

**УДК: 352/354-1**

Дунаев Н.Г.

студент, 4 курс, направление 38.03.04

Российский технологический университет МИРЭА

Научный руководитель: д.с.н., профессор Казакова Н.Д.

Россия, Москва

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ С НАСЕЛЕНИЕМ (НА  
ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
БАЛАШИХА)**

**Аннотация:** в работе рассматриваются формы взаимодействия муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха с населением, недостатки в его осуществлении. Предлагаются рекомендации по совершенствованию взаимодействия муниципальных служащих с населением

**Ключевые слова:** муниципальный служащий, взаимодействие с населением, формы, недостатки, проблемы, рекомендации.

Dunaev N.G.

4 course, the direction 38.03.04

Russian technological University MIREA

Supervisor: Grand PhD in Sociological sciences, Professor Kazakova N.D.

Russia, Moscow

## **IMPROVING THE INTERACTION OF MUNICIPAL EMPLOYEES WITH THE POPULATION (FOR EXAMPLE, THE ADMINISTRATION OF THE CITY DISTRICT OF BALASHIKHA)**

**Abstract:** the article considers the forms of interaction of municipal employees Of the administration of the city district of Balashikha with the population, shortcomings in its implementation are considered. Recommendations for improving the interaction of municipal employees with the population are offered.

**Keywords:** municipal employee, interaction with the population, forms, shortcomings, problems, recommendations.

Муниципальным служащим является гражданин Российской Федерации, исполняющий в порядке, определенном муниципальными правовыми актами в соответствии с федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, обязанности по должности муниципальной службы за денежное содержание, выплачиваемое за счет средств местного бюджета.

Рассмотрим определение понятия «взаимодействия муниципальных служащих с населением» с позиции российских социологов.

Карташов В.Г.: «Взаимодействие муниципальных служащих с населением представляет собой активную согласованную деятельность обеих сторон процесса, выражающуюся в принятии решений и совершении действий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, муниципальными правовыми актами и иными нормативно-правовыми актами, и направленную на достижение единой цели – решение вопросов местного значения и обеспечение достойного уровня жизни населения» [6].

Жеребцов А.В.: «Взаимодействие муниципальных служащих с населением представляет собой комплекс общественных отношений, складывающихся между органами местного самоуправления и их

представителями в лице муниципальных служащих с населением, выражающийся в процессе совместного осуществления публичной власти в стране, что является предпосылкой для реализации принципа демократии, закрепленного в Конституции Российской Федерации» [5].

В указанных определениях акцент делается на согласованности, совместности осуществления определенных действий в установленных законодательством пределах, направленных на реализацию закрепленных в Конституции Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина. Данные определения дополняют друг друга, и, взяв их за основу, можно перейти к рассмотрению субъектов взаимодействия муниципальных служащих с населением, его форм и процессов их реализации.

Нормативно-правовую основу взаимодействия муниципальных служащих с населением составляют: Конституция Российской Федерации, Федеральным конституционным законом от 28.06.2004 N 5-ФКЗ «О референдуме Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закон Московской области от 19.11.2003 г. №148/2003-ОЗ «О местном референдуме в Московской области», Закон Московской области от 11.11.2015 г. №194/2015 г. «О порядке назначения и проведения опроса граждан в муниципальных образованиях Московской области», Закон Московской области от 05.10.2006 г. №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», а также муниципальные правовые акты (Уставы, Положения, регламенты и т.д.).

Администрация городского округа Балашиха Московской области является исполнительно-распорядительным органом муниципального образования, в спектр полномочий которого входит решение вопросов

местного значения и реализация отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами Московской области [3].

Основные функции, направления деятельности, компетенции Администрации городского округа Балашиха определяются нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Московской области, а также Уставом городского округа Балашиха, утвержденным решением Совета депутатов городского округа Балашиха от 21.09.2015 №02/08 и зарегистрированным Управлением Министерства юстиции Российской Федерации по Московской области 22.09.2015 (регистрационный номер RU503 400002015008) [2].

