РТУ - МИРЭА

ВЫПУСКНАЯ

Институт Экономики и права . .

Группа УУБЗ-02-15

Направление 38.03.04 ГМУ

Студент Ефимова Е.В.

2020 г.

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | |  | | МИНОБРНАУКИ РОССИИ | | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  высшего образования  **«МИРЭА – Российский технологический университет»**  *РТУ МИРЭА*  Институт \_\_\_Экономики и права\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Кафедра \_\_\_Организационно-кадровой работы в органах государственной власти\_\_ | |

**РАБОТА ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ**

Заведующий

кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С.С. Сапожников

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

по направлению подготовки бакалавров

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

На тему: «Совершенствование взаимодействия государственных гражданских служащих с населением (на примере управы района Щукино города Москвы)»

Обучающийся\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_Ефимова Е.В.

*подпись*  *Фамилия Имя Отчество*

Шифр 1530997

Группа УУБЗ-02-15

Руководитель работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ к.с.н.доцент \_\_Родюкова Т.Н

*подпись уч.степень, уч.звание Фамилия, имя, отчество*

*должность*

Консультант \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*подпись уч.степень, уч. звание, должность Фамилия, имя, отчество*

Нормоконтроль \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Подпись уч.степень, уч. звание, должность Фамилия, имя, отчество*

Москва 2020г.

|  |
| --- |
| МИНОБРНАУКИ РОССИИ  Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  высшего образования  **«МИРЭА – Российский технологический университет»**  **РТУ МИРЭА** |

|  |  |
| --- | --- |
| Институт | экономики и права |
|  | *наименование института (полностью)* |
| Кафедра | организационно-кадровой работы в органах государственной власти |
|  | *наименование кафедры (полностью)* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО | | | | | |  | УТВЕРЖДАЮ | | | | | |
| И.о. заведующего  кафедрой | | | |  | |  | Директор  института | | | |  | |
|  | | | | *подпись* | |  |  | | | | *подпись* | |
| Сапожников Сергей Сергеевич | | | | | |  | Мыльникова Анастасия Николаевна | | | | | |
| *Фамилия Имя Отчество* | | | | | |  | *Фамилия Имя Отчество* | | | | | |
| « |  | » |  | | 20\_\_ г. |  | « |  | » |  | | 20\_\_\_ г. |

**ЗАДАНИЕ**

на выполнение выпускной квалификационной работы бакалавра

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обучающийся |  | Ефимова Екатерина Вячеславовна | | | |
|  |  | *Фамилия Имя Отчество* | | | |
| Шифр |  | 1530997 | | | |
|  |  |  | | | |
| Направление подготовки | | | 38.03.04 |  | Государственное и муниципальное управление |
|  | | | *Код направления подготовки* |  | *Наименование* |
| Группа |  |  | | | |

1. Тема выпускной квалификационной работы бакалавра:

|  |
| --- |
| «Совершенствование взаимодействия государственных гражданских служащих с населением (на примере управы Щукино города Москвы)» |
|  |

2. Цель и задачи выпускной квалификационной работы бакалавра

Цель работы:

|  |
| --- |
| разработка рекомендаций по взаимодействию государственных гражданских служащих с населением управы Щукино города Москвы и оценка их социально-экономической эффективности |

Задачи работы:

|  |
| --- |
| - рассмотреть теоретико-правовые основы взаимодействия государственных гражданских служащих с населением управы Щукино города Москвы |
| - провести анализ взаимодействия государственных гражданских служащих с населением в управе Щукино города Москвы; |
| - выявить недостатки взаимодействия государственных гражданских служащих с населением в управе Щукино города Москвы; |
| - разработать рекомендации по совершенствованию взаимодействия государственных гражданских служащих управы Щукино города Москвы с населением, провести оценку их социально-экономической эффективности |

3. Этапы выпускной квалификационной работы бакалавра:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  этапа | Содержание этапа  выпускной квалификационной работы | Результат выполнения этапа | Срок  выполнения |
| 1 | Теоретико-правовые основы взаимодействия государственных гражданских служащих с населением | Выполнено в срок |  |
| 2 | Анализ взаимодействия государственных гражданских служащих управы Щукино с населением | Выполнено в срок |  |

4. Перечень разрабатываемых документов и графических материалов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4.1 | Цель, задачи, объект и предмет ВКР | 4.7 | Анализ объекта исследования |
| 4.2 | Основные понятия и критерии эффективности | 4.8 | Проблемы в деятельности органа власти и государственных служащих |
| 4.3 | Характеристика деятельности органа власти | 4.9 | Недостатки объекта исследования |
| 4.4 | Организационная структура | 4.10 | Рекомендации |
| 4.5 | Показатели бюджета доходов и расходов | 4.11 | Социально-экономическая эффективность |
| 4.6 | Кадровый состав | 4.12 | Заключение |

5.Руководитель выпускной квалификационной работы бакалавра:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Функциональные  обязанности | Должность в Университете | Фамилия Имя Отчество | Подпись |
| Руководитель ВКР | к.с.н.доцент | Родюкова Татьяна Николаевна |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Задание выдал | | | | | Задание принял к исполнению | | | | |
| Руководитель ВКР: | | | |  | Обучающийся: | | | |  |
|  | | | | *подпись* |  | | | | *подпись* |
| « |  | » |  | 20\_\_\_ г. | « |  | » |  | 20\_\_\_ г. |

**Аннотация**

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух разделов, заключения, списка использованных источников.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, выделяются цель, задачи, объект и предмет работы.

В первом разделе рассматриваются понятие и содержание взаимодействия государственных гражданских служащих с населением, раскрываются правовые основы взаимодействия государственных гражданских служащих с населением.

Во втором разделе проводится анализ деятельности и кадрового состава Управы района Щукино города Москвы. Обосновывается необходимость совершенствования взаимодействия государственных гражданских служащих с населением Управы района Щукино города Москвы. Разрабатываются рекомендации по совершенствованию взаимодействия государственных гражданских служащих с населением Управы района Щукино города Москвы и проводится оценка их социально-экономической эффективности.

В заключении делаются краткие выводы по результатам проведенного исследования.

**Содержание**

[Введение 5](#_Toc32755873)

[1. Теоретико-правовые основы взаимодействия государственных гражданских служащих с населением 7](#_Toc32755874)

[1.1.Основные понятия взаимодействия государственных гражданских служащих с населением 7](#_Toc32755875)

[1.2.Правовые основы взаимодействия государственных гражданских служащих с населением 14](#_Toc32755876)

[2. Анализ взаимодействия государственных гражданских служащих Управы района Щукино с населением 20](#_Toc32755877)

[2.1. Характеристика деятельности Управы района Щукино города Москвы 20](#_Toc32755878)

[2.2. Анализ взаимодействия государственных гражданских служащих с населением в Управе района Щукино города Москвы 35](#_Toc32755879)

[2.3. Разработка рекомендаций по совершенствованию взаимодействия государственных гражданских служащих с населением Управы района Щукино города Москвы и оценка их социально-экономической эффективности 50](#_Toc32755880)

[Заключение 59](#_Toc32755881)

[Список используемых источников 61](#_Toc32755882)

**Введение**

Органы государственной власти выступают ответственными за соблюдение интересов, как государства, так и общества. Народ — носитель суверенитета и источник власти в России, которую он имеет право осуществлять через органы государственной власти, отсюда следует, что органы государственной власти в нашей стране не только являются представителями политической сферы жизнь, но и являются ответственными за соблюдение общественных интересов своих граждан.

Функционирование государства не может быть успешным без участия и деятельности его граждан. В процессе непрерывного систематического взаимодействия государственных гражданских служащих и общества происходит согласование интересов обоих сторон, что обеспечивает постоянную неразрывную связь государственных гражданских служащих с населением. Традиционно, в России такое взаимодействие носит неоднозначный, а, порой, противоречивый, и даже конфликтный характер.

В последнее время в нашей стране наблюдается с разной степенью интенсивности значительное снижение уровня доверия населения к представителям власти. Данный факт обусловлен возросшим требованием со стороны общества к эффективности работы государственных служащих, качеству предоставляемых ими услуг и, главное, к их моральному облику: нетерпимостью к аморальным поступкам, к бюрократизму, коррупции, оторванности от интересов населения и т.д.

Актуальность темы состоит в том, что взаимодействие государственных гражданских служащих с населением является достаточно важным элементом, обеспечивающим эффективность управления. Исходя из актуальности данной темы, можно сформировать:

**Целью выпускной квалификационной работы** является разработка рекомендаций по взаимодействию государственных гражданских служащих Управы района Щукино города Москвы с населением и оценка их социально-экономической эффективности.

**Задачи выпускной квалификационной работы**:

- рассмотреть теоретико-правовые основы взаимодействия государственных гражданских служащих с населением управы района Щукино города Москвы;

- провести анализ взаимодействия государственных гражданских служащих с населением в управе района Щукино города Москвы;

- выявить недостатки взаимодействия государственных гражданских служащих с населением в управе района Щукино города Москвы;

- разработать рекомендации по совершенствованию взаимодействия государственных гражданских служащих управы района Щукино города Москвы с населением, провести оценку их социально-экономической эффективности.

**Объект выпускной квалификационной работы** – взаимодействие государственных гражданских служащих Управы района Щукино с населением.

**Предмет выпускной квалификационной работы** – пути совершенствования взаимодействия государственных гражданских служащих Управы района Щукино города Москвы с населением.

В работе использованы такие методы, как анализ документов, системный подход, табличный, графический метод, опрос, описание и пр.

Практическая значимость исследования заключается в оценке эффективности взаимодействия с населением управой района Щукино города Москвы и определении путей совершенствования этого процесса.

**Структура работы**: введение, 2 раздела, список источников.

## 

## 1. Теоретико-правовые основы взаимодействия государственных гражданских служащих с населением

## 1.1. Основные понятия взаимодействия государственных гражданских служащих с населением

Государственная служба - это профессиональная деятельность по обеспечению исполнения полномочий государственных органов.

Государственная служба функционирует в интересах населения Российской Федерации и гражданского общества. Основные направления деятельности, целевые задачи государственной службы раскрываются в следующих аспектах: политическом, организационном, нормативно-правовом, кадровом, аналитическом, а также в обеспечении обратной связи с населением и предоставлении руководству необходимой информации для принятия решений.

Взаимодействие государственных гражданских служащих с населением –это процесс, представляющий собой взаимосвязь государственных гражданских служащих с населением, проявляющийся в обращениях, запросах, жалоб со стороны населения, а также через личные встречи представителей власти с населением, проведением общих собраний, информирование через СМИ и интернет ресурсы, направленных на улучшение жизни населения. Взаимодействие между государственными гражданскими служащими и населением реализуются, через прямые и обратные коммуникационные связи. [[1]](#footnote-1)

Государственные гражданские служащие работают в соответствии с Федеральным законом N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации". Этот закон регламентируют вопросы по организации службы, правовые аспекты, финансовые и экономические основы гражданской службы России. [[2]](#footnote-2)

Федеральным законом N 58-ФЗ "О системе государственной службы Российской Федерации". Этот федеральный закон определяет порядок по всем видам государственной службы Российской Федерации. Регламентирует вопросы по управления данной системой. [[3]](#footnote-3)

Взаимодействие государственной службы и структур гражданского общества осуществляется на основе соблюдения следующих принципов: [[4]](#footnote-4)

- законность и правовая регламентация деятельности государственных органов и государственных служащих, исключение возможности проявления субъективизма и недопущение произвола при оказании государственными служащими государственных услуг и принятии решений;

- замещение должностей государственной службы наиболее способными, квалифицированными и добросовестными кадрами;

- открытость системы государственной службы;

- ответственность государственных органов и государственных служащих за неправомерный отказ в предоставлении информации;

- ясность процедуры принятия государственными органами решений, затрагивающих права и законные интересы граждан Российской Федерации, возможность участия граждан и структур гражданского общества в процессе подготовки этих решений, широкое информирование граждан о принятых решениях;

- дебюрократизация отношений между государственными служащими, гражданами Российской Федерации и структурами гражданского общества;

- объективное информирование граждан Российской Федерации и структур гражданского общества о деятельности государственных органов и государственных служащих в соответствии с федеральным законом;

- подконтрольность системы государственной службы государству и гражданскому обществу;

- предупреждение, выявление и устранение обстоятельств, способствующих коррупции и злоупотреблениям на государственной службе;

- защищенность государственных служащих от произвола и некомпетентного вмешательства в их деятельность, наличие правовых, организационных, материальных и иных гарантий, предусматривающих обеспечение надлежащих условий для исполнения ими должностных (служебных) обязанностей, в том числе в случае правомерного предоставления информации заинтересованным лицам;

- конфиденциальность информации, касающейся частной жизни, здоровья граждан Российской Федерации, полученной при исполнении государственными служащими должностных (служебных) обязанностей;

- соблюдение государственными служащими этических норм и правил поведения, ответственное исполнение должностных (служебных) обязанностей.[[5]](#footnote-5)

Задачами при формировании взаимодействия между государством и населением являются следующие:[[6]](#footnote-6)

- содействие формированию институтов гражданского общества (политических партий, избирательных объединений, дискуссионных клубов и т. д.);

- выявление общественных потребностей и интересов граждан, связанных с государственной службой, организация мониторинга тенденций общественного развития; защита конституционных свобод и прав граждан и их ассоциаций от неправомерных воздействий государства, органов местного самоуправления и т. д. организация участия граждан и их ассоциаций в деятельности государственной службы;

- взаимодействие с органами местного самоуправления по проведению в жизнь государственной политики, реализации реформ; завоевание доверия и авторитета государственной службы путем добросовестного и инициативного исполнения должностных обязанностей государственными служащими, пропаганда лучших образцов новой модели в СМИ и т. п.

По мнению Козбаненко В. А. демократизация взаимоотношений государства и населения в государственно-управленческих процессах предполагает создание атмосферы доверия и согласия в постоянном диалоге между государственными структурами и представляющими интересы граждан общественными институтами.

Современные ˆорганы ˆгосударственного ˆуправления ˆвсего ˆмира ˆвсе ˆбольше ˆосознают, ˆчто ˆэффективность ˆих ˆдеятельности ˆнаходится ˆв ˆпрямой ˆзависимости ˆот ˆмнений, ˆпотребностей ˆи ˆожиданий ˆграждан.[[7]](#footnote-7)

Взаимодействие ˆгосударственных ˆслужащих ˆс ˆнаселением ˆкак ˆвзаимодействие ˆсубъектов ˆпредставляет ˆсобой ˆсистематические, ˆдостаточно ˆрегулярные ˆдействия ˆпартнеров, ˆнаправленные ˆдруг ˆна ˆдруга, ˆимеющие ˆцелью ˆвызвать ˆопределенную ˆответную ˆреакцию ˆсо ˆстороны ˆпартнера.[[8]](#footnote-8)

Эффективны ˆследующие ˆформы ˆвзаимодействия ˆвласти ˆс ˆнаселением:

1. ˆПрием ˆграждан ˆпредставителями ˆвласти ˆрайона. ˆ

2. ˆОрганизация ˆи ˆпроведение ˆвстреч ˆс ˆнаселением.

3. ˆСоздание ˆи ˆиспользование ˆпотенциала ˆОбщественного ˆсовета ˆрайона, ˆреализация ˆпрограммы ˆ«Одно ˆокно».

4. ˆСистематический ˆсбор, ˆанализ ˆи ˆиспользование ˆв ˆсвоей ˆработе ˆданных ˆо ˆсоциальных ˆпроцессах ˆв ˆокруге; ˆформирование ˆсистемы ˆполучения ˆрегулярной ˆобратной ˆсвязи ˆот ˆнаселения ˆрайона.

5. ˆРабота ˆс ˆобщественными ˆорганизациями, ˆдвижениями ˆи ˆформированиями.

6. ˆ ˆОперативное ˆи ˆкачественное ˆ«реагирование» ˆна ˆобращения ˆжителей

района ˆв ˆорганы ˆместной ˆвласти.

7. ˆСвоевременная ˆпубликация ˆв ˆсредствах ˆмассовой ˆинформации ˆпринимаемых ˆпредставительными ˆорганами ˆвласти ˆзаконопроектов.

8. ˆОказание ˆадресной ˆпомощи ˆотдельным ˆкатегориям ˆграждан, ˆлицам ˆс ˆограниченными ˆвозможностями ˆи ˆпр.

9. ˆСистемы ˆэлектронного ˆвзаимодействия. ˆ ˆКаналы ˆинформирования:

- ˆпортал ˆгосударственных ˆуслуг; ˆ

- ˆинформационные ˆкиоски; ˆсредства ˆмобильного ˆинформирования.

10.Информационно-обеспечивающие ˆэлементы: ˆ

-реестр ˆгосударственных ˆуслуг; ˆ ˆ

- ˆинформационные ˆсистемы ˆМФЦ;

- ˆинформационные ˆсистемы ˆорганов ˆисполнительной ˆвласти. ˆ

В ˆоснове ˆэлектронного ˆправительства ˆкак ˆинтегрированного ˆинструмента ˆможно ˆвыделить ˆтри ˆвида ˆновых ˆтехнологий: ˆинфраструктура; ˆрешения; ˆэксплуатация ˆобщественных ˆпорталов. ˆ

11. ˆОбращения ˆграждан ˆв ˆустной, ˆписьменной ˆи ˆв ˆэлектронной ˆформе.

При ˆпостоянно ˆувеличивающейся ˆинтенсивности ˆвзаимодействия ˆорганов ˆвласти ˆс ˆнаселением ˆи ˆпотребности ˆв ˆоперативной ˆи ˆточной ˆобработке ˆбольшого ˆобъема ˆинформации, ˆсвязанной ˆс ˆрешением ˆпроблем ˆпо ˆобращениям ˆграждан ˆи ˆорганизаций, ˆсовершенно ˆнеобходимо ˆиспользование ˆсовременных ˆинформационных ˆи ˆкоммуникационных ˆтехнологий.

