

Григорьев Александр Владимирович

канд. ист. наук, доцент

ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный

университет им. И.Н. Ульянова»

г. Чебоксары, Чувашская Республика

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МВД ПО ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ И РЕСПУБЛИКЕ МАРИЙ ЭЛ В 2012–2014 гг.

***Аннотация:** в статье рассматривается порядок организации работы с обращениями граждан в двух регионах Поволжского федерального округа. Приводятся сравнительные данные за три года, отмечаются особенности работы в каждой из республик. В работе используется метод сравнительного анализа статистических данных. Результаты анализа свидетельствуют о положительной динамике в работе родственных ведомств соседних регионов.*

***Ключевые слова:** обращения граждан, МВД, анализ обращений.*

Работа с обращениями граждан является обязательным аспектом деятельности любого учреждения или ведомства в системе органов государственной власти как инструмент разрешения проблем и противоречий, обратной связи между государственной властью и обществом. Не являются исключением и учреждения системы МВД РФ. На сайтах МВД по Чувашской и Марийской Республикам имеется раздел «Для граждан», посвященный работе с обращениями граждан. При этом на сайте МВД по РМЭ имеется ссылка на детскую страницу МВД РФ с мобильным приложением, телефоном доверия, конкурсами для детей и другими функциями.

Рубрика «Прием обращений» содержит краткое разъяснение положений закона о порядке рассмотрения обращений граждан. Имеющиеся ссылки позволяют ознакомиться с содержанием самого закона №59-ФЗ [4] и Приказа МВД России от 12 сентября 2013 г. №707, приложением которого является ведомственная инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан [3]. На той же странице имеется переход по указателю «Подать обращение». Пройдя по ссылке,

гражданин имеет возможность заполнить несколько разделов «Сервиса приема обращений»:

1. «Куда адресовано» с указанием подразделения, должности, ФИО адресата.
2. «Заявитель» с вариантами заполнения для физических и юридических лиц.
3. «Адрес для ответа» с вариантами получения ответа электронной почтой или обычным почтовым отправлением.
4. «Уже обращались по данному вопросу».
5. «Текст обращения» – обязательное для заполнения поле объемом не более 2000 символов.
6. Цифровая САРСНА.

На странице «Графики приема граждан» можно ознакомиться с графиками приема по месяцам, графиком личного приема сотрудников, телефонами руководства МВД по ЧР и РМЭ, телефонами управлений, отделов МВД России по районам, городам. Интересно отметить, что в приеме граждан принимают участие не только должностные лица министерств, но и члены Общественного совета.

На сайте МВД по ЧР размещаются аналитические справки по обращениям граждан за 3, 6, 9 и 12 месяцев [2]. Имеющиеся материалы позволяют сравнить некоторые показатели работы с обращениями граждан за 2012–2014 гг. В целом за этот период наблюдается не совсем последовательный, но все же рост активности населения. Так, в 2012 г. было 18302 обращения (на 14% больше, чем в 2011 г.), в 2013 г. – 18713 (на 2,3 процентных пункта больше, чем в 2012 г.), в 2014 г. – 21863 (на 16,8 процентных пункта больше, чем в 2013 г.). В Марийской Республике при относительно меньшем количестве обращений (5566 в 2012 г., 8282 в 2013 г., 11863 в 2014 г.) показатели роста количества обращений были существенно выше: в 2012 г. на 18% выше 2011 г., в 2013 г. рост составил 48,7 процентных пункта, в 2014 г. – 43,2 [1]. Аналогичным образом за эти годы менялась

динамика обращений в Чувашии на имя министра. Если в 2012 г. рост количества обращений (2563 обращения) по сравнению с 2011 г. составил 24,3%, то в 2013 он снизился на 13,9 процентных пункта (2830 обращений), а в 2014 произошел небольшой рост на 2,5 процентных пункта (3194 обращения) по сравнению с предшествующим годом.