Во главе Администрации городского округа Балашиха стоит Глава городского округа Балашиха, в подчинении которого первый заместитель, а также 7 заместителей по конкретным вопросам местного значения (вопросы социально-экономического развития, муниципального имущества и жилищно-коммунального хозяйства строительного комплекса, а также работа с территориями и финансовые, социальные и административно-организационные вопросы городского округа Балашиха). В подчинении каждого заместителя находятся соответствующие отраслевые, функциональные и территориальные структурные подразделения, в полномочия которых входит решение вопросов местного значения по соответствующим направлениям (18 управлений, 1 комитет, 6 отделов, 1 сектор). В соответствии с этим можно сделать вывод, что организационная структура Администрации городского округа Балашиха является линейно-функциональной, что типично для органов государственной и муниципальной власти.

Характеристику кадрового состава Администрации городского округа Балашиха можно представить следующим образом: количество женщин преобладает над количеством мужчин; значительная часть

муниципальных служащих находится в средней возрастной группе (36-45 лет); все муниципальные служащие обладают высшим или средним профессиональным образованием; большинство муниципальных служащих имеют стаж от 11 до 15 лет.

С целью определения проблем деятельности Администрации городского округа Балашиха, рассмотрим количество и структуру жалоб населения, поступивших в указанный орган местного самоуправления.

Количество жалоб, направленных в Администрацию городского округа Балашиха, в динамике рассмотрено в таблице ниже. [4]

Таблица 1 – Количество жалоб, направленных в Администрацию городского округа Балашиха в отчетный период 2017-2019 гг.

Год	Количество жалоб
2017	10428
2018	12974
2019	16067

Из таблицы видно, что количество жалоб с каждым годом возрастает, что может быть связано с неудовлетворенностью населения качеством обработки первичных обращений, а также несвоевременным либо недостаточно полным ответом на инициативы граждан органами местного самоуправления и муниципальными служащими.

Рассмотрим подробнее структуру жалоб населения на следующем рисунке.



Рисунок 1 – Структура жалоб населения, поступивших в Администрацию городского округа Балашиха

Из рисунка видно, что большая часть жалоб поступило на работу жилищно-коммунального хозяйства, транспортных услуг, социальной защиты, а также работу строительного комплекса. Применительно к теме выпускной квалификационной работы можно отметить высокий процент жалоб на неудовлетворительную деятельность Администрации городского округа Балашиха в сфере работы с обращениями, информирования населения и организацией информационного пространства официального сайта Администрации городского округа Балашиха.

Далее выявим проблемы в деятельности Администрации городского округа Балашиха с населением на основании опроса населения, проведенных в марте 2020 года.

Опрос населения был проведен с целью определения уровня удовлетворенности граждан городского округа Балашиха качеством, оперативностью и эффективностью деятельности Администрации городского округа Балашиха. Опрос проводился в течение пяти рабочих дней.

Респонденты – граждане, обратившиеся в Администрацию городского округа Балашиха напрямую с целью удовлетворения своего обращения в период одной рабочей недели в марте 2020 года в количестве 100 человек.

Содержание анкеты нацелено на сбор информации, позволяющей комплексно оценить уровень удовлетворенности качеством, оперативностью и эффективностью деятельности Администрации городского округа Балашиха.

Данные опроса населения представлены в виде таблицы ниже.

Таблица 2 – Результаты анкетирования граждан, обратившихся в Администрацию городского округа Балашиха

Вопрос	Ответ	
	Да	Нет
Часто ли Вы обращаетесь в Администрацию городского округа Балашиха?	75	25
Какая форма обращения является для Вас наиболее предпочтительной?		
Письменное обращение	17	
Устное обращение с посещением Администрации	21	
Обращение по электронной почте или через официальный сайт Администрации	33	
Иное	4	
Вы оцениваете работу муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха:		
По качеству обработанного обращения	38	
По опубликованным отчетам о деятельности муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха на официальном сайте Администрации	12	
Из новостных лент района, города	25	
Участвуете ли Вы в обсуждении проектов, планируемых и реализуемых Администрацией городского округа Балашиха?	30	70
Часто ли вы участвуете в собраниях граждан?	24	76
Часто ли вы участвуете в опросах населения?	38	62
Устраивает ли Вас своевременность представления информации о планируемых мероприятиях по реализации проектов	29	71

строительства, ремонта, реставрации и благоустройства на территории Вашего района?		
--	--	--

В процессе проведения анализа деятельности Администрации городского округа Балашиха и ее представителей в лице муниципальных служащих, а также результатов опроса граждан, направленного на определение уровня удовлетворенности населения деятельностью Администрации городского округа Балашиха и ее представителей в лице муниципальных служащих, были выявлены следующие проблемы:

1. Неудовлетворенность населения качеством работы муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха с обращениями.

