

# Как сделать работу с обращениями граждан более эффективной?

**Дифференциация оплаты труда и другие формы стимулирования государственных служащих повышать эффективность работы с обращениями граждан**

И. Лапина, С. Соусь

*Взгляды, представленные в исследовании, принадлежат исключительно самим авторам и не являются выражением мнения SYMPA, BIPART, других организаций и лиц, которые могут ассоциироваться с именами авторов.*

В представляемой работе авторы рассматривают **эффективность работы государственных служащих с обращениями граждан и юридических лиц**, а также проводят анализ действующего законодательства в данной области для выявления положительных и отрицательных аспектов существующей системы.

В ходе исследования авторами было установлено, что население не всегда удовлетворено работой государственных органов (местных Советов, исполнительных комитетов, администраций и т.д.) при рассмотрении обращений, что негативно сказывается на **репутации как конкретного госоргана, так и всей системы государственного управления**. В то же время анализ существующей практики и законодательства показал, что в системе государственной службы **недостаточно средств повышения мотивации по улучшению работы с обращениями**, поскольку оплата труда государственных служащих рассчитывается по определенной системе, и не зависит от результатов рассмотрения обращений граждан и юридических лиц. Также отсутствуют **механизмы нематериального поощрения**. Можно предположить, что эти факторы вносят свой вклад в ситуацию, когда поступившие обращения зачастую либо не рассматриваются по существу, перенаправляются, либо возвращаются в ту инстанцию, относительно деятельности которой поступила жалоба.

Основной задачей работы является инициирование общественной дискуссии по этому аспекту эффективности работы госслужащих, а также презентация заинтересованной аудитории некоторых аргументированных **рекомендаций по поводу возможных механизмов повышения эффективности работы с обращениями**.

В качестве возможных рекомендаций по качественному изменению данной ситуации необходима реализация нескольких шагов:

- 1) Введение принципа **открытости информации** по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц. Например, публикации на сайте соответствующего учреждения статуса обращения либо жалобы (рассмотрена по существу, перенаправлена в компетентные органы, не может быть рассмотрена по определенным причинам), с указанием конкретного ответственного исполнителя, занимающегося решением ситуации и принятие решения.
- 2) Введение **механизма обратной связи**. Граждане должны иметь возможность оценить качество предоставляемой услуги, что может быть сделано в виде анкетирования, он-лайн отзыва или выставления оценки в соответствии со специально разработанной шкалой.
- 3) Введение системы нематериальных поощрений за эффективность работы с обращениями граждан и юридических лиц. Например, объявление благодарности, публикация (размещение в электронном виде на сайте государственного органа) информации о конкретном должностном лице, эффективно решающем вопросы, связанные с обращениями граждан.
- 4) Принятие поправок и дополнений в действующее законодательство по установлению **дифференцированной оплаты для государственных служащих**, занимающихся рассмотрением обращений, в зависимости от эффективности такой деятельности. Данное предложение можно реализовать за счет введения специальных повышающих и понижающих коэффициентов, премий (наряду с механизмом депремирования), либо ежемесячных (ежеквартальных/годовых) бонусов в зависимости от качества рассмотрения обращений.
- 5) В будущем, при разработке законодательства по вопросам деятельности государственных органов и государственных служащих, юридически оформить и закрепить положения, которые бы позволяли **учитывать эффективность работы** с обращениями граждан и юридических лиц, если такое предусматривается компетенцией соответствующего госоргана и должностного лица, в качестве одного из **необходимых квалификационных требований при прохождении аттестации** на соответствие занимаемой должности (повышение в должности, классном чине).

*BIRART является исследовательским проектом Школы молодых менеджеров публичного администрирования (SYMPA).*

*Его цель - продвижение реформы публичного администрирования в Беларуси и повышение его эффективности:* <http://sympa-by.eu/ru/research/center.html>