

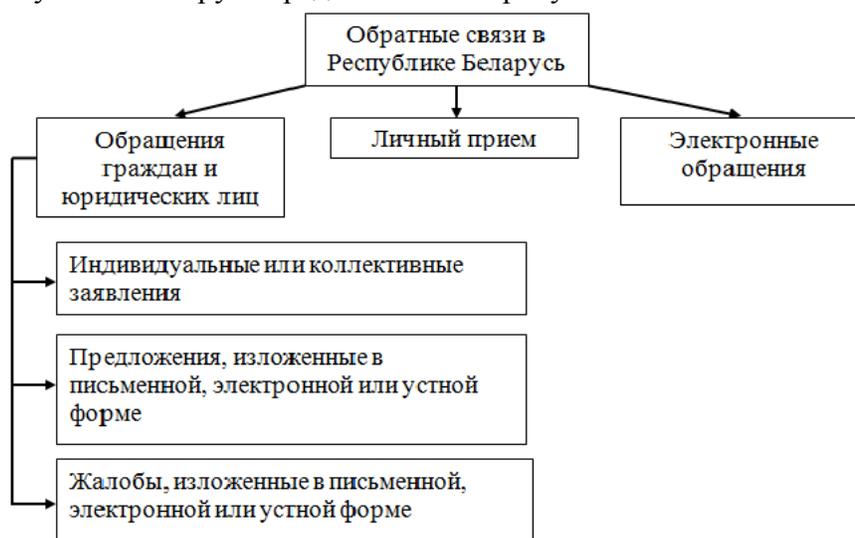
# ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ И ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ

Журавлёва Яна Сергеевна

Белорусский государственный экономический университет

Прямые и обратные связи в системе государственного управления играют достаточно важную роль и должны носить динамичный и постоянно развивающийся характер. Формы организации обратной связи в различных странах реализуются по-разному. Степень эффективности функционирования системы обратной связи зависит от действия различных факторов: политических, социальных, технологических, экономических и других. В связи с действием различных факторов, степенью развитости страны, характером организации системы государственного управления в целом, в формах и методах организации обратной связи различных стран выделяются определенные особенности и отличительные черты.

Обратная связь в Республике Беларусь в наибольшей степени представлена устными и письменными обращениями граждан. Формы организации обратных связей и порядок подачи обращений в Республике Беларусь представлены на рисунках 1 и 2.



**Рисунок 1 – Формы организации обратных связей в Республике Беларусь**

Примечание – Источник: разработка автора на основании [1]



**Рисунок 2 – Порядок подачи обращений в Республике Беларусь**

Примечание – Источник: разработка автора на основании [1]

Однако в последние десятилетия происходит масштабное развитие и распространение информационных технологий. В связи с этим развиваются формы организации обратной связи,

осуществляемые непосредственно с помощью таких технологий: электронные обращения граждан и юридических лиц, система «одно окно», организация обратной связи с помощью официальных Интернет-сайтов органов государственного управления, проведение различных социальных опросов, в том числе через средства сети Интернет и прочее.

Со вступлением в законную силу Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 г. №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» претерпел существенные изменения Указ Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» [1].

Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц» установлен также порядок рассмотрения обращений. Порядок подачи и рассмотрения обращений в Республике Беларусь представлен на рисунке 3.



**Рисунок 3 – Порядок подачи и рассмотрения обращений в Республике Беларусь**

Примечание – Источник: разработка автора на основании [1]

В Директиве Президента Республики Беларусь № 2 большое внимание уделено обеспечению доступности, прозрачности, оперативности в решении проблем каждого гражданина. Также директивой установлено, что если предписания правового акта нечетко сформулированы или же неясны, решения по обращениям должны приниматься исходя из максимального учета интересов граждан [2].

Постановление Совета Министров Республики Беларусь «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» упорядочивает работу с обращениями населения, поступившими в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий» [3].

Также эффективным способом организации обратной связи является развивающаяся в Республике Беларусь система «одно окно», которая действует, основываясь на заявительном принципе одного окна – обращение заинтересованного лица с заявлением в один уполномоченный орган с приложением документов и сведений, необходимых для осуществления административной процедуры, которые могут быть представлены только заинтересованным лицом [4].

При обращении гражданину необходимо предоставить только минимальный пакет документов для осуществления административной процедуры. Иные необходимые документы запрашиваются специалистом исполняющей организации, а также могут быть представлены гражданином самостоятельно.

В данный момент система «одно окно» действует во всех республиканских органах государственного управления, также в местных исполнительных и распорядительных органах, в иных государственных органах и организациях. На официальных Интернет-сайтах всех органов государственного управления представлена информация о режиме работы службы «одно окно», представлены адреса, перечни административных процедур, выполняемых данной службой и иная информация.