2. Неудовлетворенность населения качеством и полнотой информирования граждан муниципальными служащими Администрации городского округа Балашиха о планируемых мероприятиях и проектах, а также несвоевременностью публикации отчетов о деятельности муниципальных служащих и органа местного самоуправления в целом.

3. Неудовлетворенность населения организацией информационного пространства официального сайта Администрации городского округа Балашиха.

Наиболее часто осуществляемыми формами взаимодействия муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха с населением являются:

- работа с обращениями граждан;
- личный прием граждан;
- информирование населения;
- официальный сайт Администрации городского округа Балашиха;
- опрос граждан;
- общественные приемные граждан;

- интернет-приемные граждан;
- горячая телефонная линия.

Рассмотрим более подробно количество и статистику обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа Балашиха [4].

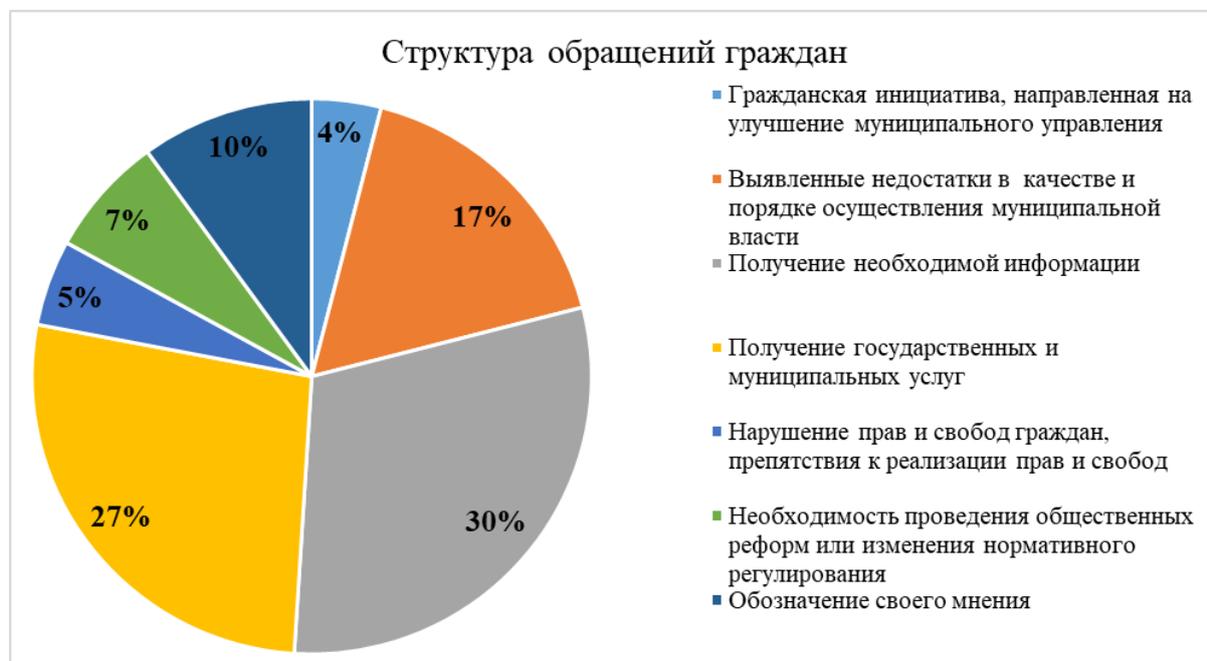


Рисунок 2 - Статистика обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа Балашиха

Из рисунка видно, что значительную долю обращений граждан составляют обращения по вопросам получения необходимой информации о деятельности муниципальных служащих и органов местного самоуправления, а также получения государственных и муниципальных услуг. Данные обращения являются одной из форм взаимодействия муниципальных служащих с населением.