Часть обращений подавалась во время личного приема граждан должностными лицами МВД по ЧР. При этом в 2013 г. количество личных обращений снизилось по сравнению с 2012 г. со 193 до 150, но в 2014 г. повысилось до 380. Устойчивой тенденцией стало снижение количества обращений лично к министру: 117 в 2012, 95 в 2013, 73 в 2014 гг. В МВД РМЭ лично министр принял в 2012 г. 95 человек, в 2013 г. – 142, в 2014 г. – 73.

С 2013 г. в аналитических справках МВД по ЧР появились данные по видам обращений. Так, в 2012 г. было подано 14136 заявлений, 2584 жалобы, 1993 предложения и благодарности. В 2014 г. подано 19537 заявлений (рост на 38,2%), 1997 жалоб (снижение на 22,7%), 329 предложений (снижение на 83,5%).

В аналитических справках отмечается увеличение количества обращений, как в целом, так и подающихся с помощью средств Интернета, по электронной почте или на сайте МВД по ЧР. Так, в 2013 г. посредством Интернета было подано 1675 обращений, а в 2014 – 3073 (рост на 83,5%). Это объясняется растущей компьютерной грамотностью населения, доступностью коммуникационных каналов, нетерпимостью населения к правонарушениям. Рост количества электронных писем отмечается и в аналитических справках МВД по РМЭ. Так, посредством электронной почты в 2012 г. было подано 143 обращения, в 2013 г. – 770 или в 5,4 раза больше предыдущего года, в 2014 г. – 1278 обращений или больше в 1,7 раза.

В целом следует отметить полноценный, при небольшом объеме, содержательный характер аналитических справок МВД по ЧР. Однако есть и отдельные недоработки. Так, при указании общего количества поданных в 2013 г. обращений допущена опечатка – вместо 18713 указано 18173, продублированы различные показатели количества обращений, поданных с помощью Интернета в 2013

и 2014 гг. К сожалению, не даются некоторые разъяснения. Например, чем было вызвано снижение целого ряда показателей в 2013 г.? Чем объясняется систематическое снижение показателя личного приема министра? Почему после 2012 г. не фигурируют данные о выездных приемах министра?

В структуре аналитических справок МВД по РМЭ имеются свои особенности и недочеты. Главный недостаток – отсутствие широкого диапазона данных при небольшом диапазоне последовательно изложены ежегодных однородных показателей, как представлено в МВД по ЧР. Это затрудняет возможность изучения работы министерства и полноценного сравнения показателей министерств двух республик. Только три показателя поддаются полноценному сравнению за три года: общее количество обращений, количество электронных обращений, количество граждан, принятых министром. В то же время следует отметить положительные особенности аналитических справок МВД по РМЭ: представлены данные по содержательной рубрикации обращений (но не по видам); значительное внимание уделяется конкретным положительным примерам работы сотрудников МВД, освещению благодарности населения сотрудникам министерства и вопросам их поощрения руководством.

Несмотря на перечисленные недочеты, следует отметить в целом высокий уровень технической и делопроизводственной культуры в отображении работы с обращениями граждан в системе МВД по Чувашской Республике и Республике Марий Эл. Эта работа имеет большое значение как фактор общественного контроля и показатель положительной динамики в отношениях между правоохранительными органами и гражданским обществом.

Список литературы

1. Министерство внутренних дел по Республике Марий Эл [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://12.mvd.ru/> (дата обращения: 15.02.1016).
2. Министерство внутренних дел по Чувашской Республике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://21.mvd.ru/> (дата обращения: 15.02.1016).

3. Приказ МВД России от 12 сентября 2013 г. №707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» (в ред. Приказа МВД России от 26.02.2015 N 283) // Министерство внутренних дел Российской Федерации [сайт]. 2016 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mvd.ru/mvd/documents/20120328164545/item/2107415/> (дата обращения: 15.02.2016).

4. Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – №19. – Ст. 2060.