Наряду с распространением информационных технологий широкое распространение получили электронные обращения граждан. Этот вид обращений был введен Законом «Об обращениях граждан». Формы для электронного обращения есть на официальных Интернет-сайтах органов государственного управления. Для подачи электронного обращения необходимо лишь заполнить все представленные поля.

В Республике Беларусь в рамках исполнения Государственной программы информатизации Республики Беларусь, программы «Электронная Беларусь» и Национальной программы ускоренного развития услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий на 2011-2015 годы была разработана общегосударственная автоматизированная информационная система (ОАИС).

ОАИС – единая государственная информационная система, обеспечивающая интеграцию государственных информационных ресурсов, информационное взаимодействие и доступ в установленном порядке субъектов информационных отношений к информации, содержащейся в них. ОАИС является базовым компонентом государственной системы оказания электронных услуг [5].

На основании ОАИС разработан Единый портал электронных услуг, функционирующий в сети Интернет. Услуги, предоставляемые порталом, можно разделить на 4 категории:

- услуги, не требующие идентификации пользователя;
- услуги, требующие регистрации на портале;
- услуги, требующие регистрации на портале и дальнейшей проверки введенных пользователем при регистрации идентификационных данных оператором портала;
- услуги, требующие авторизации пользователя с использованием электронной цифровой подписи [5].

На портале представлены списки услуг, классифицированные по всем ведомствам Республики Беларусь (Министерство обороны, министерство образования, областные исполнительные комитеты, Министерство промышленности, Государственный комитет по имуществу и др.), по жизненным событиям (банкротство, беременность, болезнь, путешествие, закрытие бизнеса и др.) и по различным категориям (архитектура и строительство, природопользование, воинская обязанность и др.).

Таким образом, организация обратной связи в Республике Беларусь имеет свои особенности: ориентированность на граждан, приоритет удовлетворения поступающих обращений, переход к электронным методам и формам обратной связи. Также отличительной чертой организации обратной связи в Республике Беларусь является то, что все нововведения и изменения в сфере обратной связи закрепляются и регулируются на законодательном уровне. Однако существует и ряд проблем, связанных с организацией обратной связи. К ним можно отнести несвоевременное обновление информации на официальных Интернет-сайтах органов государственного управления, использование новейших технологий не в полной мере, неграмотность населения, ошибки граждан в составлении электронных обращений, неверный выбор получателя. Но при должном продолжении проведения работ по развитию и укреплению обратной связи данные проблемы будут решены в ближайшем будущем.

Система организации обратной связи в государственном управлении, наиболее приближенная к белорусской, сформирована в России. За последние годы, в Российской

Федерации были запущены новые механизмы взаимодействия и получения обратной связи между гражданами и властью. Для обеспечения эффективной обратной связи российскими властями были предприняты следующие меры:

- 1) организация системы встреч глав администраций и департаментов с жителями;
- 2) предоставление гражданам отчетов о работе администраций, местных исполнительных и распорядительных органов, органов государственного управления;
- 3) регулярное проведение собраний граждан всех сельских поселений района, где определяются и решаются актуальные для них проблемы;
- 4) создание Интернет – приемных на городских сайтах;
- 5) установление ящиков для неофициальных обращений, пожеланий и предложений граждан [6].

Кардинально другая система организации обратной связи сформирована в Китайской Народной Республике. Наличие отличительных признаков обусловлено проведением инновационных реформ в различных сферах, высокими темпами экономического роста и особенностями культуры и менталитета населения.

Начиная с 1980-х гг. в Китае проводились реформы государственного аппарата. В-первых, с введения в 1991 г. прямых выборов Законодательному совету была отведена активная роль в наблюдении за работой правительства и тем самым в контроле над деятельностью государственных служащих. Во-вторых, быстрое развитие гражданского общества в Гонконге требовало повышения качества обслуживания населения, большей ответственности и эффективности со стороны правительства. И, наконец, после азиатских кризисов 1997-1998 гг. гонконгская экономика столкнулась с высоким уровнем безработицы, что контрастировало с высокой заработной платой чиновников. Все эти факторы объясняют причины ускоренного реформирования кадрового состава государственной службы и повышенного внимания к системе обратной связи [7].

В целях повышения качества предоставляемых услуг правительством была поставлена задача установить обратную связь с населением. В связи с этим были разработаны два проекта: «Оценка качества населением» и «Интегрированный информационный центр». Первый из них был импортирован из промышленных управленческих моделей и приспособлен к уникальной системе Гонконга. Он предполагал проведение социологического мониторинга среди населения для выявления оценки правительственных действий и идентификации возможностей усовершенствования. Что касается второго проекта, то для учреждения интегрированного контакт-центра правительства между ним и компанией Pacific Century CyberWorks был подписан контракт на сумму 48 млн. долларов. В результате информационный центр начал свою работу в 2002 г. и обеспечивал круглосуточное обслуживание. В итоге любое лицо могло обратиться с запросом, получить информацию или подать жалобу по любым видам услуг, предоставляемым 20 подразделениями правительства [7].