Рассмотрим более детально динамику обращений граждан, поданных напрямую, включая повторные обращения в следующей таблице.

Таблица 3 – Динамика обращений граждан по их видам, включая повторные обращения

Обращения,	Отчетный период	Изменение количества
------------	-----------------	----------------------

поданные напрямую	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2019/2018 г.	2019/2017 г.
Всего обращений, поданных напрямую	9845	10264	12567	+2303	+2722
Из них:					
Устных обращений	2367	2198	2348	+150	-19
Письменных обращений	3456	3827	4763	+936	+1307
Электронных обращений	4022	4239	5456	+1217	+1434
Из них:					
Повторных обращений	3291	4526	6847	+2321	+3556

Из таблицы видно, что каждый год наблюдается стабильный прирост обращений граждан, что может свидетельствовать о повышении уровня доверия местного сообщества к органам местного самоуправления, но с другой стороны – об ухудшении качества работы с обращениями (по данным о повторных обращениях). Необходимо рассмотреть причины повторных обращений граждан в Администрацию городского округа Балашиха. Данные отображены на следующем рисунке.



Рисунок 3 – Причины повторных обращений граждан в Администрацию городского округа Балашиха

Из рисунка видно, что наибольшая часть повторных обращений связана с неудовлетворенностью граждан полнотой ответа на первичное обращение, а также мерами, принятыми по результатам рассмотрения обращения и непонятностью решения по результатам рассмотрения обращения. Также большой процент повторных обращений обоснован частичным или полным отсутствием решений по первичному обращению.

Далее рассмотрим результаты опроса муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха, который был проведен с целью выявления причин неудовлетворенности жителей городского округа Балашиха некоторыми формами взаимодействия муниципальных служащих с населением и определения наиболее часто осуществляемых и эффективных форм взаимодействия муниципальных служащих с населением (по факту и по мнению самих муниципальных служащих) в марте 2020 года.

Респонденты – муниципальные служащие Администрации городского округа Балашиха в количестве 120 человек. Опрос проходил в течение 5 рабочих дней.

Содержание анкеты нацелено на сбор информации, позволяющей комплексно оценить уровень качества, оперативности и эффективности взаимодействия муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха с населением.

Данные опроса муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха представлены в виде таблицы ниже.

Таблица 4 – Результаты анкетирования муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха (специалисты старших и младших должностей, помощники (советники) ведущей группы должностей)

Вопрос	Ответ	
	Да	Нет
Считаете ли Вы используемые формы взаимодействия муниципальных служащих с населением эффективными?	54	66
Как Вы считаете, своевременно ли население получает информацию о планируемых мероприятиях и проектах Администрации городского округа Балашиха?	57	63
Какие формы взаимодействия с населением Вы используете?		
Работа с обращениями граждан	64	
Опросы граждан	36	
Приемы граждан	20	
Какие способы взаимодействия муниципальных служащих с населением Вы считаете наиболее актуальными и перспективными в настоящее время?		
Работа с обращениями граждан в электронном формате	43	
Онлайн-приемные граждан	25	
Опросы граждан	14	
Общественные приемные	10	
Личные встречи муниципальных служащих Администрации с населением	21	
Удобный и простой в понимании официальный сайт Администрации	7	
Каковы основные проблемы взаимодействия муниципальных служащих с населением на Ваш взгляд?		
Высокий уровень недоверия населения к органам местного самоуправления и их представителям в лице муниципальных служащих	66	
Чрезмерная нагрузка на муниципальных служащих,		

вследствие чего – нехватка времени	43
Отсутствие практических навыков взаимодействия муниципальных служащих с населением	11

По результатам опроса муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха можно выделить следующее: наиболее часто используемая форма взаимодействия муниципальных служащих с населением – работа с обращениями граждан, поданным в электронном формате. Основными недостатками во взаимодействии муниципальных служащих с населением, по мнению большинства респондентов, являются высокий уровень недоверия населения к органам местного самоуправления и их представителям в лице муниципальных служащих, а также чрезмерная нагрузка на муниципальных служащих.

