомпетентность

как работников, так и начальников, занимающихся обращениями граждан. Многие специалисты не имеют представления о работе в областиделопроизводства и документооборота. То есть им не хватает именно знаний, которые могли бы позволить качественно и быстро выполнять свою работу как с обращениями граждан, так и с документами, а также подготовку специалистов. Именно поэтому стоит уделить особое внимание образованию делопроизводителей. Увеличивать бюджетные места в образовательных учреждениях, организовывать достаточное количество мест для прохождения производственной практики и заниматься дальнейшим трудоустройством студентов по специальности. Зачастую многие выпускники не могут найти места для профессионального применения полученных знаний, поэтому большинство квалифицированных специалистов имеют трудности с поиском работы.

Подводя итог, отметим, что современный институт обращений граждан в органы местного самоуправления совершенствуется, однако на сегодняшний момент существуют проблемы. Граждане должны без особых усилий решать свои вопросы, а для этого необходимо совершенствоваться. Острая необходимость заключается как в квалифицированных кадрах, так и в технической оснащенности органов государственной власти и местного самоуправления.

Список используемой литературы:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993), (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ).

2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: Федеральный закон от 30 декабря 2001 года №195-ФЗ. М., 2010.

4. *Авакьян С.А.* Конституционное право России: учебный курс. В 2 т. Т. 1. М., 2005.

5. *Смушкин А.Б.* Комментарий к Федеральному закону от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». М., 2006.