В Европейских странах все активнее происходит переход к электронному правительству и применению информационных технологий в системе государственного управления. Соответственно, все большее развитие получают формы обратной связи.

Самый удивительный пример того, как можно интересоваться мнением избирателей, демонстрирует французский правительственный сайт DébatPublic («Публичное обсуждение»). На сайте заблаговременно публикуется документация, касающаяся важных инфраструктурных проектов (мостов, дорог, жилого строительства и проч.), с тем, чтобы граждане страны могли высказать свое мнение [8].

Также во Франции реализован сервис предоставления информации об учреждениях: достаточно занести свой почтовый индекс в поисковое окно, чтобы получить адреса требуемых учреждений. Кроме того, во Франции оплата электронных услуг производится через сайт по

средствам кредитной карты, что значительно упрощает процедуру получения необходимых услуг [8].

Собственный метод развития системы организации обратной связи сформирован и в Соединенных Штатах Америки. В США эффективная обратная связь обеспечивается особой структурой органов местного управления. В то время как районные советы подпадают муниципальные и местные власти снизу, сверху, особенно на больших территориях, существуют советы метрополий. Они представляют интересы довольно больших районов и являются своеобразными форумами для принятия стратегических и инфраструктурных решений по развитию данного региона (это может быть строительство дороги, проходящей сразу через несколько муниципалитетов, общей больницы, культурного центра, организации системы образования и т. д.). Деятельность советов метрополий и районных советов финансируется либо за счет собственных средств и взносов, либо закрепляются в бюджете муниципалитета и местного правительства. Такая система позволяет гражданам всегда быть услышанными, а властям всех уровней всегда иметь обратную связь с населением.

Для Республики Беларусь наибольший интерес могут представлять следующие меры развития обратной связи, предпринятые в рассмотренных странах:

– в первую очередь это разработка проектов, обеспечивающих эффективную обратную связь с населением с активным использованием информационных технологий. Например, в настоящее время в Республике Беларусь функционирует информационно-аналитический центр при Администрации Президента, принцип создания которого подобен информационному центру в Китайской Народной Республике, обеспечивающего круглосуточное обеспечение обратной связи: немедленный ответ на запросы граждан, прием обращений и жалоб и прочее. Однако созданный центр нуждается в усовершенствовании и повышении эффективности его работы;

– также в Республике Беларусь может быть усовершенствована такая форма обратной связи, как проведение различных социологических мониторингов для определения оценки населением действий органов государственного управления. В Республике Беларусь значительной проблемой является недостаточная достоверность статистической информации, полученной путем проведения социальных опросов, что препятствует повышению эффективности обратной связи;

– достаточно эффективным также может оказаться применение мер по усовершенствованию обратной связи, предпринятых во Франции. Например, развитие сервиса предоставления информации об учреждениях, произведение оплаты некоторых электронных услуг через сайт с помощью кредитной карты.

На основании изложенного в данной статье можно сделать вывод о том, что в Республике Беларусь методы организации и совершенствования обратной связи в органах государственного управления все больше приближаются к общепринятым нормам, распространенным во всех странах мира. Однако сформировавшаяся в белорусской системе государственного управления форма организации обратной связи все еще нуждается в существенной доработке. При разработке путей совершенствования необходимо учитывать мировой опыт решения проблем в области организации обратной связи, применять современные информационные технологии и эффективную систему контроля.

### **Литература:**

1. Об обращениях граждан и юридических лиц: Закон Респ. Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-3: текст по состоянию на 15.11.2014 г. – Минск: Дикта, 2014. – 5 с.
2. О мерах по дальнейшей деюрокрализации государственного аппарата: Директива Президента Респ. Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2: текст по состоянию на 15.11.2014 г. – Минск: Дикта, 2014. – 14 с.

3. О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц: Постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667: текст по состоянию на 15.11.2014 г. – Минск: Дикта, 2014. – 7 с.
4. Программный комплекс «Одно Окно» / Парк высоких технологий: Беларусь [Электронный ресурс]. – Минск, 2014. –Режим доступа: <http://www.park.by>– Дата доступа: 15. 10. 2014.
5. Общегосударственная автоматизированная информационная система / Единый портал электронных услуг[Электронный ресурс]. – Минск, 2014. – Режим доступа: <http://portal.gov.by>– Дата доступа: 16. 10. 2014.
6. Сборник лучших практик взаимодействия населения и власти в решении местных проблем / под общ. ред. К.В. Малова.– Новосибирск: АСДГ, 2009. – 222 с.
7. Kwok-Man,Lui R. New Public Management in Hong Kong: Financial, Personnel and Performance Aspects / Lui R. Kwok-Man. – Hong Kong, 2008. – 12 с.
8. Бабицкий, А.М. 8 вещей, которых не хватает «электронному правительству» // Forbes.ru[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.forbes.ru/node/47701/slideshow>. – Дата доступа: 14.10.2014.