

Секция «Стратегия формирования кадрового состава на государственной гражданской службе»

Совершенствование кадровых аспектов деятельности по рассмотрению обращений граждан в государственных органах

Мартыненко Михаил Алексеевич

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

E-mail: m.martynenkov@mail.ru

В процессе формирования демократического государства в Российской Федерации важную роль играет вопрос эффективной коммуникации государства с гражданским обществом. Одним из наиболее востребованных каналов такой коммуникации является взаимодействие при рассмотрении обращений граждан в государственные органы. В многочисленных исследованиях, проведенных по данной теме, отмечается наличие ряда системных проблем в данной области, значительная часть которых, по мнению автора, связана с необходимостью совершенствования кадрового обеспечения процедуры рассмотрения обращений граждан.

Так, согласно результатам анализа общественного мнения 69% граждан Российской Федерации обращались в государственные органы; из них только 55% дождались ответа в установленные законом сроки и только 49% получивших ответ вовремя были удовлетворены полученным ответом [11]. Таким образом, три четверти обратившихся в адрес государства граждан не получили должного решения своей проблемы.

Наряду с системными причинами данного явления, важную роль зачастую играет недостаточная компетентность или мотивация государственных служащих, принимающих участие в рассмотрении обращений, так как эффективность деятельности органов государственной власти во многом определяется качеством их кадрового состава.

В свою очередь, качество кадрового состава обуславливается кадровой политикой государственного органа, включающей помимо обеспечения необходимого уровня квалификации кадров, мотивационные механизмы - такие как улучшение условий труда, а также состоянием рынка кадров в соответствующей сфере деятельности.

Исходя из этого возможно выделить два основных и взаимосвязанных направления совершенствования кадровых аспектов: улучшение образовательных программ подготовки государственных служащих и улучшение условий труда.

Первое напрямую влияет на способность, а второе на мотивацию работников государственных органов, осуществляющих полномочия по рассмотрению обращений, к качественному взаимодействию с гражданами.

Автором исследования в результате изучения литературы по рассматриваемому вопросу в качестве мер по первому направлению предлагается выделить следующие ключевые блоки мероприятий:

1. Формирование профиля компетенций государственных служащих, связанных с рассмотрением обращений граждан, включая навыки коммуникативного взаимодействия с гражданами и коллегами, основы PR, знание тематики работы смежных ведомств [1, 3, 6].

2. Профессиональная диагностика - как в момент назначения сотрудника, так и во время службы [2, 8].

3. Обязательное регулярное повышение квалификации сотрудников, осуществляющих рассмотрение обращений [8].

Второе направление может быть условно разделено на две составляющие, к ним относятся: формирование четко регламентированной процедуры исполнения должностных обязанностей одновременно с рациональной организацией труда, что само по себе является одним из путей повышения привлекательности соответствующих должностей. Это, в первую очередь, такие блоки, как:

1. Анализ и дифференциация поступающих обращений, в зависимости от необходимой глубины проработки и требуемой компетенции сотрудника, осуществляющего рассмотрение [5].

2. Обеспечение обратной связи с заявителем и персональной ответственности государственных служащих за качество рассмотрения обращений [9].

И второе: меры, направленные непосредственно на стимулирование работников:

1. Повышение привлекательности должностей, связанных с рассмотрением обращений, путем формирования индивидуальных карьерных планов, предоставления возможности ротации, служебного роста [10].

2. Гибкое материальное и нематериальное стимулирование по показателям работы, включающим, как количественные, так и качественные показатели [4, 7].

Комплексная реализация описанных мер совершенствования кадровой политики государственных органов по мнению автора позволит обеспечить системное формирование соответствующих компетенций и необходимый уровень мотивации работников, выполняющих функции по рассмотрению обращений граждан, и, как следствие, повысить качество рассмотрения данных обращений, степень решения социальных проблем и долю удовлетворенности граждан деятельностью государственных органов.

Источники и литература

- 1) Асланов М.А., Традиционные и инновационные кадровые технологии в органах государственного управления
- 2) Биджиев А.С., Практические рекомендации оценки доверия граждан к профессиональной деятельности муниципальных служащих
- 3) Васильева Е.И., Зерчанинова Т.Е., Социальный аудит профессиональной компетентности государственных служащих. // Научно-информационный журнал «Вопросы управления», 04.2012
- 4) Гусарская Е.Н., Панов А.В., Проблема дефицита квалифицированных кадров на государственной и муниципальной службе
- 5) Добролюбова Е.И., Александров О.В., Стратегическое управление кадровыми ресурсами на государственной службе как инструмент оптимизации их численности
- 6) Иванова Н.Л. Васильев О.А., Кадровая политика в государственном управлении: проблемы и поиски их решения
- 7) Плотникова Г.Г., Об опыте внедрения системы менеджмента качества в управлении по работе с обращениями граждан
- 8) Самохвалова А.Р., Дзюба С.Ф., Ковалева Е.В., Назаренко М.А., Проектирование кадровой политики и критерии ее эффективности

- 9) Седова О.Л., Назайкинский С.В., Управление персоналом в системе государственной гражданской службы: проблемы и решения
- 10) Якимова М.Н., Проблема «текучести» кадров в органах государственной власти Пермского края: взгляд «изнутри»
- 11) Совершенствование работы государственных органов с обращениями граждан и организаций: рекомендации экспертов ГосБук // Презентация, представленная на Научно-практической конференции "Работа с обращениями граждан и организаций: право и практика прошедшей 22.09.2011 г. в Общественной палате РФ

Слова благодарности

Выражаю благодарность своему научному руководителю - А.С.Карпенко, преподавательскому составу и руководству Высшей школы государственного администрирования МГУ.