

Тенденции и факторы развития обратной связи в современной системе государственного управления Республики Беларусь и оценка ее эффективности

В системе государственного управления большую роль играют прямые и обратные связи. Для эффективного государственного управления необходимо взаимодействие между субъектом и объектом управления, которое осуществляется непосредственно с помощью прямых и обратных связей.

Оценка эффективности работы органов государственного управления с гражданами и юридическими лицами является неотъемлемой частью самой работы органов государственного управления. Как и в любой другой области, оценка эффективности необходима в первую очередь для того, чтобы выявить существующие проблемы в работе государственных органов, определить сильные и слабые стороны, преимущества, возможные пути повышения эффективности и варианты решения выявленных проблем.

Для проведения анализа и оценки эффективности обратной связи в государственном управлении необходимо в первую очередь дать определения прямым и обратным связям.

Прямая связь предполагает целенаправленное воздействие субъекта на объект управления, то есть направление поведения объекта государственным органом, должностным лицом и другими субъектами. Обратные связи отражают реакцию объекта на управленческие решения и действия субъекта и, в конечном счете, определяют качество управления.

При рассмотрении эффективности функционирования обратной связи следует обратить внимание, во-первых, на то, как использовать обратную связь наиболее эффективным образом для достижения основных целей государственного управления и, во-вторых, как лучше организовать работу с самой обратной связью.

В Республике Беларусь отношения в сфере организации обратной связи регулируются Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Основными способами организации обратной связи в Республике Беларусь являются обращения граждан и юридических лиц, личный прием и электронные обращения. Обращения граждан и юридических лиц представлены в форме индивидуальных или коллективных заявлений, предложений, изложенных в письменной, электронной или устной форме, и жалоб, изложенных в письменной, электронной или устной форме.

В последние десятилетия происходит масштабное развитие и распространение информационных технологий. В частности, повсеместное распространение получили сайты органов государственного управления. Современные технологии позволяют использовать на сайте большое количество инструментов коммуникации. В настоящее время на каждом сайте есть окно обратной связи, которое обеспечивает быстрое и своевременное реагирование органов государственного управления на обращения граждан.

Также эффективным способом организации обратной связи является развивающаяся в Республике Беларусь система «одно окно»—система республиканского значения, обеспечивающая единое информационное пространство при выполнении процедур «одно окно»[1].

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 в Республике Беларусь была разработана общегосударственная автоматизированная информационная система (ОАИС)[2].

Определение уровня эффективности работы государственных органов является необходимым для их успешного функционирования и совершенствования. Однако

особенностью оценки эффективности работы органов государственного управления с населением является то, что в настоящее время не разработана конкретная методика оценки, перечень индексов, показателей, характеризующих степень эффективности обратной связи. Каждый отдельный орган осуществляет сбор, оценку и анализ статистических данных, касающихся работы с гражданами и юридическими лицами. К таким данным можно отнести: количество поданных обращений (в том числе по структурным подразделениям, по форме поданных обращений – устные, письменные, электронные), количество личных приемов граждан, количество записей в книге жалоб и предложений, количество рассмотренных обращений, количество удовлетворенных жалоб и др.

Но наравне с анализом количественных показателей проводится оценка и качественных. Сбор и оценка качественных показателей производится в основном посредством социальных опросов, анкетирования, причем в последнее время для проведения подобных исследований все больше используются официальные Интернет-сайты органов государственного управления. К этой группе показателей можно отнести степень удовлетворенности граждан и юридических лиц решением своих вопросов, удовлетворенность качеством оказанных услуг, оперативность решения вопросов, предоставление квалифицированной консультации, умение работать с населением и другие.

Сбор и анализ подобных данных по каждому отдельно взятому органу государственного управления является широко распространенной практикой и позволяет оценить эффективность работы конкретного органа с гражданами и юридическими лицами. Но произвести аналогичную оценку эффективности на уровне Республики Беларусь в целом достаточно проблематично, в первую очередь потому что это в определенной мере трудоемкий процесс, требующий временных затрат, наличия квалифицированных специалистов, соответствующего финансирования.

В Республике Беларусь с 2007 года Информационно-аналитическим центром при Администрации Президента Республики Беларусь издается сборник материалов социологических исследований «Республика Беларусь в зеркале социологии». Сборник включает в себя результаты мониторинговых и оперативных социологических исследований, произведенных вышеуказанным центром. Последнее издание было опубликовано в 2014 году – это сборник материалов социологических исследований за 2012 год [3].