В ˆдеятельности ˆлюбого ˆоргана ˆгосударственной ˆвласти ˆособое ˆместо ˆзанимает ˆработа ˆс ˆобращениями ˆграждан. ˆПод ˆобращением ˆграждан ˆпонимаются ˆнаправленные ˆв ˆгосударственный ˆорган ˆписьменные: ˆпредложение, ˆзаявление, ˆжалоба. ˆ

Опрос ˆграждан ˆ– ˆэто ˆформа ˆвыявления ˆмнения ˆнаселения, ˆно ˆне ˆимеющая ˆюридической ˆсилы. ˆПровести ˆопрос ˆгораздо ˆлегче, ˆбыстрее ˆи ˆдешевле, ˆчем ˆреферендум, ˆпоэтому ˆопросы ˆмогут ˆпроводиться ˆчасто ˆи ˆпо ˆбольшому ˆкругу ˆвопросов, ˆзатрагивающих ˆинтересы ˆнаселения. ˆ

При ˆопросе ˆдостаточно ˆвыявить ˆмнение ˆне ˆвсех ˆжителей, ˆкак ˆна ˆреферендуме, ˆа ˆлишь ˆнекоторого ˆколичества ˆграждан, ˆпредставляющих ˆразные ˆслои ˆнаселения: ˆмужчин ˆи ˆженщин, ˆмолодежи ˆи ˆстаршего ˆпоколения, ˆв ˆцентре ˆгорода ˆи ˆна ˆокраинах ˆ(по ˆрепрезентативной ˆвыборке).

ˆСуществуют ˆтехнологии ˆпроведения ˆразличных ˆустных ˆи ˆписьменных ˆопросов, ˆформы ˆанкет ˆи ˆт.д. ˆРезультаты ˆопросов ˆучитываются ˆорганами ˆместного ˆсамоуправления ˆпри ˆпринятии ˆрешений. ˆ[[9]](#footnote-9) ˆ

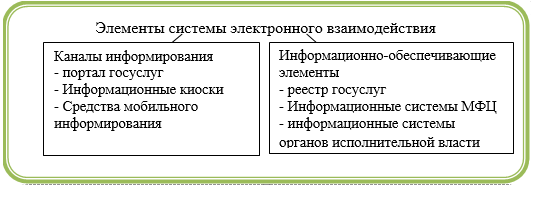
Обращения ˆи ˆжалобы ˆнаселения ˆкак ˆрегулятор ˆдеятельности ˆпредставляют ˆсобой ˆполитический ˆинститут, ˆявляющийся ˆэлементом ˆисторически ˆсложившейся ˆструктуры ˆпринятия ˆрешений ˆи ˆопределяющий ˆформы ˆконтроля ˆнад ˆреализацией ˆпринятых ˆрешений.

Жалобы ˆи ˆобращения ˆграждан ˆпредставляют ˆсобой ˆважнейший ˆполитический ˆинститут, ˆрегулирующий ˆсоциальные ˆотношения ˆв ˆсфере ˆвласти ˆи ˆформирующий ˆосновополагающую ˆструктуру ˆпринятия ˆи ˆконтроля ˆрешений ˆпо ˆвсей ˆвластной ˆиерархической ˆвертикали ˆорганов ˆрегионального ˆуправления ˆво ˆглаве ˆс ˆцентром.

В ˆоснове ˆэлектронного ˆправительства ˆкак ˆинтегрированного ˆинструмента ˆможно ˆвыделить ˆтри ˆвида ˆновых ˆтехнологий: ˆ

- ˆинфраструктура; ˆ ˆ- ˆрешения; ˆ ˆ- ˆэксплуатация ˆобщественных ˆпорталов. ˆ

Развитие ˆэлектронного ˆправительства ˆдолжно ˆответить ˆна ˆвызовы, ˆсвязанные ˆс ˆускорением ˆизменений ˆсоциально-экономической ˆсреды, ˆрасширением ˆвозможностей ˆинформационно-коммуникационных ˆтехнологий, ˆрастущими ˆпотребностями ˆпользователей ˆэлектронного ˆправительства, ˆнеобходимостью ˆсокращения ˆиздержек ˆи ˆвовлечения ˆзаинтересованных ˆсторон ˆ(граждане, ˆбизнес, ˆорганизации ˆгражданского ˆобщества). ˆЭлементы ˆсистемы ˆэлектронного ˆвзаимодействия ˆпредставлены ˆна ˆрисунке ˆ1.1.

Рисунок ˆ1.1 ˆ- ˆЭлементы ˆсистемы ˆэлектронного ˆвзаимодействия

Эффективность ˆи ˆрезультативность ˆсистемы ˆэлектронного ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆс ˆнаселением ˆспособствует ˆускорению ˆдостижения ˆпоставленных ˆцелей, ˆвыполнению ˆзадач ˆи ˆреализации ˆпланов ˆв ˆполном ˆобъеме ˆс ˆтребуемым ˆкачеством ˆв ˆустановленный ˆсрок ˆпри ˆоптимальном ˆиспользовании ˆорганизационных, ˆкадровых, ˆфинансовых, ˆинформационных ˆи ˆдругих ˆтипов ˆресурсов, ˆимеющихся ˆв ˆраспоряжении ˆгосударственного ˆоргана.

На ˆрисунке ˆ1.2 ˆпредставлена ˆ ˆСхема ˆвзаимодействия ˆв ˆэлектронном ˆправительстве

Рисунок ˆ1.2 ˆ– ˆСхема ˆвзаимодействия ˆв ˆэлектронном ˆправительстве[[10]](#footnote-10)

## Создание ˆ«электронного ˆправительства» ˆдолжно ˆминимизировать ˆнепосредственное ˆ(«контактное») ˆвзаимодействие ˆнаселения ˆи ˆорганов ˆгосударства, ˆперенося ˆучастие ˆв ˆуправлении ˆгосударством ˆ(через ˆсистему ˆвыборов, ˆнапример) ˆв ˆсистему ˆ«электронного ˆправительства». ˆОснова ˆтакого ˆкоренного ˆизменения ˆвзаимодействия ˆ– ˆизменение ˆменталитета ˆгосслужащих, ˆструктуры ˆи ˆпринципов ˆих ˆвзаимодействий ˆмежду ˆсобой ˆи ˆс ˆнаселением

## Таким ˆобразом, ˆэлектронное ˆправительство ˆявляется ˆважным ˆэлементом ˆпри ˆвзаимодействии ˆс ˆгосударством, ˆгражданами ˆи ˆбизнесом, ˆтем ˆсамым ˆрегулируя ˆвозникающие ˆвопросы. ˆ

## 1.2. ˆПравовые ˆосновы ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆс ˆнаселением

Список ˆнормативных ˆактов ˆобеспечения ˆуправления ˆгосударственной ˆслужбой ˆвключает ˆследующие ˆдокументы: ˆ

1. ˆКонституция ˆРоссийской ˆФедерации ˆ(принята ˆвсенародным ˆголосованием ˆ12.12.1993) ˆ(с ˆучетом ˆпоправок, ˆвнесенных ˆЗаконами ˆРФ ˆо ˆпоправках ˆк ˆКонституции ˆРФ ˆот ˆ30.12.2008 ˆN ˆ6-ФКЗ, ˆот ˆ30.12.2008 ˆN ˆ7-ФКЗ, ˆот ˆ05.02.2014 ˆN ˆ2-ФКЗ, ˆот ˆ21.07.2014 ˆN ˆ11-ФКЗ)

2. ˆФедеральный ˆзакон ˆот ˆ27.07.2006 ˆ№ ˆ149-ФЗ ˆ«Об ˆинформации, ˆинформационных ˆтехнологиях ˆи ˆо ˆзащите ˆинформации» ˆ(в ˆред. ˆот ˆ27.07.2010 ˆ№ ˆ227-ФЗ). ˆ ˆ

3. ˆФедеральный ˆзакон ˆот ˆ02.05.2006 ˆ№ ˆ59-ФЗ ˆ«О ˆпорядке ˆрассмотрения ˆобращений ˆграждан ˆРФ» ˆ(в ˆред. ˆот ˆ27.07.2010 ˆ№ ˆ227-ФЗ). ˆ

4. ˆФедеральный ˆзакон ˆ№ ˆ79-ФЗ ˆ"О ˆгосударственной ˆгражданской ˆслужбе ˆРФ"

5. ˆФедеральный ˆзакон ˆот ˆ27.05.2003 ˆN ˆ58-ФЗ ˆ(ред. ˆот ˆ23.05.2016) ˆ"О ˆсистеме ˆгосударственной ˆслужбы ˆРФ"

ˆРегулирование ˆотношений, ˆсвязанных ˆс ˆгражданской ˆслужбой, ˆосуществляется:

1. ˆКонституцией ˆРоссийской ˆФедерации;

2. ˆФедеральным ˆзаконом ˆ"О ˆсистеме ˆгосударственной ˆслужбы ˆРоссийской ˆФедерации";

3. ˆнастоящим ˆФедеральным ˆзаконом;

4.другими ˆфедеральными ˆзаконами, ˆв ˆтом ˆчисле ˆфедеральными ˆзаконами, ˆрегулирующими ˆособенности ˆпрохождения ˆгражданской ˆслужбы;

5. ˆуказами ˆПрезидента ˆРоссийской ˆФедерации;

6. ˆпостановлениями ˆПравительства ˆРоссийской ˆФедерации;

7.нормативными ˆправовыми ˆактами ˆфедеральных ˆорганов ˆисполнительной ˆвласти;

8.конституциями ˆ(уставами), ˆзаконами ˆи ˆиными ˆнормативными ˆправовыми ˆактами ˆсубъектов ˆРоссийской ˆФедерации;

9. ˆнормативными ˆправовыми ˆактами ˆгосударственных ˆорганов.

Непосредственного ˆширокого ˆдоступа ˆк ˆматериалам ˆи ˆдокументам ˆорганов ˆвласти ˆдля ˆсвоих ˆграждан, ˆпо ˆсути, ˆтак ˆи ˆне ˆбыло ˆпредоставлено.

Исследователи ˆакцентировали ˆвнимание ˆна ˆто, ˆчто ˆданное ˆправо ˆна ˆдоступ ˆк ˆполучению ˆинформации ˆв ˆданный ˆпериод ˆрассматривается ˆлишь ˆв ˆкачестве ˆправа ˆполучать ˆинформацию ˆчерез ˆсредства ˆмассовой ˆинформации. ˆНеобходимо ˆотметить, ˆчто ˆна ˆданный ˆмомент ˆданное ˆпредставление ˆо ˆсути ˆправа ˆна ˆдоступ ˆк ˆполучению ˆинформации ˆо ˆдеятельности ˆвсех ˆорганов ˆвласти ˆпродолжает ˆбыть ˆактуальным.

Государственные ˆслужащие ˆгарантирует ˆправо ˆграждан ˆна ˆдоступ ˆк ˆполучению ˆинформации ˆи ˆпредоставления ˆуслуг ˆс ˆпомощью ˆпрямого ˆпредоставления ˆматериалов ˆи ˆдокументов ˆзаинтересованным ˆлицам, ˆвключая ˆсведения, ˆна ˆбазе ˆкоторых ˆприняты ˆрешения, ˆкоторые ˆзатрагивают ˆсвободы ˆи ˆправа ˆграждан, ˆа ˆтакже ˆс ˆпомощью ˆофициальной ˆинформации, ˆкоторая ˆопубликована.

[Федеральный ˆзакон ˆот ˆ27.07.2010 ˆN ˆ210-ФЗ ˆ(ред. ˆот ˆ01.04.2019) ˆ"Об ˆорганизации ˆпредоставления ˆгосударственных ˆи ˆмуниципальных ˆуслуг"](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/), ˆстатья ˆ7.1. ˆ«Требования ˆк ˆмежведомственному ˆинформационному ˆвзаимодействию ˆпри ˆпредоставлении ˆгосударственных ˆи ˆмуниципальных ˆуслуг».

Федеральный ˆзакон ˆот ˆ21 ˆиюля ˆ2014 ˆг. ˆN ˆ212-ФЗ ˆ"Об ˆосновах ˆобщественного ˆконтроля ˆв ˆРоссийской ˆФедерации", ˆстатья ˆ16. ˆ«Взаимодействие ˆсубъектов ˆобщественного ˆконтроля ˆс ˆорганами ˆгосударственной ˆвласти ˆи ˆорганами ˆместного ˆсамоуправления».

Нужно ˆтакже ˆпонимать ˆразличие ˆмежду ˆинформационным ˆобслуживанием ˆграждан ˆи ˆнепосредственно ˆвозможностью ˆконкретного ˆгражданина ˆпотребовать ˆот ˆстраны ˆту ˆинформацию, ˆкоторая ˆзатрагивает ˆименно ˆего ˆинтересы. ˆПредставляется, ˆчто ˆсуть ˆправа ˆна ˆдоступ ˆк ˆполучению ˆинформации ˆвыражается ˆне ˆтолько ˆв ˆтом, ˆчто ˆразличные ˆорганы ˆвласти ˆдовольно ˆактивно ˆпредоставляют ˆобществу ˆлюбую ˆинформацию ˆпо ˆсвоему ˆвыбору, ˆно ˆи ˆв ˆформе ˆобратной ˆсвязи ˆв ˆотношениях ˆстраны ˆи ˆчеловека.

В ˆЗаконе ˆ№ ˆ324-ФЗ ˆв ˆстатье ˆ28 ˆпредоставлен ˆперечень ˆтой ˆинформации, ˆкоторую ˆсубъекты, ˆкоторые ˆуказаны, ˆобязаны ˆпредоставлять ˆсвоим ˆгражданам. ˆСледовательно, ˆисходя ˆиз ˆсмысла ˆЗакона ˆ№ ˆ324-ФЗ ˆв ˆчастности ˆстатьи ˆ28, ˆправовое ˆинформирование ˆпредставляет ˆсобой ˆдоведение ˆдо ˆсвоих ˆграждан ˆинформации, ˆкоторая ˆуказана, ˆсамыми ˆразными ˆспособами, ˆсписок ˆкоторых ˆявляется ˆоткрытым. ˆНапример, ˆуказанные ˆсубъекты ˆобязаны ˆпредоставить ˆследующую ˆинформацию ˆнаселению ˆс ˆпомощью ˆее ˆразмещения ˆв ˆтех ˆместах, ˆкоторые ˆдля ˆних ˆдоступны, ˆв ˆСМИ, ˆво ˆвсемирной ˆсети ˆ«Интернет» ˆили ˆлюбым ˆдругим ˆспособом, ˆа ˆименно:

- ˆслучаи ˆи ˆпорядок ˆпредоставления ˆбесплатной ˆюридической ˆпомощи;

- ˆграницы ˆосуществления, ˆсодержание, ˆспособы ˆзащиты ˆи ˆреализации, ˆ  
гарантированных ˆзаконодательством ˆРоссии ˆсвобод, ˆправ, ˆзаконных ˆинтересов ˆнаселения, ˆзаконных ˆинтересов ˆи ˆправ ˆюридических ˆлиц, ˆсодержание ˆобязанностей ˆюридических ˆлиц ˆи ˆнаселения, ˆа ˆтакже ˆграницы ˆисполнения ˆданных ˆобязанностей;

- ˆпорядок ˆдеятельности ˆи ˆкомпетенция ˆорганов ˆгосударственной ˆвласти ˆсубъектов ˆРФ ˆи ˆподведомственных ˆим ˆорганизаций, ˆфедеральных ˆорганов ˆисполнительной ˆвласти ˆи ˆподведомственных ˆим ˆорганизаций, ˆорганов ˆместного ˆсамоуправления ˆи ˆполномочия ˆих ˆдолжностных ˆлиц, ˆорганов ˆуправления ˆвнебюджетных ˆгосударственных ˆфондов;

- ˆправила ˆпредоставления ˆмуниципальных ˆи ˆгосударственных ˆуслуг;

- ˆусловия, ˆоснования ˆи ˆпорядок ˆобжалования ˆдействий ˆи ˆрешений ˆорганов ˆуправления ˆвнебюджетных ˆгосударственных ˆфондов, ˆгосорганов, ˆорганов ˆместного ˆсамоуправления, ˆа ˆтакже ˆподведомственных ˆим ˆорганизаций ˆи ˆих ˆдолжностных ˆлиц;

- ˆпорядок ˆсовершения ˆнаселением ˆдействий, ˆкоторые ˆюридически ˆзначимы, ˆи ˆобычные ˆюридические ˆошибки ˆпри ˆреализации ˆданных ˆдействий.

На ˆданный ˆмомент ˆтщательно ˆи ˆпоэтапно ˆнормы ˆнескольких ˆФедеральных ˆзаконов ˆрегламентируют ˆпроцедуру ˆпредоставления ˆдоступа ˆк ˆопределенной ˆправовой ˆинформации, ˆа ˆименно: ˆ

- ˆ ˆФЗ ˆ№ ˆ59 ˆ«О ˆпорядке ˆрассмотрения ˆобращений ˆграждан ˆРФ» ˆ(далее ˆ- ˆЗакон ˆ№ ˆ59-ФЗ) ˆот ˆ2 ˆмая ˆ2006 ˆгода;

- ˆФЗ ˆ№ ˆ262 ˆ«Об ˆобеспечении ˆдоступа ˆк ˆинформации ˆо ˆдеятельности ˆсудов ˆв ˆРоссийской ˆФедерации» ˆ(далее ˆЗакон ˆ№ ˆ262-ФЗ) ˆот ˆ22 ˆдекабря ˆ2008 ˆгода[[11]](#footnote-11);

- ˆФЗ ˆ№ ˆ8 ˆ«Об ˆобеспечении ˆдоступа ˆк ˆинформации ˆо ˆдеятельности ˆорганов ˆместного ˆсамоуправления ˆи ˆгосударственных ˆорганов» ˆ(далее ˆ- ˆЗакон ˆ№ ˆ8-ФЗ) ˆот ˆ9 ˆфевраля ˆ2009 ˆг.

