

Система обращения граждан Республики Беларусь: проблемы и пути решения

Свиридова Мария Николаевна,

Академия управления при Президенте Республики Беларусь, ф-т инновационной подготовки, студентка 3-го курса

Научный руководитель: Старовойтова Татьяна Феликсовна, к.э.н., доцент

Современное общество стремительно развивается и рождает новые потребности, требующие модернизации уже имеющихся систем. В наибольшей мере это затрагивает сферу информационных технологий, от которой ожидается существенное повышение эффективности государственного управления путем автоматизации управленческих процессов, введения электронного документооборота, перевода в электронный вид спектра различных процедур и услуг, повышение их доступности.

В целях рассмотрения системы обращения граждан в различных органах государственного управления Беларуси были проанализированы их и официальные веб-сайты соответствующих органов государственного управления и подчиненных им организаций, сайты крупных средств массовой информации, основные законодательные документы в этой области – Директива № 2 от 27 декабря 2006 г. «О дебиюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», Закон Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», а также Послание Президента Республики Беларусь белорусскому народу и Национальному собранию Республики Беларусь.

«Важнейшими задачами белорусского государства являются защита прав и законных интересов граждан, создание условий для свободного и достойного развития личности, повышение качества жизни людей. Успешное решение этих задач во многом зависит от того, насколько эффективно действует система работы с населением. Государством постоянно принимаются меры, направленные на совершенствование механизмов работы с гражданами по рассмотрению обращений и совершению административных процедур» [1].

По итогам исследования можно сделать следующие выводы. Во-первых, в работе по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц, на которые распространяется действие Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», должна прослеживаться нацеленность на формирование единой республиканской автоматизированной системы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц, их учета и обработки [2]. Во-вторых, среди всего количества обращений граждан подавляющее большинство относилось именно к проблемам в сфере жилищно-коммунального хозяйства [3]. В-третьих, уже достигнуты результаты по следующим направлениям:

1. Сформирована единая практика использования «прямых телефонных линий», регулярно проводятся выездные личные приемы граждан должностными лицами государственных органов, включая встречи с населением и представителями средств массовой информации.

2. Успешно внедряются информационные технологии дистанционного обслуживания граждан, системы электронного управления очередью, на интернет-сайтах государственных органов расширяется практика общественного обсуждения наиболее значимых проектов нормативных правовых актов, а также использования гражданами и юридическими лицами принципа «одно окно».

3. Регулярно обновляются сведения о деятельности государственных органов и подчиненных им организаций, исключаются противоречия, неактуальная информация.

4. На интернет-сайтах государственных органов внедряется система рейтинговой оценки гражданами эффективной деятельности организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения.

В целом в результате исследования выявлено повышение уровня информатизации в сфере работы с гражданами. Однако все еще остаются нерешенными некоторые вопросы в сфере рассмотрения обращений граждан и юридических лиц. К ним относятся: нацеленность на результат работы с гражданами; искоренение формализма и бюрократизма; личное участие представителей органов власти.

Следует переходить к новому, более совершенному уровню взаимодействия государства и населения, основываясь на современном уровне развития информационных технологий и максимально используя имеющиеся возможности в сфере информатизации. Это поможет избежать неточностей в работе государственных органов и укрепить обратную связь, ведь если у населения будет возможность наблюдать прозрачность систем государственного управления, то это поднимет уровень вовлеченности и доверия граждан, что весомо повлияет на результативность работы государственных органов.

Литература

1. О дебиюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения [Электронный ресурс]: Директива № 2 от 27 декабря 2006 г. : в ред. Указа № 135 от

23.03.2015 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

2. Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pravo.by/novosti/obshchestvenno-politicheskie-i-v-oblasti-prava/2017/april/23623/>. – Дата доступа: 24.11.2017.

3. Коллегия Комитета государственного контроля Гомельской области: Комитет государственного контроля Республики Беларусь [Электронный ресурс] // Новостной портал, раздел «Новости региона» от 13.04.2017 г. – 2017. – С. 2.