В данном сборнике в числе прочих вопросов рассмотрены следующие: оценка стиля и методов работы с гражданами в государственных учреждениях и других организациях, оценка работы с обращениями населения и формы работы с гражданами [3].

Около половины опрошенных граждан Беларуси считают, что стиль, формы и методы работы с населением в государственных учреждениях за последний год не изменились. Более трети респондентов (37%) указывают на улучшение ситуации, 9% – на ухудшение (рис. 1) [4].



Рисунок 1–Оценка стиля, форм и методов работы с гражданами (в % от числа опрошенных)

Примечание – Источник: [4]

Аналогично оцениваются конкретные показатели работы сотрудников государственных органов, осуществляющих прием граждан. Доминантное большинство респондентов (в среднем 44,5%) утверждают, что за год не изменились такие показатели, как условия для обслуживания граждан, информирование и предоставление квалифицированной консультации, режим работы государственных органов, умение работать с людьми, оперативность решения вопросов граждан, профессионализм и компетентность. В среднем 38% населения отмечают улучшение ситуации по данным аспектам, 8% – говорят об ухудшении (рисунок 2) [4].

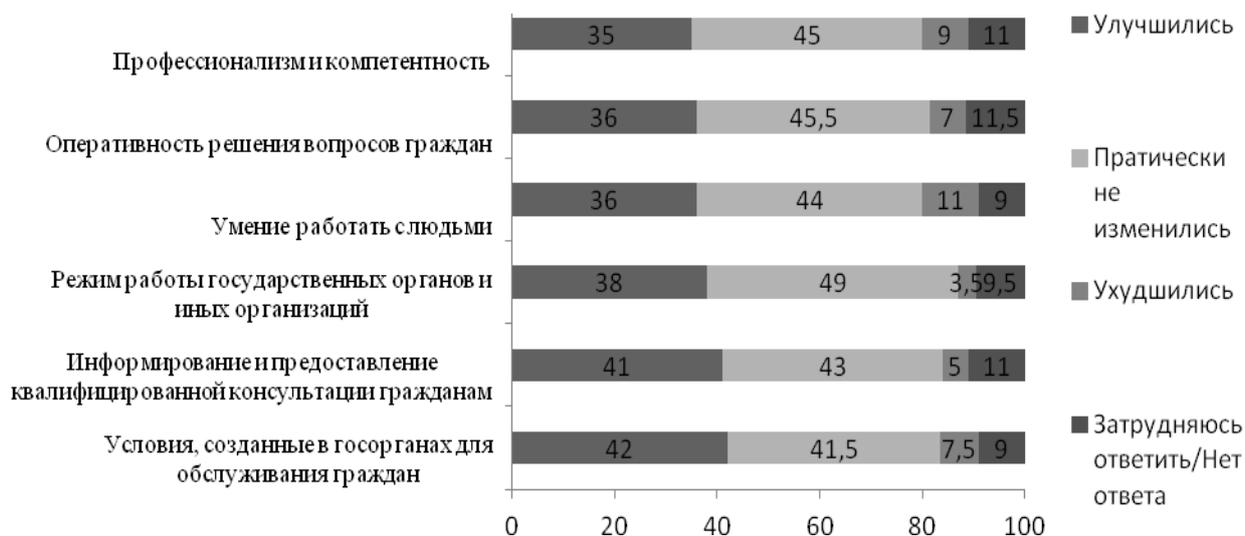


Рисунок 2 – Оценка показателей работы государственных органов, осуществляющих прием граждан, в % от числа опрошенных

Примечание – Источник: [4]

Приведенные выше данные характеризуют в большей степени качественные показатели эффективности обратной связи. Но оценка количественных показателей не менее важна для формирования целостного видения эффективности работы органов государственного управления с гражданами и юридическими лицами.

В связи с тем, что статистика по Республике Беларусь в целом, характеризующая количественные показатели, опубликована только до 2012 года, количественная оценка эффективности обратной связи в данной статье произведена на примере Молодечненского районного исполнительного комитета.

Для оценки эффективности была использована следующая статистическая информация: количество письменных, устных, электронных и коллективных обращений граждан, количество обращений из вышестоящих организаций, количество повторных обращений и количество обращений представителей юридических лиц.