Федеральным ˆзаконом ˆ№ ˆ80-ФЗ ˆот ˆ7 ˆмая ˆ2013 ˆгода ˆдействие ˆЗакона ˆ№ ˆ59-ФЗ ˆраспространено ˆтакже ˆна ˆправовые ˆотношения, ˆкоторые ˆсвязаны ˆс ˆрассмотрение ˆлюбых ˆобращений ˆобъединений ˆграждан, ˆвключая ˆюридических ˆлиц. ˆРаспространено ˆтакже ˆна ˆправовые ˆотношения, ˆкоторые ˆсвязаны ˆс ˆрассмотрением ˆлюбых ˆобращений ˆобъединений ˆграждан, ˆвключая ˆюридических ˆлиц, ˆнепосредственно ˆсамих ˆграждан, ˆкоторые ˆосуществляют ˆпублично ˆзначимые ˆфункции ˆмуниципальными ˆи ˆгосударственными ˆорганизациями, ˆдругими ˆучреждениями ˆи ˆих ˆдолжностными ˆлицами.

Обращения ˆграждан ˆ– ˆэто ˆсвоеобразный ˆинструмент ˆроста ˆправосознания ˆнаселения, ˆкоторый ˆобеспечивает ˆподдержание ˆинформационной ˆоткрытости ˆорганов ˆместного ˆсамоуправления ˆи ˆгосударственной ˆвласти.[[12]](#footnote-12)

Реализация ˆмероприятий ˆпо ˆразвитию ˆэлектронного ˆправительства ˆначалась ˆв ˆ2002 ˆгоду ˆс ˆпринятием ˆФедеральной ˆцелевой ˆпрограммы ˆ«Электронная ˆРоссия ˆ(2002-2010 ˆгоды)» ˆи ˆпродолжилась ˆв ˆрамках ˆгосударственной ˆпрограммы ˆ«Информационное ˆобщество ˆ(2011-2020 ˆгоды)». ˆС ˆ2010 ˆгода ˆприоритетным ˆнаправлением ˆстало ˆпредоставление ˆгосударственных ˆуслуг ˆв ˆэлектронной ˆформе.

Нормативную ˆправовую ˆбазу ˆэлектронного ˆправительства ˆсоставляют ˆряд ˆзаконов, ˆдокументов ˆстратегического ˆпланирования, ˆи ˆиных ˆнормативных ˆправовых ˆактов. ˆВ ˆих ˆчисло ˆвходят, ˆв ˆчастности: ˆ

- ˆФедеральные ˆзаконы ˆот ˆ27.07.2006 ˆг. ˆФЗ ˆ№ ˆ149 ˆ«Об ˆинформации, ˆинформационных ˆтехнологиях ˆи ˆо ˆзащите ˆинформации»;

- ˆФЗ ˆ№ ˆ210 ˆ«Об ˆорганизации ˆпредоставления ˆгосударственных ˆи ˆмуниципальных ˆуслуг» ˆот ˆ27.07.2010 ˆг; ˆ

- ˆФЗ ˆ№ ˆ152 ˆ«О ˆперсональных ˆданных» ˆот ˆ27.07.2006; ˆ

- ˆФЗ ˆ№63 ˆ«Об ˆэлектронной ˆподписи» ˆот ˆ06.04.2011;

- ˆУказ ˆПрезидента ˆРоссийской ˆФедерации ˆ№ ˆ601 ˆот ˆ12.05.2012г.; ˆ

- ˆГосударственная ˆпрограмма ˆРоссийской ˆФедерации ˆ«Информационное ˆобщество ˆ(2011-2020 ˆгоды)». ˆ

Также, ˆможно ˆсказать, ˆчто ˆзадача ˆпо ˆсозданию ˆбазовой ˆтехнической ˆинфраструктуры ˆэлектронного ˆправительства ˆв ˆосновном ˆрешена, ˆвместе ˆс ˆтем, ˆнакопившиеся ˆрассогласованности ˆи ˆпроблемы ˆв ˆразвитии ˆэлектронного ˆправительства. ˆНовые ˆтребования ˆк ˆэффективности ˆи ˆкачеству ˆгосударственного ˆи ˆмуниципального ˆуправления, ˆрастущие ˆпотребности ˆпользователей ˆи ˆвозможности ˆинформационно-коммуникационных ˆтехнологий ˆделают ˆактуальной ˆзадачу ˆперехода ˆна ˆновый ˆэтап ˆразвития ˆэлектронного ˆправительства.

На ˆданный ˆмомент ˆсформирована ˆнужная ˆнормативная ˆбаза, ˆкоторая ˆнаправлена ˆна ˆрегулирование ˆдеятельности ˆсубъектов ˆгосударственной ˆвласти, ˆкоторые ˆуполномочены, ˆвзаимодействовать ˆс ˆнаселением ˆв ˆтой ˆили ˆиной ˆсфере. ˆОднако ˆтакже ˆона ˆтребует ˆк ˆсебе ˆконкретной ˆконсолидации, ˆа ˆопределенные ˆзаконодательные ˆнормы ˆтребуют ˆк ˆсебе ˆопределенного ˆсовершенствования.

# 2. ˆАнализ ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆуправы ˆрайона ˆЩукино ˆс ˆнаселением

## 2.1. ˆХарактеристика ˆдеятельности ˆуправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы

Согласно ˆПостановления ˆПравительства ˆМосквы ˆот ˆ24 ˆфевраля ˆ2010 ˆг. ˆN ˆ157-ПП, ˆУправа ˆЩукино ˆгорода, ˆтерриториальный ˆорган ˆгосударственной ˆвласти ˆгорода ˆМосквы, ˆподведомственный ˆПравительству ˆМосквы.

Оперативное ˆруководство, ˆконтроль ˆи ˆкоординацию ˆза ˆработы ˆуправы ˆрайона ˆпроводит ˆпрефект ˆсоответствующего ˆадминистративного ˆокруга ˆгорода ˆМосквы ˆв ˆграницах ˆполномочий, ˆкоторые ˆустановлены ˆправовыми ˆактами ˆгорода ˆМосквы.[[13]](#footnote-13)

Управа ˆрайона ˆв ˆсвоей ˆработе ˆруководствуется ˆКонституцией ˆРФ, ˆфедеральными ˆзаконами ˆи ˆдругими ˆнормативно-правовыми ˆактами ˆРФ, ˆУставом ˆгорода ˆМосквы, ˆзаконами ˆи ˆдругими ˆправовыми ˆактами ˆгорода ˆМосквы, ˆи ˆнастоящим ˆПоложением.

Управа ˆрайона ˆв ˆпределах, ˆвозложенных ˆна ˆнее ˆполномочий ˆконтролирует ˆдеятельность ˆнаходящихся ˆв ˆведомственном ˆподчинении ˆуправы ˆрайона ˆгосударственных ˆказенных, ˆунитарных ˆпредприятий ˆи ˆбюджетных ˆи ˆавтономных ˆучреждений, ˆв ˆкоторых ˆучредителем ˆявляется ˆгорода ˆМосква.

Управа ˆрайона ˆпроводит ˆсвою ˆдеятельность ˆво ˆвзаимодействии ˆс ˆфедеральными ˆорганами ˆгосударственной ˆвласти, ˆорганами ˆгосударственной ˆвласти ˆгорода ˆМосквы, ˆорганами ˆместного ˆсамоуправления ˆвнутригородских ˆмуниципальных ˆобразований ˆв ˆгорода ˆМоскве ˆ(далее ˆ- ˆорганы ˆместного ˆсамоуправления), ˆфизическими ˆи ˆюридическими ˆлицами, ˆобщественными ˆобъединениями ˆи ˆдругими ˆнегосударственными ˆнекоммерческими ˆорганизациями.

Управа ˆрайона ˆво ˆвзаимоотношениях ˆс ˆфедеральными ˆорганами ˆгосударственной ˆвласти, ˆорганами ˆгосударственной ˆвласти ˆгорода ˆМосквы, ˆорганами ˆместного ˆсамоуправления ˆвыражают ˆинтересы ˆПравительства ˆМосквы ˆв ˆрамках ˆсвоих ˆполномочий.

Управа ˆявляется ˆюридическим ˆлицом, ˆимеет ˆбюджетную ˆсмету ˆи ˆсамостоятельный ˆбаланс, ˆбланки ˆи ˆпечать ˆс ˆизображением ˆгерба ˆгорода ˆМосквы ˆи ˆс ˆсобственным ˆнаименованием, ˆштампы ˆи ˆпечати ˆдля ˆслужебного ˆназначения, ˆсчета ˆв ˆкредитных ˆорганизациях ˆи ˆлицевые ˆсчета ˆв ˆорганах ˆказначейства ˆв ˆпорядке ˆи ˆна ˆусловиях, ˆкоторые ˆопределяются ˆправовыми ˆактами ˆгорода ˆМосквы;

Управа ˆрайона ˆявляется ˆорганом, ˆкоторый ˆуполномочен ˆна ˆпроведение ˆгосконтроля ˆ(надзора) ˆза ˆработой ˆиндивидуальных ˆпредпринимателей ˆи ˆюридических ˆлиц ˆна ˆтерритории ˆрайона ˆгорода ˆМосквы ˆ(далее ˆ- ˆрайон) ˆсогласно ˆзаконодательству ˆРФ ˆи ˆправовыми ˆактами ˆгорода ˆМосквы.

Управа ˆрайона ˆвзаимодействует ˆс ˆорганами ˆисполнительной ˆвласти ˆгорода ˆМосквы, ˆуполномоченными ˆна ˆпроведение ˆгосконтроля ˆ(надзора), ˆв ˆтом ˆчисле ˆс ˆгосударственными ˆинспекциями ˆгорода ˆМосквы, ˆпо ˆвопросам ˆосуществления ˆплановых ˆи ˆвнеплановых ˆпроверок, ˆвыносит ˆим ˆсвои ˆпредложения ˆпо ˆпроведению ˆпроверок ˆна ˆтерритории ˆрайона.

Исполняет ˆбюджетные ˆполномочия ˆполучателя ˆи ˆраспорядителя ˆсредств ˆбюджета ˆгорода ˆМосквы.

Управа ˆзаключает ˆв ˆрамках ˆсвоих ˆполномочий ˆсоглашения, ˆдоговоры ˆо ˆвзаимодействии, ˆсотрудничестве.

Управа ˆрайона ˆпланирует, ˆразрабатывает ˆи ˆпроводит ˆежегодные ˆхозяйственно-экономические ˆсобрания ˆорганизаций, ˆкоторые ˆрасположены ˆна ˆтерритории ˆрайона, ˆпо ˆреализации ˆпрограммы ˆэкономического ˆи ˆсоциального ˆразвития ˆрайона.

Управа ˆрайона ˆосуществляет ˆв ˆпределах, ˆустановленных ˆзаконодательными ˆи ˆиными ˆнормативными ˆправовыми ˆактами ˆгорода ˆМосквы, ˆисполнительно-распорядительную, ˆкоординирующую ˆи ˆконтрольную ˆдеятельность ˆна ˆтерритории ˆрайона ˆв ˆобласти:

Полномочия ˆгосударственных ˆслужащих ˆуправы ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы.

Глава ˆуправы: ˆДействует ˆбез ˆдоверенности ˆот ˆимени ˆуправы ˆрайона. ˆПредставляет ˆуправу ˆрайона ˆв ˆфедеральных ˆорганах ˆгосударственной ˆвласти, ˆиных ˆорганах ˆгосударственной ˆвласти, ˆорганах ˆместного ˆсамоуправления, ˆв ˆмеждународных ˆи ˆиных ˆорганизациях. ˆ

Подписывает ˆраспоряжения ˆи ˆприказы ˆуправы ˆрайона. ˆНесет ˆответственность ˆза ˆорганизацию ˆзащиты ˆсведений, ˆсоставляющих ˆгосударственную ˆтайну, ˆобеспечивает ˆмобилизационную ˆподготовку ˆуправы ˆрайона, ˆэкономики ˆрайона, ˆруководит ˆслужбой ˆуправы ˆрайона ˆпо ˆобеспечению ˆрежима ˆсекретности. ˆОрганизует ˆработу ˆпостоянных ˆи ˆвременных ˆрабочих ˆорганов, ˆсозданных ˆуправой ˆрайона.

Заместитель ˆглавы ˆуправы ˆпо ˆработе ˆс ˆнаселением: ˆПредставляет ˆуправу ˆрайона ˆв ˆфедеральных ˆорганах ˆгосударственной ˆвласти, ˆиных ˆорганах ˆгосударственной ˆвласти, ˆвыполняет ˆфункции ˆГлавы ˆуправы ˆво ˆвремя ˆего ˆотсутствия. ˆ

Управа ˆимеет ˆсвой ˆсайт, ˆна ˆкотором ˆнаселение ˆможет ˆузнать ˆо ˆсобытиях ˆи ˆновостях ˆсвоего ˆрайона, ˆа ˆтакже ˆзадать ˆволнующие ˆих ˆвопросы ˆпредставителям ˆвласти.

Управа ˆрайона ˆосуществляет ˆв ˆпределах, ˆустановленных ˆзаконодательными ˆи ˆиными ˆнормативными ˆправовыми ˆактами ˆгорода ˆМосквы, ˆисполнительно-распорядительную, ˆкоординирующую ˆи ˆконтрольную ˆдеятельность ˆна ˆтерритории ˆрайона ˆв ˆобласти:

- ˆэкономики, ˆфинансов, ˆуправления ˆимуществом;

- ˆстроительства, ˆземлепользования ˆи ˆохраны ˆокружающей ˆсреды;

- ˆжилищной ˆполитики ˆи ˆжилищно-коммунального ˆхозяйства;

- ˆпотребительского ˆрынка ˆи ˆуслуг;

- ˆтранспорта, ˆсвязи ˆи ˆбезопасности ˆдвижения;

- ˆсоциальной ˆзащиты ˆнаселения, ˆмолодежной, ˆсемейной ˆполитики, ˆтруда ˆи ˆзанятости;

- ˆобразования, ˆздравоохранения, ˆкультуры ˆи ˆспорта;

- ˆвзаимодействия ˆс ˆгосударственными ˆорганами, ˆорганами ˆместного ˆсамоуправления;

- ˆработы ˆс ˆнаселением, ˆобщественными ˆобъединениями ˆграждан, ˆсредствами ˆмассовой ˆинформации.

Во ˆглаве ˆкаждого ˆподразделения ˆнаходится ˆруководитель, ˆнаделенный ˆвсеми ˆполномочиями, ˆединолично ˆотвечающий ˆза ˆработу ˆподчиненных ˆзвеньев. ˆЕго ˆрешения, ˆпередаваемые ˆпо ˆцепочке ˆсверху ˆвниз ˆобязательны ˆдля ˆвыполнения ˆвсеми ˆнижестоящими ˆзвеньями. ˆСам ˆруководитель ˆв ˆсвою ˆочередь ˆподчинен ˆвышестоящему ˆруководителю.

По ˆспособу ˆвыделения ˆотделов, ˆданную ˆструктуру ˆуправления ˆможно ˆохарактеризовать ˆкак ˆлинейно-функциональную, ˆто ˆесть ˆвыделяются ˆотделы, ˆвыполняющие ˆопределённые ˆфункции:

-Отдел ˆпо ˆвопросам ˆжилищно-коммунального ˆхозяйства ˆи ˆблагоустройства;

-Сектор ˆпо ˆвопросам ˆстроительства, ˆимущественно-земельных ˆотношений ˆи ˆтранспорта;

- ˆСектор ˆпо ˆвопросам ˆторговли ˆи ˆуслуг;

- ˆСлужба ˆ«Одного ˆОкна»

- ˆОтдел ˆпо ˆвопросам ˆЖКХ,

-Отдел ˆбухгалтерского ˆучета, ˆорганизации ˆи ˆпроведения ˆконкурсов ˆи ˆаукционов;

- ˆОрганизационный ˆсектор;

- ˆОтдел ˆпо ˆвзаимодействию ˆс ˆнаселением;

- ˆСектор ˆпо ˆработе ˆсо ˆслужебной ˆкорреспонденцией, ˆписьмами ˆграждан, ˆорганизации ˆприема ˆнаселения ˆи ˆматериально-технического ˆобеспечения;

- ˆЮридическая ˆслужба

Принцип ˆединоначалия ˆпредполагает, ˆчто ˆподчиненные ˆвыполняют ˆраспоряжения ˆтолько ˆодного ˆруководителя. ˆВышестоящий ˆорган ˆне ˆимеет ˆправа ˆотдавать ˆраспоряжения ˆкаким-либо ˆисполнителям, ˆминуя ˆих ˆнепосредственного ˆруководителя.