В процессе проведения анализа взаимодействия муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха с населением и результатов опроса муниципальных служащих, направленного на сбор информации, позволяющей комплексно оценить уровень качества, оперативности и эффективности взаимодействия муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха с населением, были выявлены следующие недостатки:

1. Стабильный рост количества повторных обращений, связанный с чрезмерной нагрузкой на муниципальных служащих и низким качеством работы с обращениями;

2. Недостаточно полное и своевременное информирование населения о планируемых мероприятиях и проектах, а также несвоевременная публикация отчетов о деятельности муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха;

3. Неудобная для населения организация информационного пространства официального сайта Администрации городского округа Балашиха.

С целью устранения указанных проблем и недостатков предлагаются следующие рекомендации:

Рекомендация 1 – введение автоматизированной информационно-аналитической системы работы с обращениями «БАРС-46» с целью снижения нагрузки на муниципальных служащих Управления делами Администрации городского округа Балашиха.

Рекомендация 2 – организация информирования населения с помощью популярных информационно-телекоммуникационных средств связи, сети Интернет и социальных сетей;

Рекомендация 3 – реорганизация и модернизация информационного пространства официального сайта Администрации городского округа Балашиха с целью выделения на главной странице раздела ответов на часто задаваемые вопросы и Интернет-приемной граждан.

Внедрение данных рекомендаций будет способствовать повышению уровня информационной открытости деятельности муниципальных служащих, оперативности и полноте информирования населения о планируемых мероприятиях и проектах, снижению количества повторных обращений и жалоб на низкое качество работы муниципальных служащих, снижению количества ошибок при работе муниципальных служащих, что в совокупности приведет к повышению уровня удовлетворенности жителей муниципального образования взаимодействием муниципальных служащих Администрации городского округа Балашиха с населением.

#### *Список использованных источников*

1. Федеральный закон №131-ФЗ от 06.10.2003 г. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (ред. от 24.04.2020 г.) - [Электронный ресурс] / СПС «КонсультантПлюс» - URL: [www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_44571/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/) - (дата обращения: 01.05.2020)

2. Устав городского округа Балашиха от 21.09.2015 г. №02/08 - [Электронный ресурс] / Официальный сайт органов местного самоуправления городского округа Балашиха - URL: [balashiha.ru/about/ustav-gorodskogo-okruga-balashikha/](http://balashiha.ru/about/ustav-gorodskogo-okruga-balashikha/) - (дата обращения: 01.04.2020)

3. Постановление городского округа Балашиха Московской области от 27.04.2006 г. №22/74 «Об утверждении положения об Администрации городского округа Балашиха» - [Электронный ресурс] / Официальный сайт «Московский портал» - URL: [moscow-portal.info/2006/04/27/a229184.htm](http://moscow-portal.info/2006/04/27/a229184.htm) - (дата обращения: 01.04.2020)

4. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Балашиха Московской области от 15.03.2016 г. №214/2-ПА - [Электронный ресурс] / Официальный сайт органов местного самоуправления городского округа Балашиха/Приемная Администрации - URL: <http://balashiha.ru/media/23127/регламент-обращения-граждандocx.pdf> - (дата обращения: 01.04.2020)

5. Жеребцов А.В. «Правовые основы взаимодействия органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и исполнительных органов местного самоуправления (на примере Центрального федерального округа): автореф. дисс...канд.юр.наук. М., 2016. – 26 с. - [Электронный ресурс] / ЭБС «Российская государственная библиотека» – URL: <https://search.rsl.ru/ru/record/01002937966> - (дата обращения: 01.04.2020)

6. Карташов В.Г. «Взаимодействие органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления // Конституционное и муниципальное право». 2017, №19. С. 33-38 - [Электронный ресурс] / Электронный журнал «Мудрый юрист» – URL: <https://wiselawyer.ru/poleznoe/22052-vzaimodejstvie-organov->

gosudarstvennoj-vlasti-subekta-rossijskoj-federacii - (дата обращения:  
01.04.2020)