Статистическая информация по количеству поступивших обращений в Молодечненский районный исполнительный комитет за первое полугодие 2014 года, в том числе по отношению к соответствующему периоду предыдущего года, представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Количество обращений граждан и юридических лиц в Молодечненский райисполком за первое полугодие 2014 года

Период	Поступило обращений граждан и юридических лиц, единиц				
	Письменных	Устных	Коллективных	Из вышестоящих организаций	Повторных
Отчетный период	384	123	69	58	7
Соответствующий период прошлого года	420	112	57	69	8
Отчетный период к соответствующему периоду прошлого года, %	91	110	121	84	88

Примечание – Источник: разработка автора на основании [5], [6]

За 1 полугодие 2014 года в Молодечненский районный исполнительный комитет поступило 384 письменных и 123 устных обращения граждан. Всего в 1 полугодии 2014 года в райисполком поступило 507 обращений, что на 5% меньше по сравнению с соответствующим периодом 2013 года (532 единицы).

По сравнению с соответствующим периодом 2013 года количество устных и коллективных обращений увеличилось на 10% и 21% соответственно, а количество письменных, повторных и обращений из вышестоящих организаций снизилось на 9%, 12% и 16% соответственно. Удельные веса обращений граждан по рассматриваемым вопросам за 1 полугодие 2013 и 2014 гг. представлены на рисунках 3 и 4.

Проанализировав полученные результаты, можно сделать вывод о том, что большая часть обращений граждан относится к вопросам жилищно-коммунального и дорожного хозяйства. Доля обращений по этому вопросу в 1 полугодии 2013 года составляла 61,6%. Далее следуют обращения по вопросам архитектуры и строительства – их доля в общем объеме обращений составляет 11%. Также весомую долю занимают обращения по вопросам землеустройства и земельных отношений – 8,6%.

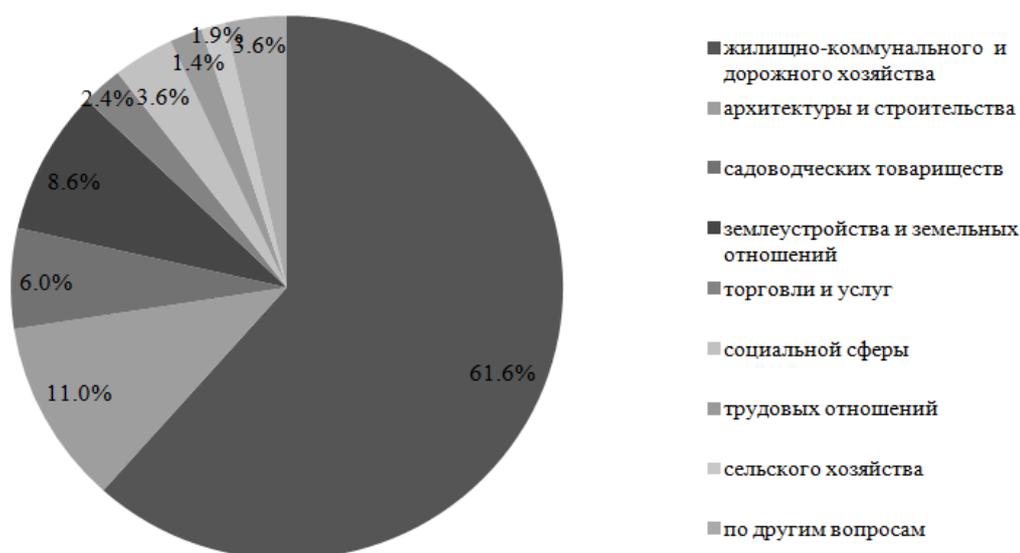


Рисунок 3 – Удельные веса обращений граждан по рассматриваемым вопросам за 1 полугодие 2013 г.

Примечание – Источник: разработка автора на основании [5], [6]



Рисунок 4 – Удельные веса обращений граждан по рассматриваемым вопросам за 1 полугодие 2014 г.

Примечание – Источник: разработка автора на основании [5], [6]

Таким образом, можно сделать вывод о том, что доля обращений граждан по вопросам жилищно-коммунального и дорожного хозяйства в 1 полугодии 2014 года по сравнению с 2013 годом снизилась с 61,6% до 55,5%, а доля обращений по вопросам архитектуры и строительства наоборот возросла на 3 процентных пункта (с 11% в 2013 году до 14% в 2014).