Советник ˆюридической ˆслужбы: ˆ[Отвечает ˆза ˆобеспечение ˆрежима ˆсекретности ˆи ˆмобилизационной ˆподготовке ˆуправы ˆрайона ˆЩукино ˆг. ˆМосквы.](https://timiryazevskiy.mos.ru/about/structure/sluzhba_po_obespecheniyu_rezhima_sekretnosti_i_mobilizatsionnoy_podgotovke/)

Начальник ˆотдела ˆпо ˆвзаимодействию ˆс ˆнаселением: ˆОрганизация ˆмежведомственного ˆвзаимодействия ˆв ˆрамках ˆосуществления ˆработы ˆпо ˆадаптации ˆобъектов ˆрайонной ˆинфраструктуры, ˆа ˆтакже ˆсозданию ˆбез ˆбарьерной ˆсреды ˆжизнедеятельности ˆдля ˆинвалидов ˆи ˆдругих ˆмало ˆмобильных ˆгрупп ˆнаселения. ˆОсуществление ˆконтроля ˆза ˆработой ˆпо ˆразвитию ˆи ˆобеспечению ˆфункционирования ˆадресной ˆсоциальной ˆпомощи ˆльготным ˆи ˆмалоимущим ˆкатегориям ˆграждан. ˆ

Начальник ˆорганизационного ˆотдела: ˆразрабатывает ˆпроекты ˆдокументов ˆпо ˆорганизационным ˆвопросам, ˆвыносимых ˆна ˆрассмотрение ˆи ˆутверждение. ˆГотовит ˆи ˆсовершенствует ˆдействующие ˆинструкции, ˆположения ˆи ˆдругие ˆнормативные ˆи ˆметодические ˆдокументы ˆпо ˆорганизационно-уставным ˆвопросам. ˆГотовит ˆпроекты ˆнормативных ˆи ˆраспорядительных ˆдокументов ˆпо ˆвопросам ˆфункционирования ˆОтдела.

Начальник ˆотдела ˆпо ˆвопросам ˆЖКХ ˆи ˆблагоустройства: ˆУчаствует ˆв ˆподготовке ˆи ˆпроведении ˆсовещаний, ˆвстреч, ˆсеминаров. ˆОказывает ˆконсультативно-методическую ˆпомощь ˆпо ˆвопросам ˆдеятельности ˆотдела; ˆОсуществляет ˆкоординацию ˆработы ˆподразделений; ˆОсуществляет ˆсвязь ˆс ˆобщественными ˆорганизациями, ˆдвижениями, ˆ[средствами ˆмассовой ˆинформации](https://pandia.ru/text/category/sredstva_massovoj_informatcii/);

Начальник ˆотдела ˆстроительства ˆи ˆтранспорта: ˆ

- ˆорганизация ˆразработки ˆпроектов ˆдолгосрочных, ˆсреднесрочных ˆи ˆтекущих ˆпланов ˆкапитального ˆстроительства; ˆ

- ˆсоставления ˆтитульных ˆсписков ˆна ˆвсе ˆобъекты ˆкапитального ˆстроительства, ˆзаявок ˆна ˆстроительные ˆматериалы, ˆоборудование.

- ˆруководство ˆработниками ˆотдела ˆкапитального ˆстроительства. ˆ

- ˆруководство ˆнепосредственным ˆвыполнением ˆработ ˆпо ˆкапитальному ˆстроительству ˆи ˆреконструкции ˆпроизводственных ˆобъектов. ˆ

Начальник ˆотдела ˆэкономики ˆи ˆторговли: ˆ ˆ

- ˆучаствовать ˆв ˆподготовке ˆ[нормативных ˆактов](https://pandia.ru/text/category/akt_normativnij/), ˆрегламентирующих ˆдеятельность ˆконкурсной ˆкомиссии ˆпо ˆзакупкам ˆдля ˆгосударственных ˆнужд;

- ˆготовит ˆежегодный ˆпрогноз ˆобъемов ˆзакупок ˆв ˆсоответствии ˆс ˆутвержденными ˆформами;

- ˆуведомляет ˆв ˆустановленном ˆпорядке ˆруководителя ˆобо ˆвсех ˆслучаях ˆобращения ˆк ˆнему ˆкаких-либо ˆлиц ˆв ˆцелях ˆсклонения ˆего ˆк ˆсовершению ˆкоррупционных ˆправонарушении.

На ˆрисунке ˆ2.1 ˆ- ˆпредставлена ˆорганизационная ˆструктура ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы

Рисунок ˆ2.1- ˆОрганизационная ˆструктура ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы

Несмотря ˆна ˆсложность ˆсовременной ˆэкономической ˆситуации ˆи ˆсвязанные ˆс ˆэтим ˆпроблемами, ˆналоговые ˆи ˆненалоговые ˆдоходы ˆбюджета ˆвозросли ˆк ˆ2018 ˆгоду ˆ128 ˆ756,00 ˆтыс. ˆрублей. ˆСводная ˆтаблица ˆпо ˆдоходам ˆи ˆрасходам ˆв ˆ2017 ˆи ˆ2018 ˆгодах ˆпредставлена ˆв ˆтаблице ˆ2.1.

Таблица ˆ2.1 ˆ– ˆПоказатели ˆдоходов ˆи ˆрасходов ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆза ˆ2017-2018 ˆгг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доходы, ˆтыс. ˆруб.** | **2017 ˆг. ˆ** | **Доля, ˆ%** | **2018 ˆг.** | **Доля, ˆ%** | **Изменения ˆ(+;-)** |
| Налоговые ˆдоходы | 1 ˆ020 ˆ347,00 | 44,83% | 1 ˆ120 ˆ235,00 | 46,59% | 99 ˆ888,00 |
| Неналоговые ˆдоходы | 285 ˆ072,00 | 12,53% | 310 ˆ030,00 | 12,89% | 24 ˆ958,00 |
| Безвозмездные ˆпоступления | 970 ˆ380,00 | 42,64% | 974 ˆ290,00 | 40,52% | 3 ˆ910,00 |
| **Итого** | **2 ˆ275 ˆ799,00** | **100,00%** | **2 ˆ404 ˆ555,00** | **100,00%** | **128 ˆ756,00** |
| **Расходы, ˆтыс. ˆруб.** | **2017 ˆг. ˆ** | **ˆДоля, ˆ%** | **2018 ˆг.** | **Доля, ˆ% ˆ** | **Изменения ˆ(+;-)** |
| Здравоохранение | 1 ˆ036 ˆ022,00 | 33,31% | 1 ˆ097 ˆ504,00 | 33,25% | 61 ˆ482,00 |
| Образование | 1 ˆ523 ˆ284,00 | 48,97% | 1 ˆ606 ˆ912,60 | 48,69% | 83 ˆ628,60 |
| Социальная ˆполитика | 142 ˆ001,00 | 4,57% | 155 ˆ754,30 | 4,72% | 13 ˆ753,30 |
| Физическая ˆкультура ˆи ˆспорт | 53 ˆ974,00 | 1,74% | 55 ˆ654,70 | 1,69% | 1 ˆ680,70 |
| Культура, ˆкинематографии, ˆСМИ | 74 ˆ336,00 | 2,39% | 78 ˆ334,30 | 2,37% | 3 ˆ998,30 |
| Жилищно-коммунальные ˆхозяйство | 13 ˆ947,00 | 0,45% | 14 ˆ934,80 | 0,45% | 987,8 |
| Национальная ˆэкономика | 2 ˆ310,00 | 0,07% | 2 ˆ476,30 | 0,08% | 166,3 |
| Межбюджетные ˆтрансферы | 115 ˆ022,00 | 3,70% | 120 ˆ708,10 | 3,66% | 5 ˆ686,10 |
| Общегосударственные ˆрасходы | 134 ˆ265,00 | 4,32% | 151 ˆ389,00 | 4,59% | 17 ˆ124,00 |
| Другие ˆрасходы | 15 ˆ394,00 | 0,49% | 16 ˆ789,90 | 0,51% | 1 ˆ395,90 |
| **Итого** | **3 ˆ110 ˆ555,00** | **100,00%** | **3 ˆ300 ˆ458,00** | **100,00%** | **189 ˆ903,00** |

Согласно ˆвыше ˆпредставленной ˆтаблицы, ˆстоит ˆотметить, ˆчто ˆбольшая ˆчасть ˆрасходов ˆнаправлена ˆна ˆфинансирование ˆсистемы ˆобразования ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы, ˆа ˆименно ˆболее ˆ48% ˆиз ˆобщей ˆсуммы ˆрасходов. ˆБолее ˆ30 ˆ% ˆрасходов ˆнаправлены ˆна ˆсистему ˆздравоохранения. ˆВ ˆ2018 ˆгоду ˆсумма ˆрасходов ˆувеличилась ˆна ˆ189 ˆ903,00 ˆтыс. ˆруб. ˆпо ˆсравнению ˆс ˆ2017 ˆгодом.

На ˆрисунке ˆ2.2 ˆпредставлена ˆдиаграмма ˆдоходов ˆуправы ˆЩукино ˆза ˆ2018 ˆгод.

Рисунок ˆ2.2 ˆ– ˆПоказатели ˆдоходов ˆуправы ˆрайона ˆЩукино ˆза ˆ2018 ˆг

Диаграмма ˆрасходам ˆуправы ˆрайона ˆЩукино ˆпредставлены ˆна ˆрисунках ˆ2.3. ˆ

Рисунок ˆ2.4 ˆ– ˆПоказатели ˆрасходов ˆбюджета ˆза ˆ2018 ˆгод

Ниже ˆпредставлена ˆтаблица ˆ2.2, ˆсодержащая ˆв ˆструктуру ˆчисленности ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆуправы ˆрайона ˆЩукино

Таблица ˆ2.2 ˆ- ˆСтруктура ˆчисленности ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆуправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Список ˆсотрудников ˆуправы ˆрайона ˆЩукино | 2016 | 2017 | 2018 |
| Глава ˆуправы | 1 | 1 | 1 |
| заместители ˆуправы | 3 | 3 | 3 |
| руководители ˆотделов | 10 | 10 | 10 |
| ведущие ˆспециалисты | 5 | 4 | 6 |
|
| главные ˆспециалисты | 5 | 5 | 5 |
| советники, ˆконсультанты | 5 | 4 | 4 |
| Общее ˆколичество ˆсотрудников | 29 | 28 | 29 |
| Количество ˆуволенных ˆсотрудников ˆ ˆ ˆ ˆ ˆза ˆпериод, ˆгод | 2 | 2 | 3 |
|

В ˆ2018 ˆгоду ˆколичество ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆуправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы ˆсоставило ˆ29 ˆчеловек, ˆчто ˆна ˆ1 ˆчеловека ˆбольше, ˆчем ˆв ˆ2017 ˆгоду.

Возраст ˆслужащих ˆнемало ˆважный ˆфактор, ˆкоторый ˆбыл ˆтакже ˆпроанализирован. ˆНиже ˆпредставлена ˆтаблица ˆ2.3, ˆв ˆкоторой ˆуказана ˆвозвратная ˆкатегория ˆслужащих ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆза ˆ2018 ˆг

Таблица ˆ2.3 ˆ– ˆСведения ˆо ˆвозрастном ˆсоставе ˆслужащих ˆв ˆУправе ˆрайона ˆЩукино ˆза ˆ2018 ˆг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возрастная ˆкатегория | Количество | Доля, ˆ% |
| До ˆ30 ˆлет | 5 | 12,50% |
| От ˆ30 ˆдо ˆ50 ˆлет | 13 | 41,67% |
| От ˆ50 ˆдо ˆ60 ˆлет | 6 | 25,00% |
| Старше ˆ60 ˆлет | 5 | 20,83% |
| **Всего** | **29** | **100,00%** |

Большая ˆчасть ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих, ˆкоторые ˆосуществляют ˆслужбу ˆв ˆУправе ˆрайона ˆЩукино, ˆимеет ˆвозраст ˆот ˆ30 ˆдо ˆ50 ˆлет. ˆЗдесь ˆнеобходимо ˆзаметить, ˆчто ˆдисбаланс ˆв ˆэтой ˆструктуре ˆспособен ˆнарушить ˆпсихосоциологическое ˆравновесие ˆвнутри ˆучреждения ˆи ˆсоздать ˆкоммуникационные ˆбарьеры. ˆПоэтому, ˆанализ ˆвозрастной ˆструктуры ˆперсонала ˆимеет ˆважное ˆзначение. ˆДиаграмма ˆприставлена ˆна ˆрисунке ˆ2.5.

Рисунок ˆ2.5 ˆ- ˆСведения ˆо ˆвозрастном ˆсоставе ˆслужащих ˆв ˆУправе ˆрайона ˆЩукино ˆза ˆ2018 ˆг

Конечно, ˆвозраст, ˆа ˆтакже ˆопыт ˆработы ˆможет ˆположительно ˆили ˆотрицательно ˆсказываться ˆна ˆкачестве ˆработы ˆслужащего. ˆСогласно ˆприведённым ˆданным, ˆможно ˆзаметить, ˆчто ˆ25% ˆслужащих ˆимеют ˆвозраст ˆот ˆ50 ˆдо ˆ60 ˆлет, ˆеще ˆ20,83% ˆ- ˆстарше ˆ60 ˆлет. ˆДля ˆэффективной ˆработы ˆслужащего ˆтребуется ˆне ˆтолько ˆповышение ˆквалификации, ˆно ˆи ˆобучаемость ˆразличным ˆпрограммам, ˆпоскольку ˆс ˆкаждым ˆгодом ˆпроисходит ˆих ˆобновление ˆи ˆусовершенствование.

На ˆоснове ˆанализа ˆобразовательного ˆуровня ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆможно ˆсделать ˆвывод ˆо ˆтом, ˆчто ˆв ˆ2018 ˆгоду ˆвсе ˆ29 ˆчеловек ˆ(или ˆ100%) ˆимеют ˆвысшее ˆобразование. ˆТаким ˆобразом, ˆпрофессионально-квалификационный ˆуровень ˆслужащих ˆУправы ˆ ˆЩукино ˆдостаточно ˆвысокий, ˆпозволяющий ˆрешать ˆпоставленные ˆзадачи.

Для ˆбольшей ˆнаглядности ˆанализ ˆкадрового ˆсостава ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы ˆпо ˆстажу ˆработы ˆпредставим ˆв ˆтаблице ˆ2.4.

Таблица ˆ2.4 ˆ– ˆАнализ ˆкадрового ˆсостава ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы ˆпо ˆстажу ˆработы ˆ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категория | Стаж ˆработы ˆв ˆУправе ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы | |
| Чел. | % |
| до ˆ5 ˆлет | 5 | 10 |
| От ˆ5 ˆдо ˆ10лет | 18 | 60 |
| От ˆ10 ˆдо ˆ15 ˆлет | 4 | 22,5 |
| От ˆ15 ˆдо ˆ20 ˆлет | 2 | 7,5 |
| Более ˆ20 ˆлет | 0 |  |
| Итого | 29 | 100,00% |

Из ˆтаблицы ˆ2.4 ˆможно ˆвидеть, ˆчто ˆзначительнаяܖ ˆчастьܖ ˆкадровогоܖ ˆсоставаܖ ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆимеетܖ ˆзначительный ˆопытܖ ˆработыܖ ˆнаܖ ˆгосударственнойܖ ˆгражданскойܖ ˆслужбеܖ. ˆТак ˆвܖ ˆ2018ܖ ˆг.ܖ ˆтолько ˆ10%ܖ ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащихܖ ˆимелиܖ ˆстажܖ ˆгосударственнойܖ ˆслужбыܖ ˆменее ˆ5ܖ ˆлет. ˆИ ˆ25% ˆболее ˆ5 ˆно ˆменее ˆ10 ˆлет.

Общая ˆчисленность ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆв ˆУправе ˆрайона ˆЩукино ˆна ˆ01.01.2018 ˆг. ˆсоставляла ˆ29 ˆчеловек. ˆОсновная ˆчастьܖ ˆиз ˆних ˆженщиныܖ ˆ- ˆ17 ˆчеловек ˆ(вܖ ˆ2017ܖ ˆг.ܖ ˆихܖ ˆдоляܖ ˆсоставилаܖ ˆ–ܖ ˆ83%),ܖ ˆприܖ ˆэтомܖ ˆсܖ ˆкаждымܖ ˆгодомܖ ˆудельныйܖ ˆвесܖ ˆмужчинܖ ˆвܖ ˆструктуреܖ ˆобщейܖ ˆчисленностиܖ ˆперсоналаܖ ˆуменьшается.ܖ ˆ

Рисунок ˆ2.6 ˆ– ˆАнализа ˆкадрового ˆсостава ˆУправы ˆЩукино ˆ

города ˆМосквы ˆпо ˆполовому ˆпризнаку

В ˆтаблице ˆ2.5 ˆпредставлен ˆанализ ˆдвижения ˆкадров ˆУправы ˆрайона ˆЩукино, ˆгде ˆрасчитаны ˆважные ˆпоказатели.

Таблица ˆ2.5 ˆАнализ ˆдвижения ˆкадров ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы ˆза ˆ2016-2018 ˆг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Период, ˆгод | | | Отклонения ˆ2017/2018 | |
| 2016 | 2017 | 2018 | ˆ+;- | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Численность ˆработников ˆна ˆначало ˆгода | 26 | 26 | 27 | 1 | 3,85% |
| Принято ˆсотрудников ˆ | 3 | 2 | 2 | 0 | 0,00% |
| Уволено ˆсотрудников ˆвсего, ˆв ˆт.ч.: | 2 | 2 | 3 | 1 | 50,00% |
| ˆв ˆпериод ˆиспытательного ˆсрока | ˆ | ˆ | 1 | 1 | 100,00% |
| в ˆсвязи ˆс ˆвыходом ˆна ˆпенсию | 1 | ˆ | 1 | 1 | 100,00% |
| по ˆсокращению ˆштата | ˆ | 1 | ˆ | ˆ0 | 0,00% |
| по ˆсобственному ˆжеланию ˆ | 1 | 1 | 1 | 1 | 100,00% |
| за ˆнарушение ˆтрудовой ˆдисциплины | ˆ0 | 0 ˆ | 0 ˆ | ˆ0 | 0,00% |
| Численность ˆработников ˆна ˆконец ˆгода | 27 | 26 | 26 | 0 | 0,00% |
| Коэффициент ˆоборота ˆпо ˆприему | 0,11 | 0,08 | 0,08 | 0 | 0,00% |
| Коэффициент ˆоборота ˆпо ˆвыбытию | 0,08 | 0,08 | 0,11 | 0,04 | 50,00% |
| Коэффициент ˆтекучести ˆкадров ˆ | 0,08 | 0,08 | 0,11 | 0,03 | 27,27% |
| Коэффициент ˆпостоянства ˆсостава | 0,96 | 1,00 | 1,04 | 0,04 | 3,85% |
| Коэффициент ˆзамещения ˆрабочей ˆсилы | 1,5 | 1 | 0,67 | -0,33 | -33,33% |
| Коэффициент ˆполного ˆоборота | 2,22 | 1,85 | 2,31 | 0,46 | 25,00% |

Коэффициент ˆтекучести ˆкадров ˆрассчитывается ˆпо ˆследующей ˆформуле ˆ(2.1):

Ктек ˆ= ˆЧув. ˆп. ˆч./Чср ˆ× ˆ100 ˆ%, ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ ˆ(2.1)

где: Ктек ˆ– ˆкоэффициент ˆтекучести ˆкадров, ˆ%;

Чув.п.т.– ˆколичество ˆуволенных ˆсотрудников ˆпо ˆпричинам ˆтекучести ˆ(по ˆсобственному ˆжеланию ˆил ˆинициативе ˆадминистрации), ˆчеловек;

Чср ˆ– ˆсреднесписочная ˆчисленность ˆкадров, ˆчеловек.

