

УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

ОЛЕКСАНДР МАЗУРИК, магістр

Дніпровський державний аграрно-економічний університет

Робота із зверненнями громадян займає важливе місце в діяльності органів публічної влади. Можна стверджувати, що саме звернення громадян є важливим джерелом інформації, яка необхідна для прийняття рішень у різних сферах життєдіяльності.

Вважаємо, що основними напрямками удосконалення роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади є такі: реалізація сучасних принципів роботи зі зверненнями, спрямованих на підвищення якості взаємодії суспільства та влади; удосконалення законодавчо-правової та нормативно-методичної роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади на всіх рівнях; матеріально-технічне оснащення структурних підрозділів, функцією яких є робота зі зверненнями громадян; оптимізація структури управління та підвищення кваліфікації фахівців, які працюють зі зверненнями громадян.

Робота зі зверненнями громадян має насамперед ґрунтуватися на принципах інформаційної відкритості, а також йти шляхом зниження бюрократичного підходу до інституту звернень. Принцип інформаційної відкритості проявляється у прозорості всіх стадій реалізації прав громадян на звернення, а також у забезпеченні можливості отримання та ознайомлення із документами, які безпосередньо стосуються дотримання прав та інтересів громадянина.

Принцип інформаційної відкритості пронизує всі сфери роботи зі зверненнями громадян, у тому числі у питаннях, які безпосередньо не пов'язані з реалізацією прав громадян на звернення. Цей принцип може бути реалізований шляхом опублікування окремих прийнятих рішень за зверненнями громадян, що, безсумнівно, сприятиме підвищенню рівня поінформованості та задоволеності діяльністю влади у населення.

Іншою формою прояву принципу інформаційної відкритості в організації роботи зі зверненнями може стати доведення до відома громадян графіка прийому керівниками органів державної влади шляхом розміщення відповідних оголошень на інформаційних стендах адміністративних органів, а також у ЗМІ та мережі Інтернет.

Крім того, дотримання державними службовцями процедури підготовки відповіді по суті має скоротити кількість колективних та повторних звернень громадян. Це означає, що у державного службовця з'явиться більше часу для об'єктивного та детального розгляду первинних звернень.

Зі свого боку органам державної влади необхідно проводити аналіз та тематично узагальнювати питання, які містяться у зверненнях громадян, всебічно враховувати їх при прийнятті управлінських рішень.

З метою виконання зазначених принципів слід розробити єдині кваліфікаційні вимоги до відповідних посад, сформулювати функціональні обов'язки працівників, які працюють із зверненнями громадян, затвердити порядок роботи по зверненням громадян.

Окрім того результативність діяльності органу державної влади напряду залежить від рівня його технічної оснащеності та ступеню автоматизації процесів управління.

Отже, автоматизація та інформатизація системи документаційного забезпечення управління є механізмами, що дозволяють підвищити ефективність роботи зі зверненнями громадян у сучасних умовах.