Также в 1 полугодии 2014 года по вопросам образования поступило 4 обращения, по вопросам транспорта – 9, по вопросам приватизации – 12 обращений, а в 1 полугодии 2013 года по указанным тематикам обращений не поступало.

Помимо этого, в 1 полугодии 2014 года отмечается положительная динамика исполнения обращений, из них по характеру исполнения:

- разъяснено – 270 или 53,3% от общего числа поступивших обращений;
- удовлетворено – 65 или 12,8%;
- отказано – 9 или 1,7%;
- разъяснено во время приема – 46 или 9%;
- на дополнительный контроль поставлено 45 обращений или 9%;
- иное исполнение – 72 или 14,2% [6].

Постоянный мониторинг приведенного перечня показателей и проведения анализа складывающейся ситуации в сфере обеспечения эффективности обратной связи позволяет органам государственного управления проводить своевременную и обоснованную политику в области работы с гражданами и юридическими лицами, осуществлять меры по повышению эффективности и решению существующих проблем.

В Республике Беларусь система обратной связи развита на достаточно низком уровне и требует определенных мер по ее усовершенствованию. Основной проблемой организации обратной связи в стране являются личностные и деловые качества работников органов государственного управления, а именно нежелание государственных служащих рассматривать обращения граждан и юридических лиц по существу, направление им неполных ответов, не содержащих решение вопросов, низкий уровень квалификации. Наравне с этой проблемой можно отметить недостаточную информированность населения о своих правах и о правилах подачи обращений в органы государственного управления для эффективного решения возникающих вопросов. Также препятствует эффективной обратной

связи халатность служащих органов государственного управления, например потеря заявлений граждан, прекращение переписки, невыполнение решений, неполные или не содержащие решения вопросы ответы заявителям, различные сложности, возникающие у населения при попытке попасть на прием и др.

На основании анализа выявленных проблем необходимо сформулировать направления совершенствования системы организации обратной связи, реализация которых позволит повысить эффективность работы органов государственного управления с населением.

К таким направлениям можно отнести совершенствование структур органов государственного управления с целью ликвидации дублирования функций различными подразделениями, сокращения бумажной работы, упрощения системы организации обратной связи, четкой организации исполнения административных процедур, усиление контроля и повышение информированности населения. Также необходимо продолжить внедрение способов организации обратной связи, основанных на применении информационных технологий – электронных обращений, использования Интернет-сайтов и т.д.

И немаловажным фактором низкой эффективности организации обратной связи является отсутствие определенной методики ее оценки. При создании такой методики намного упростится процесс оценки эффективности системы обратной связи, определение проблем и путей ее совершенствования.

В целом на основании проведенного исследования и полученных результатов можно сделать вывод о том, что при целенаправленной и организованной работе органов государственного управления по совершенствованию системы обратной связи в Республике Беларусь вполне реально достичь высокого уровня ее эффективности. В первую очередь необходимо решить проблемы, связанные с уровнем квалификации специалистов и осведомленностью населения о своих правах и обязанностях в области обратной связи.

Список использованных источников

1. Программный комплекс «Одно Окно» / Парк высоких технологий: Беларусь [Электронный ресурс]. – Минск, 2014. – Режим доступа: <http://www.park.by>– Дата доступа: 15. 10. 2014.
2. Общегосударственная автоматизированная информационная система / Единый портал электронных услуг [Электронный ресурс]. – Минск, 2014. – Режим доступа: <http://portal.gov.by>– Дата доступа: 16. 10. 2014.
3. Информационно-аналитический центр при Администрации Президента Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Минск, 2014. – Режим доступа: <http://iac.gov.by>– Дата доступа: 16. 10. 2014.
4. Республика Беларусь в зеркале социологии : сб. материалов социол. исслед. за 2012 год / В.О. Дашкевич [и др.]; под общ. ред. Л.Е. Криштаповича; Информационно-аналитический центр при Администрации Президента Республики Беларусь. – Минск: Бизнесофсет, 2014. – 124 с.
5. Информация о работе Молодечненского районного исполнительного комитета по реализации Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 года № 2 «О дальнейшей деbüroкратизации государственного аппарата» за 1 полугодие 2014 года / Официальная информация, предоставленная Молодечненским районным исполнительным комитетом.
6. Сведения об обращениях граждан и юридических лиц за 1 полугодие 2014 года по Молодечненскому району / Официальная информация, предоставленная Молодечненским районным исполнительным комитетом.