Ктек= ˆ3/26,33 ˆ\* ˆ100% ˆ= ˆ0,11

За ˆанализируемый ˆпериод ˆпроизошли ˆизменения ˆв ˆструктуре ˆперсонала ˆв ˆсторону ˆуменьшения ˆдоли ˆспециалистов. ˆКоэффициент ˆтекучести ˆкадров ˆсоставляет ˆ0,11. ˆ

Работа ˆс ˆобращениями ˆи ˆприем ˆграждан ˆосуществляется ˆпо ˆвопросам, ˆвходящим ˆв ˆкомпетенцию ˆглавы ˆуправы, ˆопределенной ˆФедеральным ˆзаконом ˆот ˆ02.05.2006 ˆг. ˆ№ ˆ59-ФЗ ˆ«О ˆпорядке ˆрассмотрения ˆобращений ˆграждан ˆРоссийской ˆФедерации», ˆУставом ˆгорода ˆМосквы. ˆПрием ˆграждан ˆосуществляется ˆпо ˆпоручению ˆглавы ˆУправы, ˆпервым ˆзаместителем ˆи ˆзаместителями ˆглавы ˆуправы ˆв ˆприемные ˆуправы ˆсогласно ˆграфику, ˆутверждаемому ˆежегодно ˆглавой ˆуправы. ˆВ ˆслучае ˆесли ˆвопрос ˆтого ˆили ˆиного ˆгражданина ˆне ˆбыл ˆрешен ˆсотрудниками ˆУправы, ˆто ˆон ˆвправе ˆзаписаться ˆна ˆприем ˆк ˆглаве ˆУправы ˆили ˆзаместителю ˆглавы ˆУправы. ˆ

Таблица ˆ2.6 ˆ– ˆКоличество ˆобращений ˆв ˆУправу ˆрайона ˆЩукино ˆглаве ˆУправы ˆили ˆзаместителю ˆглавы ˆУправы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Потупившие ˆобращения | Количество ˆпоступивших ˆобращений | | | | | | | |
| 2017 ˆг. | | | | 2018 ˆг. | | | |
| Письменные | Уст-  ные | Электрон-  ные | Всего | Письмен-  ные | Уст-  ные | Электрон-  ные | Всего |
| Главе ˆуправы | 170 | 95 | 30 | 295 | 166 | 97 | 37 | 300 |
| Заместителю ˆГлавы ˆуправы ˆпо ˆработе ˆс ˆнаселением | 269 | 30 | 37 | 336 | 260 | 33 | 48 | 341 |
| Начальнику ˆотдела ˆпо ˆвзаимодействию ˆс ˆнаселением ˆ | 136 | 40 | 44 | 220 | 130 | 25 | 54 | 209 |
| Начальнику ˆотдела ˆпо ˆвопросам ˆЖКХ ˆи ˆблагоустройству | 300 | 50 | 94 | 444 | 285 | 60 | 115 | 460 |
| Начальнику ˆотдела ˆпо ˆвзаимодействию ˆс ˆнаселением | 344 | 64 | 56 | 464 | 355 | 85 | 85 | 525 |
| Всего ˆпоступило: | 1219 | 279 | 261 | 1759 | 1196 | 300 | 339 | 1835 |

За ˆпериод ˆ2017 ˆг. ˆв ˆУправе ˆрайона ˆзарегистрировано ˆ1759 ˆобращений, ˆ1219 ˆписьменных, ˆ279 ˆустных, ˆ261 ˆэлектронных. ˆВ ˆ2018 ˆгоду ˆвсего ˆпоступило ˆ1835 ˆобращения, ˆиз ˆкоторых ˆ1196 ˆписьменных, ˆ300 ˆ– ˆустных ˆобращений ˆи ˆ339 ˆэлектронных. ˆ ˆКоличество ˆобращений ˆв ˆ2018 ˆгоду, ˆпоступивших ˆнепосредственно ˆв ˆуправу ˆрайона, ˆувеличилось ˆна ˆ76 ˆобращений ˆпо ˆсравнению ˆс ˆпериодом ˆ2017 ˆгода. ˆИсходя ˆиз ˆвышеуказанных ˆданных, ˆмы ˆвидим, ˆчто ˆбольшая ˆчасть ˆобращений ˆпоступают ˆв ˆписьменной ˆформе. ˆ

Наибольшее ˆчисло ˆобращений ˆот ˆжителей ˆрайона ˆпоступило:

- ˆпо ˆвопросам ˆблагоустройства ˆтерритории ˆ– ˆ37,4%.

- ˆпо ˆвопросам ˆ ˆэксплуатации ˆи ˆремонта ˆжилищного ˆфонда ˆ– ˆ23%,

- ˆпо ˆвопросам ˆсоциальной ˆсферы ˆ– ˆ13,5%,

- ˆпо ˆгаражам, ˆавтостоянкам ˆи ˆтранспортному ˆобеспечению ˆ– ˆ8,6%,

- ˆпо ˆвопросам ˆградостроительства ˆи ˆархитектуры ˆ– ˆ7,1%

- ˆпо ˆвопросам ˆторговли ˆи ˆбытового ˆобслуживания ˆнаселения ˆ– ˆ3,7%

Таблица ˆ2.7 ˆ– ˆКоличество ˆповторных ˆобращений ˆв ˆУправу ˆЩукино ˆза ˆ2017-2018 ˆгг ˆ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель ˆ | 2017 ˆг | 2018 ˆг. | Изменения ˆ(+:-) | Доля, ˆ% |
| Общее ˆколичество ˆобращений | 1759 | 1835 | 76 | 11,54% |
| Повторное ˆобращение ˆ | 203 | 345 | 109 | 17,00% |

Следует ˆотметить, ˆчто ˆколичество ˆповторных ˆобращений ˆв ˆ2018 ˆгоду ˆвозросло ˆна ˆ109 ˆобращений, ˆчто ˆв ˆпроцентном ˆотношении ˆсоставляет ˆ5,46 ˆ%.

ˆТаблица ˆ2.8 ˆ– ˆСведения ˆо ˆпричинах ˆжалоб ˆи ˆпретензионных ˆобращений ˆв ˆУправу ˆрайона ˆЩукино ˆза ˆ2017-2018 ˆгг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Причины ˆжалоб ˆи ˆпретензионных ˆобращения ˆсвязаны ˆс: | 2017 ˆг | Доля, ˆ% | 2018 ˆг. | Доля, ˆ% |
| содержанием ˆи ˆэксплуатацией ˆжилищного ˆфонда | 169 | 73,16% | 265 | 76,81% |
| содержанием ˆтерритории ˆи ˆблагоустройством | 45 | 19,48% | 56 | 16,23% |
| социальной ˆзащиты ˆнаселения | 15 | 6,49% | 20 | 5,80% |
| Иные ˆпричины | 2 | 0,87% | 4 | 1,16% |
| Повторные ˆобращения ˆвсего: | 231 | 100,00% | 345 | 100,00% |

Согласно ˆвыше ˆпредставленной ˆтаблице ˆ2.8 ˆможно ˆсделать ˆвывод, ˆчто ˆосновная ˆпричина ˆжалоб ˆи ˆпретензионных ˆобращений ˆсвязаны ˆс ˆнесоответствующем ˆсодержании ˆи ˆэксплуатации ˆжилищного ˆфонда. ˆ ˆВ ˆ2017 ˆгоду ˆсоставило ˆдоля ˆтаких ˆпретензий ˆсоставила ˆ- ˆ73,16%, ˆа ˆв ˆ2018 ˆ– ˆ76.81%. ˆ

Еще ˆодной ˆнемало ˆважной ˆпричиной ˆжалоб ˆсо ˆстороны ˆграждан ˆстали ˆнарушение ˆи ˆнедолжное ˆсодержание ˆи ˆблагоустройство ˆтерритории ˆУправы. ˆВ ˆ2017 ˆгоду ˆпроцент ˆтаких ˆжалоб ˆсоставил ˆ19,48%, ˆа ˆв ˆ2018 ˆгоду ˆ-16,23%. ˆПолучение ˆжалоб ˆи ˆпретензионных ˆобращений ˆот ˆжителей ˆрайона ˆв ˆУправу ˆсвязано ˆс ˆтем, ˆчто ˆпри ˆпервичном ˆобращении ˆвопрос ˆлибо ˆне ˆбыл ˆрешен, ˆлибо ˆрешен ˆнедолжным ˆобразом.

На ˆосновании ˆпроведенных ˆопросов ˆбыли ˆвыявлены ˆследующие ˆпроблемы ˆво ˆвзаимодействии ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆс ˆнаселением, ˆа ˆименно:

1. ˆУвеличилось ˆколичество ˆжалоб ˆна ˆработу ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆУправы. ˆОсновные ˆпричины ˆжалоб, ˆс ˆкоторыми ˆжители ˆобращались ˆк ˆглаве ˆУправы, ˆраспределены ˆследующим ˆобразом:

- ˆпотеря ˆобращений;

- ˆответ ˆполучен, ˆно ˆпринятие ˆрешения ˆдля ˆустранения ˆпроблемы ˆне ˆбыло;

- ˆнарушение ˆрегламентированных ˆсроков ˆответа ˆна ˆобращение;

- ˆотсутствие ˆвозможности ˆдозвониться ˆна ˆ«Горячую ˆлинию» ˆУправы ˆрайона ˆЩукино;

- ˆне ˆрешение ˆвопросов ˆпо ˆулучшению ˆдворовых ˆтерриторий, ˆнаведения ˆчистоты ˆи ˆпорядка ˆв ˆподъездах, ˆлифтах ˆи ˆна ˆлестничных ˆплощадках;

2. ˆ ˆВозросло ˆколичество ˆповторных ˆобращений ˆчаще ˆвсего ˆпо ˆпричине ˆпотери ˆранее ˆполученных ˆобращений ˆ(более ˆ70% ˆповторных ˆобращений ˆбыли ˆпо ˆпричине ˆпотери ˆписьменных ˆзаявлений), ˆа ˆтак ˆже ˆпо ˆпричине ˆнарушение ˆрегламентированных ˆсроков ˆответов ˆна ˆобращение

Таким ˆобразом, ˆв ˆходе ˆпроведенного ˆанализа ˆбыли ˆвыявлены ˆвыше

указанные ˆпроблемы, ˆкоторые ˆпрепятствуют ˆэффективному ˆвзаимодействию ˆмежду ˆгражданскими ˆслужащими ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆи ˆего ˆнаселением

**2.2. ˆАнализ ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆс ˆнаселением ˆв ˆуправе ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы**

Основным ˆнаправлением ˆдеятельности ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆявляется ˆработа ˆи ˆвзаимодействие ˆс ˆнаселением. ˆКонцепцией ˆработы ˆс ˆнаселением ˆв ˆУправе ˆявляется ˆопределение ˆприоритетных ˆцелей, ˆзадач ˆи ˆметодов ˆвзаимодействия ˆс ˆнаселением.

ˆПринципами ˆконцепции ˆУправы ˆпри ˆорганизации ˆработы ˆс ˆнаселением ˆсчитаются ˆследующие:[[14]](#footnote-14)

- ˆвсе ˆподразделения ˆи ˆсотрудники ˆуправы ˆпринимают ˆучастие ˆв ˆработе ˆс ˆнаселением ˆрайона;

- ˆсотрудники ˆработают ˆв ˆсоответствии ˆс ˆдолжностной ˆинструкцией, ˆсоблюдая ˆпринятые ˆв ˆУправе ˆстандарты;

- ˆпринимают ˆоптимальные ˆрешения ˆв ˆрамках ˆсвоей ˆкомпетенции. ˆ

- ˆподразделения ˆи ˆсотрудники ˆиспользуются ˆобщие ˆметоды ˆи ˆподходы ˆпри ˆрешении ˆпроблем.

Целями ˆи ˆзадачами ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆпри ˆработе ˆс ˆнаселением ˆявляются:[[15]](#footnote-15)

- ˆобеспечение ˆпланомерного ˆи ˆустойчивого ˆулучшения ˆусловий ˆжизни ˆнаселения ˆрайона;

- ˆобеспечение ˆрешение ˆзадач, ˆосновываясь ˆна ˆтерриториальные ˆособенности ˆи ˆинтересы ˆнаселения ˆрайона;

- ˆпоиск ˆфинансовых ˆвозможностей ˆс ˆцелью ˆинвестиций ˆдля ˆразвития ˆнаучного, ˆинновационного ˆи ˆдругих ˆпотенциалов ˆрайона;

- ˆповышение ˆуровня ˆпрозрачности ˆвласти ˆпо ˆотношению ˆк ˆжителям ˆрайона;

- ˆповышение ˆдоверия ˆк ˆвласти ˆшироких ˆслоев ˆнаселения ˆрайона;

ˆ- ˆразработка ˆи ˆреализация ˆстрате­гии ˆформирования ˆпозитивного ˆимиджа ˆрайонной ˆвласти; ˆ

- ˆполучение ˆрегулярной ˆобратной ˆсвязи ˆс ˆнаселением;

- ˆсоздание ˆоптимальных ˆусловий ˆдля ˆконструктивного ˆдиалога ˆи ˆсотрудничества ˆобщественными ˆорганизациями ˆи ˆполитическим ˆпартиями, ˆорганами ˆместного ˆсамоуправления;

- ˆпроведение ˆсоциологических ˆопросов ˆу ˆжителей ˆрайона;

- ˆпринятие ˆуправленческих ˆрешений ˆна ˆоснове ˆквалифицированной ˆи ˆдостоверной ˆинформации ˆо ˆсоциальных ˆпроцессах;

-разработка ˆпредложений ˆпо ˆрешению ˆинформационно-коммуникационных ˆпроблем ˆв ˆкризисных ˆситуациях.

Основными ˆформами ˆи ˆметодами ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆс ˆнаселением ˆявляются:

1. ˆПрием ˆграждан ˆпредставителями ˆвласти ˆрайона. ˆ

Личный ˆприем ˆграждан ˆруководителями ˆуправы ˆосуществляется ˆпо ˆвопросам, ˆвходящим ˆв ˆкомпетенцию ˆуправы ˆв ˆсоответствии ˆс ˆдействующим ˆфедеральным ˆи ˆмосковским ˆзаконодательством ˆо ˆпорядке ˆрассмотрения ˆобращений ˆграждан ˆи ˆдругими ˆзаконами ˆгорода ˆМосквы. ˆПрием ˆграждан ˆосуществляется ˆруководителями ˆУправы ˆв ˆПриемные ˆуправы ˆсогласно ˆграфику, ˆутверждаемому ˆраспоряжением ˆУправы.

На ˆличный ˆприем ˆк ˆпервому ˆзаместителю ˆглавы ˆУправы, ˆзаместителям ˆглавы ˆУправы ˆмогут ˆзаписаться ˆжители ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы. ˆНа ˆличный ˆприем ˆк ˆглаве ˆуправы ˆмогут ˆзаписаться ˆжители ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы, ˆесли ˆих ˆвопрос ˆне ˆбыл ˆрешен ˆна ˆуровне ˆпервого ˆзаместителя ˆглавы ˆУправы, ˆзаместителя ˆглавы ˆУправы ˆ(в ˆсоответствии ˆс ˆраспределением ˆобязанностей ˆмежду ˆруководителями ˆУправы).

Предварительная ˆбеседа ˆс ˆгражданами ˆи ˆзапись ˆна ˆприем ˆк ˆруководителям ˆУправы ˆпроводятся ˆработником ˆПриемной ˆУправы.

Прием ˆобращений ˆграждан ˆдля ˆзаписи ˆна ˆличный ˆприем ˆосуществляется ˆнепосредственно ˆот ˆгражданина ˆили ˆзаконно ˆуполномоченных ˆпредставителей ˆпутем ˆзаполнения ˆкарточки ˆпервичного ˆобращения ˆжителя ˆв ˆПриемнjq ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆпо ˆадресу: ˆул. ˆРасплетина, ˆд.9 ˆкаб.6 ˆ(понедельник ˆ– ˆчетверг ˆс ˆ8:00 ˆдо ˆ17:00, ˆобед ˆс ˆ12:00 ˆдо ˆ12:45, ˆтелефон ˆдля ˆсправок ˆ8-(499) ˆ-194-36-51. ˆПри ˆсебе ˆнеобходимо ˆиметь ˆдокумент, ˆудостоверяющий ˆличность, ˆи ˆответы ˆиз ˆорганизаций, ˆкуда ˆобращались ˆранее.

2.Организация ˆи ˆпроведение ˆвстреч ˆс ˆнаселением. ˆВстречи ˆс ˆнаселением ˆглавы ˆУправ ˆв ˆстолице ˆпроводят ˆежемесячно. ˆС ˆполным ˆсписком ˆграфика ˆвстреч ˆможно ˆознакомиться ˆна ˆофициальном ˆсайте ˆмэра ˆМосквы. ˆНачало ˆсобраний ˆв ˆ19:00. ˆВо ˆвремя ˆвстречи ˆжители ˆсмогут ˆзадать ˆлюбые ˆвопросы ˆглаве ˆУправы, ˆа ˆтакже ˆвнести ˆкакие-либо ˆпредложения ˆпо ˆразвитию ˆрайона. ˆТемы ˆкаждой ˆвстречи ˆразные. ˆ

Зачастую ˆо ˆвстречах ˆГлавы ˆУправы ˆс ˆнаселением, ˆлюди ˆслучайно ˆузнают ˆиз ˆместных ˆгазет. ˆОповещения ˆна ˆсайте ˆУправы ˆобновляются ˆпоздно, ˆсоответственно ˆне ˆмногие ˆмогут ˆотследить ˆданную ˆинформацию ˆи ˆпопасть ˆна ˆвстречу ˆс ˆГлавой ˆУправы.

В ˆгазетах ˆи ˆна ˆсайте ˆУправы ˆуказывают, ˆчто ˆна ˆвстречу ˆможет ˆпопасть ˆлюбой ˆжелающий ˆи ˆзадать ˆволнующие ˆего ˆвопросы, ˆно ˆпо ˆрезультатам ˆопрошенных ˆграждан ˆ15% ˆне ˆмогли ˆпопасть ˆна ˆсобрания ˆиз-за ˆ ˆ ˆсуществующих ˆсписков ˆ«приглашенных ˆжителей» ˆс ˆуже ˆготовыми ˆ«удобными ˆвопросами».

Как ˆпоказал ˆанализ, ˆи ˆопрос ˆвсего ˆ10% ˆопрошенных ˆотслеживают ˆинформацию ˆо ˆвстречах ˆс ˆГлавой ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆна ˆсайте ˆУправы;

- ˆ20% ˆ- ˆне ˆпосещают ˆданные ˆсобрания, ˆсвези ˆс ˆтем, ˆчто ˆони ˆне ˆзнают ˆо ˆместе ˆи ˆвремени ˆпроведения ˆсобрания;

3. ˆСоздание ˆи ˆиспользование ˆпотенциала ˆОбщественного ˆсовета ˆрайона, ˆреализация ˆпрограммы ˆ«Одно ˆокно». ˆ

Управа ˆрайона ˆявляется ˆдержателем ˆ«одного ˆокна» ˆв ˆсоответствии ˆс ˆпостановлением ˆПравительства ˆМосквы ˆот ˆ30 ˆмая ˆ2006 ˆг. ˆ№ ˆ352-ПП ˆ«О ˆмерах ˆпо ˆдальнейшему ˆразвитию ˆи ˆсовершенствованию ˆработы ˆорганов ˆисполнительной ˆвласти, ˆгосударственных ˆучреждений ˆи ˆгосударственных ˆунитарных ˆпредприятий ˆгорода ˆМосквы ˆв ˆрежиме ˆ«одного ˆокна», ˆнепосредственно ˆосуществляет ˆфункции ˆоформления ˆи ˆвыдачи ˆдокументов ˆзаявителям ˆпо ˆсоответствующим ˆнаправлениям ˆдеятельности.

Служба ˆ«одного ˆокна» ˆ- ˆвыдает ˆв ˆустановленном ˆпорядке ˆдокументы ˆв ˆсоответствии ˆс ˆединым ˆреестром ˆдокументов, ˆвыдаваемых ˆзаявителям ˆна ˆтерритории ˆгорода ˆМосквы ˆорганами ˆисполнительной ˆвласти ˆи ˆучаствует ˆв ˆподготовке ˆдокументов ˆв ˆсоответствии ˆс ˆутвержденными ˆрегламентами.

4. ˆСистематический ˆсбор, ˆанализ ˆи ˆиспользование ˆв ˆсвоей ˆработе ˆданных ˆо ˆсоциальных ˆпроцессах ˆв ˆокруге; ˆформирование ˆсистемы ˆполучения ˆрегулярной ˆобратной ˆсвязи ˆот ˆнаселения ˆрайона;

ˆДля ˆпроведения ˆэффективной ˆи ˆрезультативной ˆсоциальной ˆполитики, ˆреализации ˆконцепции ˆработы ˆс ˆнаселением ˆуправа ˆпроводит ˆрегулярные ˆзамеры ˆ(мониторинг) ˆсоциальных ˆпроцессов. ˆ

Для ˆцеленаправленного ˆисследования ˆсуществующих ˆэкономической, ˆсоциальных ˆи ˆполитической ˆпроблем ˆпроводятся ˆспециальные ˆсоциологические ˆисследований ˆсреди ˆнаселения ˆв ˆцелом ˆили ˆотдельных ˆцелевых ˆгрупп.

В ˆУправе ˆрайона ˆсистематически ˆпроводится ˆаналитическая ˆработа ˆпо ˆобращениям ˆграждан ˆ(анализ ˆобращений ˆграждан, ˆвстречи ˆс ˆнаселением, ˆприем ˆнаселения, ˆобщественная ˆприемная).

После ˆпроведения ˆмероприятий, ˆакций ˆс ˆучастием ˆуправы ˆпроводятся ˆзамеры ˆ(мониторинг) ˆэффективности ˆработы ˆуправы, ˆполучение ˆобратной ˆсвязи ˆот ˆнаселения. ˆ

Все ˆприведенные ˆметоды ˆдают ˆинформацию ˆдля ˆпринятия ˆквалифицированных ˆуправленческих ˆрешений ˆсотрудниками ˆуправы, ˆдля ˆразработки ˆцелевых ˆпрограмм ˆи ˆотдельных ˆмероприятий.

5. ˆРабота ˆс ˆобщественными ˆорганизациями, ˆдвижениями ˆи ˆформированиями;

ˆСлужба ˆпо ˆорганизационным ˆвопросам ˆуправы ˆорганизует ˆцеленаправленное ˆи ˆпланомерное ˆвзаимодействие ˆс ˆобщественными ˆорганизациями, ˆдвижениями ˆи ˆформированиями, ˆработающими ˆна ˆтерритории ˆокруга. ˆ

Основными ˆзадачами ˆданной ˆСлужбы ˆявляются:

- ˆинформационное ˆобеспечение ˆжителей ˆрайона ˆкак ˆна ˆвстречах ˆс ˆнаселением, ˆтак ˆи ˆчерез ˆпечать, ˆрадио, ˆтелевидение ˆи ˆиные ˆсредства ˆмассовой ˆинформации;

- ˆпроведение ˆ«горячих ˆлиний»;

- ˆоперативный ˆанализ ˆинформации ˆпо ˆосновным ˆнаправлениям ˆдеятельности ˆУправы;

- ˆподготовка ˆк ˆвыпуску ˆинформационных ˆсборников ˆо ˆрайоне;

- ˆпроведение ˆсоциологических ˆисследований;

- ˆорганизация ˆматериально-технического ˆобеспечения ˆпроведения ˆвыборов ˆв ˆфедеральные ˆи ˆгородские ˆорганы ˆгосударственной ˆвласти, ˆобщероссийских, ˆгородских ˆреферендумов.

- ˆпривлечение ˆместной ˆпечати ˆи ˆкабельного ˆтелевидения ˆк ˆобсуждению ˆпроблем ˆтерритории ˆи ˆразъяснению ˆэкономической ˆи ˆсоциальной ˆполитики ˆорганов ˆгосударственной ˆвласти ˆрайона, ˆокруга, ˆгорода.

Управа ˆв ˆсвоей ˆдеятельности ˆс ˆданной ˆцелевой ˆсоциальной ˆгруппой ˆисходит ˆиз ˆконцепции ˆработы ˆс ˆнаселением ˆи ˆпринципа ˆ«социального ˆпартнерства».[[16]](#footnote-16)

Управа ˆкоординирует ˆдеятельность ˆобщественных ˆорганизаций, ˆдвижений ˆи ˆформирований, ˆосуществляет ˆмониторинг ˆобщественно-политической ˆжизни ˆв ˆрайоне, ˆоказывает ˆпомощь ˆи ˆсодействие ˆв ˆорганизации ˆи ˆпроведение ˆрайонных ˆмероприятий ˆи ˆакций ˆдля ˆразличных ˆсоциальных ˆи ˆвозрастных ˆгрупп ˆнаселения ˆрайона ˆЩукино, ˆинформационно-аналитическое ˆсопровождение ˆмероприятий ˆи ˆакций, ˆорганизаторами ˆкоторых ˆвыступают ˆобщественные ˆорганизации ˆи ˆполитические ˆпартии.

На ˆсистематической ˆоснове ˆуправа ˆсобирает ˆинформацию ˆоб ˆобщественных ˆорганизациях, ˆдвижениях ˆи ˆформированиях, ˆее ˆлидерах, ˆпотребностях ˆи ˆт.д. ˆУправа ˆстремится ˆвовлечь ˆв ˆработу ˆна ˆтерритории ˆрайона.

6. ˆОперативное ˆи ˆкачественное ˆ«реагирование» ˆна ˆобращения ˆжителей

района ˆв ˆорганы ˆместной ˆвласти;

Обратиться ˆв ˆУправу ˆрайона ˆжитель ˆможет ˆследующим ˆобразом:

1. ˆНаписать ˆписьмо ˆи ˆотправить ˆего ˆпо ˆПочте ˆР.Ф. ˆна ˆадрес ˆУправы ˆрайона ˆЩукино. ˆ

2. ˆНаписать ˆписьмо ˆи ˆотвезти ˆего ˆв ˆУправу ˆлично. ˆПисьмо ˆбудет ˆзарегистрировано ˆв ˆжурнале ˆвходящих ˆобращений ˆи ˆобработано ˆв ˆсоответствии ˆс ˆустановленными ˆсроками.

3. ˆНаписать ˆписьмо ˆна ˆэлектронную ˆпочту ˆУправы, ˆпредназначенная ˆдля ˆобращений. ˆВ ˆписьме ˆнеобходимо ˆуказать ˆФИО ˆотправителя, ˆиначе ˆУправа ˆимеет ˆправа ˆне ˆотвечать ˆна ˆписьма, ˆкоторые ˆне ˆсоответствуют ˆтребованиям, ˆуказанным ˆна ˆсайте ˆУправы. ˆ

4. ˆНа ˆофициальном ˆсайте ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆжитель ˆможет ˆзарегистрироваться ˆи ˆв ˆразделе ˆ«Обратная ˆсвязь» ˆнаписать ˆсвое ˆобращение, ˆуказав ˆличные ˆданные. ˆ

В ˆслучае ˆотправки ˆэлектронных ˆобращений ˆглаве ˆУправы ˆили ˆему ˆзаместителю ˆдо ˆ15:00, ˆто ˆданное ˆобращение ˆрегистрируется ˆв ˆэтот ˆже ˆдень. ˆЕсли ˆобращение ˆотправлено ˆпосле ˆ15:00, ˆто ˆоно ˆбудет ˆзарегистрировано ˆуже ˆна ˆследующих ˆдень. ˆ

5. ˆВ ˆцелях ˆдистанционного ˆобращения ˆна ˆсайте ˆУправы ˆбыл ˆразработан ˆраздел, ˆкоторый ˆназывается ˆ«Электронная ˆприемная», ˆжители ˆтакже ˆмогут ˆотправить ˆсвое ˆобращение, ˆзаполнив ˆспециальную ˆформу. ˆ

7. ˆОбратиться ˆустно ˆк ˆслужащему ˆУправы, ˆпри ˆэтом ˆнеобходимо ˆназвать ˆФИО, ˆместо ˆработы ˆили ˆучебы.

8. ˆЖители ˆмогут ˆколлективно ˆобратиться ˆв ˆУправу. ˆ

Коллективное ˆустное ˆобращение ˆграждан ˆдолжно ˆсодержать ˆфамилии, ˆимена, ˆотчества ˆграждан, ˆа ˆтакже ˆфамилию, ˆимя, ˆотчество ˆи ˆданные ˆо ˆместе ˆжительства, ˆработы ˆили ˆучебы ˆуполномоченного ˆобращением ˆпредставителя.

. ˆ ˆВ ˆцелях ˆизбежание ˆподобных ˆситуаций ˆУправа ˆпроводит ˆопросы, ˆпозволяющие ˆвыявить ˆнедостатки ˆво ˆвзаимодействии ˆмежду ˆслужащими ˆУправы ˆи ˆжителями ˆрайона ˆЩукино.

С ˆцелью ˆвыявления ˆпроблем ˆво ˆвзаимодействии ˆгражданских ˆслужащих ˆрайона ˆУправы ˆЩукино ˆбыли ˆпроведены ˆопросы. ˆВ ˆопросе ˆприняли ˆ340 ˆчеловек. ˆОпросы ˆпроводились ˆна ˆсайте ˆУправы, ˆа ˆтакже ˆпри ˆличном ˆобращении ˆв ˆУправу ˆЩукино.

Таблица ˆ2.9 ˆ– ˆПроведение ˆопроса ˆнаселения ˆрайона ˆЩукино ˆв ˆ2018 ˆгоду

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Качество ˆработы ˆслужбы ˆпо ˆорганизационным ˆвопросам | | Компетентность ˆи ˆвежливость ˆслужащих ˆуправы ˆрайона ˆЩукино | | Соблюдение ˆсроков ˆрассмотрения ˆзапросов, ˆпоступающих ˆв ˆуправу | |
| Ответ | Доля, ˆ% | Ответ | Доля, ˆ% | Ответ | Доля, ˆ% |
| полностью ˆудовлетворен | 28,00% | полностью ˆудовлетворен | 51,00% | полностью ˆудовлетворен | 29,00% |
| не ˆсовсем ˆудовлетворен | 30,00% | не ˆсовсем ˆудовлетворен | 25,00% | не ˆсовсем ˆудовлетворен | 26,00% |
| не ˆудовлетворен | 27,00% | не ˆудовлетворен | 19,00% | не ˆудовлетворен | 25,00% |
| затрудняюсь ˆответить | 15,00% | затрудняюсь ˆответить | 5,00% | затрудняюсь ˆответить | 20,00% |

По ˆрезультатам ˆвыше ˆпредставленных ˆопросов ˆв ˆтаблице ˆ2.9 ˆможно ˆсделать ˆвыводы:

- ˆбольшая ˆчасть ˆнаселения ˆпо ˆтрем ˆопросам ˆполностью ˆудовлетворены, ˆт.е. ˆ28%-51% ˆнаселения ˆрайона;

- ˆв ˆопросе ˆо ˆсоблюдении ˆсроков ˆрассмотрения ˆзапросов ˆв ˆуправу ˆ26% ˆнаселения ˆне ˆсовсем ˆудовлетворены ˆработой ˆслужащих ˆуправы, ˆотвечающих ˆза ˆобработку ˆзапросов.

- ˆпроцент ˆнаселения, ˆкоторые ˆполностью ˆне ˆудовлетворены ˆсоставил ˆот ˆ19% ˆдо ˆ20 ˆ%. ˆ

Для ˆопределения ˆуровня ˆинформирования ˆнаселения ˆрайона ˆЩукино ˆтак ˆже ˆбыл ˆпроведен ˆопрос, ˆгде ˆрассматривались ˆследующие ˆкритерии:

* Доступность ˆи ˆинформативность ˆсайта ˆУправы;
* Уровень ˆинформирования ˆжителей ˆрайона;
* Наличие ˆобратной ˆсвязи ˆс ˆжителями: ˆкачество ˆи ˆдоступность ˆпредоставляемой ˆинформации

Таблица ˆ2.10 ˆ– ˆПроведение ˆопроса ˆнаселения ˆрайона ˆЩукино ˆв ˆ2018 ˆгоду

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность ˆи ˆинформативность ˆсайта ˆУправы | | Уровень ˆинформирования ˆжителей ˆрайона | | Наличие ˆобратной ˆсвязи ˆс ˆжителями: ˆкачество ˆи ˆдоступность ˆпредоставляемой ˆинформации ˆ | |
| Ответ | Доля, ˆ% | Ответ | Доля, ˆ% | Ответ | Доля, ˆ% |
| полностью ˆудовлетворен | 53,00% | полностью ˆудовлетворен | 39,00% | полностью ˆудовлетворен | 37,00% |
| вполне ˆудовлетворен | 24,00% | вполне ˆудовлетворен | 21,00% | вполне ˆудовлетворен | 19,00% |
| не ˆсовсем ˆудовлетворен | 11,00% | не ˆсовсем ˆудовлетворен | 19,00% | не ˆсовсем ˆудовлетворен | 24,00% |
| не ˆудовлетворен | 7,00% | не ˆудовлетворен | 11,00% | не ˆудовлетворен | 11,00% |
| абсолютно ˆне ˆудовлетворен | 3,00% | абсолютно ˆне ˆудовлетворен | 9,00% | абсолютно ˆне ˆудовлетворен | 6,00% |
| затрудняюсь ˆответить | 2,00% | затрудняюсь ˆответить | 1,00% | затрудняюсь ˆответить | 3,00% |

Согласно ˆопросам ˆпо ˆуровню ˆинформирования ˆнаселения ˆрайона ˆУправы ˆЩукино, ˆстоит ˆотметить, ˆчто ˆболее ˆ18% ˆжителей ˆне ˆсовсем ˆудовлетворены ˆсистемой ˆинформирования.

В ˆянваре-феврале ˆ2019 ˆгода ˆс ˆцелью ˆизучения ˆобщественного ˆмнения ˆоб ˆуровне ˆинформированности ˆжителей ˆрайона, ˆо ˆвзаимодействии ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆс ˆнаселением, ˆо ˆважнейших ˆпрограммах ˆи ˆнаправлениях ˆдеятельности ˆУправы ˆсреди ˆжителей ˆрайона ˆЩукино ˆбыл ˆпроведен ˆопрос, ˆв ˆкотором ˆприняло ˆучастие ˆ705 ˆчеловек: ˆмужчин ˆ- ˆ42,9% ˆженщины ˆ- ˆ57,1%. ˆВозрастной ˆсостав ˆопрошенных:

* до ˆ24 ˆлет ˆ- ˆ17,9%; ˆ
* от ˆ25 ˆдо ˆ34 ˆлет ˆ- ˆ18%;
* от ˆ35 ˆдо ˆ44 ˆлет ˆ- ˆ20%
* от ˆ45 ˆдо ˆ55 ˆ- ˆ16%
* старше ˆ56 ˆ- ˆ28,1%.

Методической ˆосновой ˆисследования ˆстал ˆочный ˆопрос ˆреспондентов ˆи ˆзаполнение ˆанкеты, ˆсостоящей ˆиз ˆследующих ˆпоказателей:

1. ˆОценка ˆнаселением ˆдостаточности ˆинформации ˆо ˆдеятельности ˆУправы.

2. ˆУровень ˆзнаний ˆнаселения ˆо ˆсодержании ˆважнейших ˆгородских, ˆокружных ˆи ˆрайонных ˆпрограмм.

3. ˆОценка ˆинформированности ˆнаселения ˆо ˆвстречах ˆглавы ˆУправы ˆс ˆнаселением, ˆа ˆтакже ˆличных ˆприёмов ˆграждан ˆглавой ˆУправы ˆрайона ˆЩукино.

4. ˆИсточники ˆполучение ˆинформации ˆоб ˆосновных ˆнаправлениях ˆдеятельности ˆУправы ˆрайона ˆЩукино.

5. ˆИнтенсивность ˆобращений ˆнаселения ˆв ˆУправу ˆза ˆинформацией.

6. ˆГотовность ˆжителями ˆрайона ˆиспользовать ˆкомпьютер ˆи ˆИнтернет ˆдля ˆвзаимодействия ˆс ˆУправой ˆи ˆполучения ˆинформации ˆи ˆуслуг.

7. ˆПожелания ˆреспондентов ˆпо ˆповоду ˆулучшения ˆинформированности ˆграждан ˆо ˆдеятельности ˆУправы.

Два ˆпервых ˆпоказателя ˆотражают ˆреальный ˆуровень ˆинформированности ˆнаселения ˆо ˆважнейших ˆпрограммах ˆи ˆнаправлениях ˆдеятельности ˆУправы.

Остальные ˆотражают, ˆс ˆодной ˆстороны, ˆсобственную ˆоценку ˆнаселением ˆсвоей ˆинформированности; ˆполноту ˆосвещения ˆпроблем ˆрайона ˆв ˆрайонной ˆгазете, ˆв ˆвыступлениях ˆруководителей ˆрайона ˆна ˆкабельном ˆтелевидении; ˆчастоту ˆобращений ˆв ˆУправу ˆза ˆтой ˆили ˆиной ˆинформацией; ˆс ˆдругой ˆстороны, ˆуровень ˆинформационной ˆнасыщенности, ˆсуществующий ˆв ˆрайоне. ˆЭти ˆпоказатели ˆочень ˆважны, ˆтак ˆкак ˆв ˆзначительной ˆмере ˆотражают ˆусилия ˆорганов ˆвласти ˆпо ˆвзаимодействию ˆс ˆнаселением. ˆ

Прежде, ˆчем ˆанализировать ˆи ˆинтерпретировать ˆоценки ˆреспондентов, ˆкасающиеся ˆстепени ˆинформационной ˆоткрытости ˆдеятельности ˆУправы, ˆмною ˆбыла ˆпредпринята ˆпопытка ˆвыявить, ˆчто ˆзнают ˆжители ˆрайона ˆоб ˆосновных ˆнаправлениях ˆдеятельности ˆтерриториального ˆоргана ˆисполнительной ˆвласти ˆгорода ˆМосквы ˆ- ˆУправы. ˆС ˆэтой ˆцелью ˆреспондентам ˆбыл ˆзадан ˆвопрос, ˆизвестны ˆли ˆим ˆполномочия, ˆфункции ˆУправы. ˆДиаграмма ˆпредставлена ˆна ˆрисунке ˆ2.7. ˆРезультаты ˆисследования ˆпоказали, ˆчто

- ˆ48,9 ˆ% ˆтолько ˆполовина ˆопрошенных ˆчетко ˆи ˆясно ˆпредставляют ˆфункции ˆи ˆполномочия ˆУправы;

- ˆ35% ˆреспондентов ˆ- ˆсчитают, ˆчто ˆони ˆнедостаточно ˆинформированы ˆпо ˆданному ˆвопросу;

- ˆ16,1% ˆ- ˆсовершенно ˆне ˆпредставляют ˆто, ˆчем ˆзанимается ˆместный ˆорган ˆвласти.

Представляет ˆинтерес ˆанализ ˆполученных ˆответов ˆна ˆданный ˆвопрос ˆпо ˆвозрастным ˆкатегориям: ˆбольшинство ˆзнакомы ˆс ˆполномочиями ˆи ˆфункциями ˆУправы ˆ- ˆэто ˆлюди ˆстаршего ˆпоколения ˆ(63,1%); ˆменее ˆвсего ˆосведомлена ˆв ˆданном ˆвопросе ˆмолодежь ˆ(56%).

Рисунок ˆ2.7 ˆ– ˆРезультаты ˆисследования ˆпри ˆопросе ˆнаселения

Причина ˆданной ˆситуации ˆ– ˆплохо ˆорганизованная ˆработа ˆструктурного ˆподразделения ˆУправы ˆ- ˆСлужбы ˆпо ˆорганизационным ˆвопросам, ˆвся ˆдеятельность, ˆкоторой ˆдолжна ˆбыть ˆнаправлена ˆна ˆосвещение ˆосновных ˆнаправлений ˆдеятельности, ˆпрограмм, ˆмероприятий, ˆреализуемых ˆуправой, ˆповышение ˆстепени ˆинформированности ˆнаселения. ˆ

Характерно, ˆчто ˆколичество ˆмужчин, ˆинформированных ˆпо ˆданному ˆвопросу, ˆменьше ˆсоответствующего ˆколичества ˆженщин ˆ(43% ˆи ˆ52,4% ˆсоответственно), ˆчто ˆпоказывает ˆбольшую ˆзаинтересованность ˆженщин ˆв ˆданной ˆинформации. ˆСреди ˆтех, ˆкто ˆприблизительно ˆпредставляет ˆсебе ˆполномочия ˆи ˆфункции ˆУправы ˆбольшинство ˆопять ˆсоставили ˆженщины ˆ(38,8% ˆи ˆ31,7% ˆсоответственно).

Следующей ˆзадачей ˆисследования ˆбыло ˆвыяснение ˆинформированности ˆнаселения ˆо ˆвстречах ˆГлавы ˆУправы ˆс ˆнаселением, ˆа ˆтакже ˆличных ˆприёмов ˆграждан ˆГлавой ˆУправы ˆрайона ˆЩукино.

Результаты ˆисследования ˆпоказали, ˆчто:

- ˆтолько ˆ10% ˆопрошенных ˆотслеживают ˆинформацию ˆо ˆвстречах ˆс ˆГлавой ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆна ˆсайте ˆУправы;

- ˆ30% ˆреспондентов ˆ– ˆузнают ˆслучайно ˆиз ˆгазет ˆлибо ˆот ˆсоседей;

- ˆ20% ˆ- ˆне ˆпосещают ˆданные ˆсобрания, ˆсвези ˆс ˆтем, ˆчто ˆони ˆне ˆзнают ˆо ˆместе ˆи ˆвремени ˆпроведения ˆсобрания;

- ˆ15%- ˆне ˆсмогли ˆпопасть ˆна ˆсобрание, ˆтак ˆкак ˆбыл ˆзаполнен ˆзал ˆ«приглашенными ˆжителями»

- ˆ25%- ˆне ˆинтересны ˆданные ˆсобрания, ˆпотому ˆчто ˆвопросы ˆна ˆтаких ˆсобраниях ˆне ˆрешаются.

Диаграмма ˆс ˆрезультатами ˆисследования ˆпри ˆопросе ˆнаселения ˆпредставлена ˆна ˆрисунке ˆ2.8.

Рисунок ˆ2.8 ˆ– ˆРезультаты ˆисследования ˆпри ˆопросе ˆнаселения

Уровень ˆинформированности ˆжителей ˆрайона ˆо ˆдеятельности ˆУправы ˆформируется ˆпод ˆвоздействием ˆразличных ˆинформационных ˆканалов. ˆЗачастую ˆосновным ˆисточником ˆполучения ˆинформации ˆявляются ˆличные ˆсвязи ˆи ˆконтакты ˆпо ˆфактору ˆ«соседи ˆи ˆзнакомые». ˆЭтой ˆформе ˆполучения ˆзнаний ˆотдали ˆпредпочтение ˆ46,4% ˆреспондентов. ˆНа ˆвторое ˆместо ˆв ˆряду ˆважности ˆинформационных ˆисточников ˆреспонденты ˆпоставили ˆ«публикации ˆв ˆрайонной ˆгазете» ˆ(17,9%). ˆ

Весьма ˆсущественный ˆуровень ˆв ˆрассматриваемом ˆрейтинге ˆзанимает ˆ«кабельное ˆтелевидение» ˆ(14,3% ˆреспондентов). ˆЗначительно ˆвозросли ˆмасштабы ˆраспространения ˆтаких ˆисточников ˆинформации, ˆкак ˆ«информационные ˆстенды, ˆинформационные ˆзоны» ˆ(14,3% ˆреспондентов). ˆВсе ˆбольшее ˆзначение ˆначинает ˆприобретать ˆтакая ˆважная ˆи, ˆкак ˆпоказывает ˆпрактика, ˆэффективная ˆформа ˆинформационного ˆобслуживания ˆжителей, ˆкак ˆWEB-сайт ˆ(7,1% ˆреспондентов).

В ˆсовременном ˆмире ˆИнтернет ˆстал ˆважным ˆисточником ˆинформации, ˆопрошенные ˆреспонденты ˆтоже ˆсогласны ˆс ˆэтой ˆточкой ˆзрения. ˆДиаграмма ˆс ˆрезультатами ˆисследования ˆпри ˆопросе ˆнаселения ˆпредставлена ˆна ˆрисунке ˆ2.9.

Готовность ˆиспользовать ˆИнтернет ˆдля ˆполучения ˆинформации ˆи ˆдля ˆвзаимодействия ˆс ˆУправой ˆвысказали ˆ80,7% ˆреспондентов, ˆиз ˆних: ˆопределенную ˆготовность ˆвысказало ˆ32,1%; ˆотносительную ˆготовность ˆ(вариант ˆответа ˆ«скорее ˆда, ˆчем ˆнет») ˆеще ˆ48,6%, ˆчто ˆв ˆсумме ˆпримерно ˆсоответствует ˆдоле ˆлюдей, ˆв ˆтой ˆили ˆиной ˆмере ˆвладеющих ˆнавыками ˆработы ˆна ˆкомпьютере. ˆТаким ˆобразом, ˆИнтернет ˆсчитают ˆудобным ˆспособом ˆполучения ˆинформации ˆ80,7% ˆреспондентов.

Обратной ˆточки ˆзрения ˆпридерживаются ˆлишь ˆ19,3% ˆпроцентов ˆопрошенных. ˆПричин ˆтому ˆнесколько:

- ˆнедостаточное ˆколичество ˆинформации, ˆразмещаемой ˆв ˆИнтернете ˆ(44,4%);

- ˆограниченный ˆдоступ ˆк ˆресурсам ˆИнтернета ˆ(25,9%),

- ˆнеобходимость ˆдополнительных ˆфинансовых ˆзатрат ˆдля ˆиспользования ˆИнтернета ˆ(11,2%),

- ˆнекоторым ˆпроще ˆобратиться ˆза ˆконсультацией ˆлично ˆ(18,5%).

Рисунок ˆ2.9 ˆ– ˆРезультаты ˆисследования ˆпри ˆопросе ˆнаселения

ˆЕсли ˆсопоставить ˆответы ˆразличных ˆвозрастных ˆгрупп, ˆотносящиеся ˆк ˆпрактике ˆиспользования ˆсети ˆИнтернет ˆдля ˆполучения ˆинформации ˆи ˆуслуг, ˆможно ˆсказать, ˆчто ˆвозрастная ˆграница ˆимеющих, ˆхотя ˆбы ˆкакой-то ˆопыт ˆиспользования ˆкомпьютерных ˆтехнологий, ˆсоответственно, ˆи ˆинтерес ˆк ˆих ˆразвитию, ˆприходится ˆна ˆгруппу ˆреспондентов ˆот ˆ25 ˆдо ˆ56 ˆлет.

Следующий ˆвопрос ˆкасался ˆприоритетных, ˆпо ˆмнению ˆопрошенных, ˆнаправлений ˆразвития ˆинформационных ˆтехнологий. ˆ

Респондентам ˆзадавался ˆвопрос: ˆ«Какие ˆиз ˆследующих ˆнаправлений ˆразвития ˆинформационных ˆтехнологий ˆВам ˆкажутся ˆсейчас ˆнаиболее ˆважными: ˆповышение ˆкомпьютерной ˆграмотности; ˆоткрытие ˆобщественных ˆпунктов ˆдоступа ˆк ˆкомпьютерам ˆи ˆв ˆИнтернет; ˆдоступность ˆв ˆсети ˆИнтернет ˆинформации ˆоб ˆорганах ˆвласти; ˆвозможность ˆобратиться ˆк ˆорганам ˆвласти ˆчерез ˆИнтернет?»

Для ˆподавляющего ˆбольшинства ˆопрошенных ˆнаиболее ˆприоритетным ˆнаправлением ˆразвитие ˆинформационных ˆтехнологий ˆявляется ˆповышение ˆкомпьютерной ˆграмотности, ˆоткрытие ˆобщественно ˆдоступных ˆпунктов ˆдоступа ˆк ˆперсональному ˆкомпьютеру ˆи ˆИнтернету.

Возможность ˆобращения ˆк ˆорганам ˆвласти ˆпосредством ˆсети ˆИнтернет ˆпривлекает ˆопрошенных ˆнесколько ˆбольше, ˆчем ˆполучение ˆв ˆсети ˆинформации ˆоб ˆорганах ˆгосударственной ˆвласти ˆ(соответственно ˆ12,1% ˆи ˆ8,6%). ˆЗдесь ˆпросматривается ˆследующее ˆразличие: ˆболее ˆмолодые, ˆактивные, ˆпродвинутые ˆв ˆсоциальном ˆплане ˆгруппы ˆреспондентов, ˆскорее ˆориентированы ˆна ˆполучение ˆинформации ˆо ˆдеятельности ˆвластей, ˆа ˆна ˆвозможность ˆобращения ˆв ˆорганы ˆвласти ˆпосредством ˆИнтернета ˆв ˆбольшей ˆмере ˆориентированы ˆреспонденты ˆстарших ˆвозрастов.

Важной ˆзадачей ˆисследования ˆбыло ˆопределение ˆпожеланий ˆжителей ˆрайона, ˆкасающихся ˆулучшения ˆработы ˆпо ˆвзаимодействию ˆорганов ˆвласти ˆс ˆнаселением. ˆЖителям ˆзадавался ˆоткрытый ˆвопрос ˆбез ˆвариантов ˆответов, ˆи ˆони ˆсами ˆвписывали ˆпожелания, ˆстоящие ˆдля ˆних ˆпо ˆстепени ˆважности ˆна ˆпервых ˆместах. ˆСреди ˆосновных ˆпожеланий, ˆкоторые ˆдавали ˆреспонденты, ˆбыли ˆследующие:

· ˆруководителям ˆУправы ˆчаще ˆвстречаться ˆс ˆпростыми ˆлюдьми, ˆвыезжать ˆна ˆвстречу ˆс ˆжителями ˆна ˆместа;

· ˆв ˆместной ˆпрессе ˆшире ˆосвещать ˆматериалы ˆо ˆконкретных ˆпланах ˆразвития ˆрайона, ˆо ˆпроблемах ˆмолодежи ˆи ˆпенсионеров, ˆо ˆпланах ˆпо ˆблагоустройству ˆрайона, ˆо ˆправах ˆжителей;

· ˆвывешивать ˆна ˆстендах ˆинформацию ˆо ˆпроведениях ˆсобраний, ˆа ˆтакже ˆотчетов ˆо ˆпроделанной ˆработе ˆУправы;

На ˆоснове ˆпроведенного ˆанализа ˆи ˆопроса ˆнаселения ˆрайона ˆЩукино ˆбыли ˆвыявлены ˆследующие ˆнедостатки ˆво ˆвзаимодействии ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆс ˆнаселением:

1. ˆ ˆОтсутствие ˆвозможности ˆнаселения ˆвстретиться ˆс ˆГлавой ˆУправы ˆиз-за ˆнекачественного ˆинформирования, ˆпо ˆрешению ˆвопросов ˆреализации ˆреформы ˆжилищно-коммунального ˆхозяйства, ˆвопросы ˆсохранности ˆжилищного ˆфонда ˆи ˆжизнеобеспечения ˆрайона; ˆнаведения ˆчистоты ˆи ˆпорядка ˆв ˆподъездах, ˆлифтах ˆи ˆна ˆлестничных ˆплощадках. ˆ ˆСогласно ˆопросам ˆпо ˆуровню ˆинформирования ˆнаселения ˆрайона ˆУправы ˆЩукино, ˆстоит ˆотметить, ˆчто ˆболее ˆ18% ˆжителей ˆне ˆсовсем ˆудовлетворены ˆсистемой ˆинформирования.

2. ˆОтсутствие ˆкачественного ˆвзаимодействия ˆчерез ˆписьменные ˆформы ˆобращения ˆграждан ˆв ˆУправу ˆрайона ˆЩукино. ˆВ ˆопросе ˆо ˆсоблюдении ˆсроков ˆрассмотрения ˆзапросов ˆв ˆуправу ˆ26% ˆнаселения ˆне ˆсовсем ˆудовлетворены ˆработой ˆслужащих ˆуправы, ˆотвечающих ˆза ˆобработку ˆзапросов. ˆ

Так ˆже ˆпо ˆрезультатам ˆпроведенного ˆанализа ˆможно ˆсказать, ˆчто ˆнарушаются ˆрегламентированные ˆсроки ˆответа ˆна ˆобращения, ˆглавной ˆпричиной ˆнеполучения ˆответа ˆна ˆобращение ˆявляется ˆего ˆутеря, ˆчто ˆв ˆпроцентном ˆзначении ˆв ˆ2017 ˆгоду ˆсоставило ˆ70,44%, ˆа ˆв ˆ2018 ˆ– ˆ74.36%.

3. ˆОтсутствие ˆна ˆсайте ˆуправы ˆрубрики ˆ«Вопросы ˆи ˆответы», ˆгде ˆсотрудники ˆуправы ˆмогли ˆбы ˆотвечать ˆнаиболее ˆинтересующие ˆи ˆчасто ˆзадаваемые ˆвопросы ˆжителей ˆрайона

## 2.3. ˆРазработка ˆрекомендаций ˆпо ˆсовершенствованию ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆс ˆнаселением ˆуправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы ˆи ˆоценка ˆих ˆсоциально-экономической ˆэффективности

Для ˆустранения ˆвыделенных ˆнедостатков ˆбыли ˆразработаны ˆследующие ˆрекомендации:

1.Разработка ˆспособов ˆинформирования ˆнаселения ˆо ˆвстречах ˆс ˆГлавой ˆУправы ˆдля ˆулучшения ˆвзаимодействия.

2. ˆВнедрение ˆэлектронной ˆформы ˆрегистрации ˆпрограммы ˆ«Битрикс ˆ24» ˆдля ˆулучшения ˆкачества ˆработы ˆс ˆобращениями ˆграждан.

3. ˆВвести ˆна ˆсайт ˆУправы ˆрубрики ˆ«Часто ˆзадаваемые ˆвопросы» ˆили ˆрубрики ˆ«Вопрос-Ответ».

**Рекомендация ˆ№ ˆ1.** ˆ**Разработка ˆспособов ˆинформирования ˆнаселения ˆо ˆвстречах ˆс ˆГлавой ˆУправы ˆдля ˆулучшения ˆвзаимодействия**.

С ˆцелью ˆрешения ˆпроблемы ˆс ˆорганизацией ˆвстреч ˆс ˆГлавой ˆУправы ˆи ˆповышением ˆэффективности ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы ˆс ˆнаселением, ˆбыло ˆпринято ˆрешение ˆинформировать ˆжителей ˆрайона ˆс ˆпомощью ˆСМС-сообщений, ˆэлектронных ˆписем, ˆа ˆтакже ˆинформационных ˆстендах ˆо ˆбудущих ˆвстречах ˆГлавой ˆУправы. ˆТакая ˆважная ˆобязанность ˆбыла ˆвозложена ˆна ˆСоветы ˆстарших ˆдомов. ˆОтветственность ˆза ˆкачественное ˆисполнение ˆобязанностей ˆСоветов ˆстарших ˆдомов ˆвозложить ˆна ˆотдел ˆпо ˆвзаимодействию ˆс ˆнаселением, ˆконтроль ˆосуществляет ˆначальник ˆотдела ˆМашкова ˆЮлия ˆВладимировна. ˆ

Качественное ˆинформирование ˆжителей ˆрайона ˆЩукино ˆпозволит ˆрешить ˆне ˆтолько ˆвозникающие ˆпроблемы, ˆно ˆи ˆразработать ˆмероприятия ˆпо ˆусовершенствованию ˆразличных ˆпроектов ˆрайона.

ˆВ ˆ2018 ˆгоду ˆУправой ˆрайона ˆЩукино ˆбыли ˆусовершенствованы ˆСоветы ˆстарших ˆпо ˆдомам ˆи ˆстарших ˆпо ˆподъездам. ˆВ ˆкачестве ˆэффективного ˆсвязующего ˆзвена ˆмежду ˆУправой ˆи ˆжителями ˆрайона ˆхорошо ˆзарекомендовали ˆсебя ˆСоветы ˆстарших ˆдомов, ˆпомогающие ˆрешать ˆвопросы ˆреализации ˆреформы ˆжилищно-коммунального ˆхозяйства, ˆвопросы ˆсохранности ˆжилищного ˆфонда ˆи ˆжизнеобеспечения ˆрайона; ˆнаведения ˆчистоты ˆи ˆпорядка ˆв ˆподъездах, ˆлифтах ˆи ˆна ˆлестничных ˆплощадках. ˆ

При ˆактивном ˆучастии ˆданных ˆСоветов ˆжители ˆрайона ˆпривлекаются ˆк ˆработам ˆпо ˆблагоустройству ˆдворовых ˆтерриторий; ˆсохранению ˆи ˆприведению ˆв ˆпорядок ˆоборудования, ˆзапирающих ˆустройств, ˆтеплового ˆконтура; ˆобеспечению ˆконтроля ˆза ˆкачеством ˆвыполнения ˆподрядными ˆорганизациями ˆремонта ˆподъездов ˆи ˆблагоустройства ˆдворовых ˆтерриторий, ˆк ˆучастию ˆв ˆкомиссиях ˆпо ˆприемке ˆработ. ˆ

Эти ˆСоветы ˆсуществовали ˆи ˆранее, ˆно ˆих ˆработа ˆбыла ˆне ˆзаметна, ˆсвязи ˆс ˆтем, ˆчто ˆих ˆдеятельность ˆи ˆих ˆпредназначение ˆне ˆсовсем ˆбыло ˆпонятно ˆдля ˆнаселения, ˆмногие ˆдаже ˆне ˆзнали ˆоб ˆих ˆсуществовании.

Благодаря ˆСоветам ˆстарших, ˆгод ˆот ˆгода ˆувеличивается ˆколичество ˆжелающих ˆучаствовать ˆв ˆрайонных ˆконкурсах ˆ«Улучшаем ˆсвое ˆжилище», ˆ«Московский ˆдворик», ˆ«Цветы ˆу ˆдома», ˆпроводимых ˆв ˆрамках ˆгородской ˆпрограммы ˆ«Мой ˆдвор, ˆмой ˆподъезд».

ˆИнтерес ˆжителей ˆк ˆданным ˆконкурсам ˆрастет, ˆа ˆих ˆпроведение ˆспособствует ˆпреображению ˆдворов: ˆони ˆстановятся ˆуютными, ˆпоявляются ˆдетские ˆи ˆспортивные ˆплощадки, ˆнаводится ˆпорядок ˆв ˆподъездах. ˆ

Кроме ˆтого, ˆданные ˆпрограммы ˆиграют ˆположительную ˆроль ˆв ˆсоздании ˆблагоприятного ˆклимата ˆв ˆкаждом ˆмикрорайоне ˆи ˆрайоне ˆв ˆцелом. ˆИнициатива ˆжителей ˆи ˆобщественных ˆорганизаций, ˆнаправленные ˆна ˆнепосредственное ˆих ˆучастие ˆв ˆреализации ˆгородских ˆи ˆокружных ˆпрограмм, ˆактивно ˆподдерживается ˆадминистрацией ˆрайона.

Так ˆже ˆв ˆпланы ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆна ˆ2019-2020г. ˆвошли ˆвстречи ˆглавы ˆУправы, ˆего ˆзаместителей ˆу ˆподъездов ˆжилых ˆдомов, ˆво ˆдворах, ˆна ˆстроительных ˆплощадках, ˆдаты ˆи ˆвремя ˆвстречи ˆможно ˆбудет ˆотследить ˆна ˆсайте ˆУправы, ˆа ˆтакже ˆуличных ˆинформационных ˆстендах. ˆЭто ˆпозволяет ˆболее ˆэффективно ˆреагировать ˆна ˆпросьбы ˆи ˆпожелания ˆлюдей, ˆмногие ˆиз ˆкоторых ˆрешаются ˆна ˆместе. ˆ

В ˆместах ˆнаибольшего ˆскопления ˆлюдей ˆ(Управа, ˆГУП ˆДЕЗ, ˆГУ ˆИС, ˆЕИРЦ) ˆсозданы ˆинформационные ˆзоны, ˆвключающие ˆв ˆсебя ˆнесколько ˆтематических ˆстендов ˆ(создание ˆТСЖ, ˆЖСК; ˆприватизация ˆжилья; ˆкапитальный ˆремонт ˆмногоквартирных ˆдомов).

В ˆрайоне ˆкруглосуточно ˆработает ˆсправочно-информационная ˆслужба. ˆНа ˆпоступающие ˆзвонки ˆдаются ˆответы. ˆВ ˆслучае ˆнеобходимости ˆболее ˆдетального ˆрассмотрения ˆвопроса, ˆданный ˆвопрос ˆпередается ˆответственному ˆза ˆданное ˆнаправление ˆработы ˆсотруднику ˆУправы, ˆГУ ˆИС, ˆГУП ˆДЕЗ, ˆЕИРЦ.

Практически ˆв ˆкаждом ˆподъезде ˆимеются ˆдоски ˆобъявлений, ˆна ˆкоторых ˆразмещены ˆтелефоны ˆУправы, ˆДЕЗ, ˆГУ ˆИС, ˆэксплуатирующих ˆорганизаций. ˆТак ˆже ˆна ˆэтих ˆдосках ˆобъявлений ˆможно ˆразмещать ˆинформацию ˆо ˆближайших ˆвстречах ˆГлавы ˆУправы ˆили ˆего ˆзаместителей.

**Рекомендация ˆ№ ˆ2.** ˆ**Внедрение ˆэлектронной ˆформы ˆрегистрации ˆпрограммы ˆ«Битрикс ˆ24» ˆдля ˆулучшения ˆкачества ˆработы ˆс ˆобращениями ˆграждан**.

1. ˆПри ˆобращении ˆжителей ˆв ˆУправу ˆвсе ˆзаявления ˆбудут ˆрегистрироваться ˆв ˆобщей ˆэлектронной ˆсистеме. ˆРанее ˆэлектронной ˆприемной ˆможно ˆбыло ˆвоспользоваться ˆтолько ˆпри ˆсамостоятельном ˆзаполнении ˆформы ˆна ˆсайте ˆУправы, ˆа ˆв ˆслучае ˆесли ˆгражданин ˆобратился ˆлично ˆв ˆУправу ˆс ˆпросьбой ˆнаписаться ˆзаявление, ˆто ˆнеобходимо ˆбыло ˆзаполнить ˆформу ˆписьменно.

ˆК ˆсожалению, ˆписьменные ˆзаявления ˆтерялись, ˆв ˆсвязи ˆс ˆэтим ˆпоступали ˆповторные ˆобращения. ˆТеперь, ˆпри ˆобращении ˆгражданина ˆв ˆУправу ˆслужащий ˆв ˆличном ˆкабинете ˆзаполнит ˆобращение ˆв ˆэлектронной ˆприемной, ˆзарегистрировав ˆего ˆномер. ˆТакой ˆподход ˆпозволит ˆснизить ˆвероятность ˆпотери ˆобращений ˆжителей. ˆ

2. ˆПосле ˆзавершения ˆрегистрации ˆобращения ˆгражданин ˆполучит ˆномер ˆсвоего ˆобращения ˆв ˆСМС-сообщении, ˆчто ˆпозволит ˆотслеживать ˆна ˆсайте ˆУправы ˆстадию ˆего ˆрассмотрения, ˆа ˆтакже ˆсроки ˆполучения ˆответа.

3. ˆО ˆрезультатах ˆи ˆоб ˆизменениях ˆсроках ˆрассмотрения ˆобращений ˆжители ˆтакже ˆбудут ˆпроинформированы ˆс ˆпомощью ˆотправки ˆСМС-сообщений. ˆ ˆ ˆ

4. ˆВ ˆцелях ˆсоблюдения ˆсроков ˆрассмотрения ˆобращений ˆтакже ˆнеобходимо ˆустановить ˆвсем ˆответственным ˆслужащим ˆпрограмму ˆ«Битрикс ˆ24». ˆДанная ˆпрограмма ˆпозволить ˆграмотно ˆраспланировать ˆдолжностные ˆзадачи, ˆа ˆтакже ˆуведомлять ˆслужащего ˆо ˆрассмотрении ˆобращений ˆпо ˆмере ˆих ˆпоступления, ˆсоблюдая ˆрегламентированные ˆсроки. ˆ

Наиболее ˆподходящий ˆпакет ˆпрограммы ˆ«Битрикс ˆ24» ˆявляется ˆпакет ˆ«Задачи», ˆстоимость ˆкоторого ˆсоставляет ˆ2 ˆ400 ˆрублей ˆв ˆмесяц. ˆДанный ˆпакет ˆпозволит ˆпринимать ˆоптимальные ˆрешения ˆдля ˆработы ˆнад ˆпроектами, ˆконтроля ˆсроков ˆи ˆкачества ˆвыполняемой ˆработы ˆслужащих. ˆПри ˆустановке ˆпрограммы ˆполное ˆобучение ˆпо ˆиспользованию ˆпрограммы ˆпредоставляется ˆсо ˆстороны ˆкомпании ˆ«Битрикс ˆ24». ˆ

Обучения, ˆобновления ˆпрограммы ˆи ˆдальнейшее ˆобслуживание ˆвходит ˆв ˆстоимость ˆустановки ˆпакета, ˆсоответственно, ˆдополнительная ˆплата ˆне ˆтребуется.

**Рекомендация ˆ№ ˆ3.** ˆ **ˆВвести ˆна ˆсайт ˆУправы ˆрубрики ˆ«Часто ˆзадаваемые ˆвопросы» ˆили ˆрубрики ˆ«Вопрос-Ответ».**

Несмотря ˆна ˆширокое ˆразвитие ˆИнтернета, ˆинформационных ˆсистем, ˆполучение ˆнаселением ˆтого ˆили ˆиного ˆдокумента ˆтребует ˆличного ˆобращения ˆзаявителя ˆв ˆУправу, ˆчто ˆвыливается ˆв ˆхождение ˆпо ˆкабинетам ˆи ˆсбор ˆразличных ˆсправок. ˆВсе ˆэто ˆприводит ˆк ˆбольшим ˆзатратам ˆвремени ˆи ˆсоздает ˆзначительные ˆнеудобства ˆдля ˆнаселения. ˆГоворить ˆо ˆболее ˆсложных ˆформах ˆобщения ˆграждан ˆс ˆрайонной ˆвластью, ˆпозволяющих ˆзапрашивать ˆи ˆполучать ˆчерез ˆИнтернет ˆнеобходимые ˆсправки ˆили ˆразрешения, ˆучаствовать ˆв ˆтендерах ˆи ˆконкурсах ˆпосредством ˆразмещения ˆобъявлений ˆи ˆзаполнения ˆспециальных ˆформ, ˆпока ˆне ˆприходится. ˆ

Управа ˆимеет ˆофициальный ˆсайт, ˆкоторому ˆотводилась ˆроль ˆосновного ˆзвена ˆпрактического ˆвзаимодействия ˆорганов ˆвласти ˆи ˆгражданина. ˆОднако ˆсовершив ˆнебольшой ˆэкскурс ˆпо ˆсайту, ˆубеждаюсь: ˆвнедрение ˆи ˆиспользование ˆинформационных ˆтехнологий ˆна ˆрайонном ˆуровне ˆнаходится ˆв ˆэмбриональной ˆстадии ˆразвития. ˆ

Информационная ˆнасыщенность ˆсайта ˆоставляет ˆжелать ˆлучшего: ˆкроме ˆисторико-географических ˆданных ˆздесь ˆприсутствуют ˆданные ˆо ˆструктуре ˆУправы, ˆтелефоны ˆслужб ˆи ˆсекторов, ˆблок ˆновостей, ˆно ˆникакой ˆинформации ˆо ˆдеятельности ˆУправы ˆнет.

Рубрика ˆ- ˆраздел ˆна ˆсайте ˆуправы, ˆгде ˆжители ˆрайона ˆмогут ˆзадавать ˆнаиболее ˆинтересующие ˆих ˆвопросы ˆсотрудникам ˆуправы, ˆи ˆполучать ˆна ˆних ˆответы.

В ˆдолжностном ˆрегламенте ˆкаждой ˆдолжности ˆв ˆуправе ˆпрописано ˆвладение ˆперсональным ˆкомпьютером ˆи ˆоргтехникой. ˆВсе ˆперсональные ˆкомпьютеры ˆв ˆуправе ˆрайона ˆЩукино ˆподключены ˆк ˆсети ˆ«Интернет», ˆкаждый ˆсотрудник ˆимеет ˆнавыки ˆпользования ˆсетью, ˆу ˆкаждого ˆесть ˆперсональный ˆэлектронный ˆпочтовый ˆящик. ˆ

Отвечать ˆна ˆвопросы ˆбудут ˆспециалисты ˆуправы ˆв ˆзависимости ˆот ˆтематики ˆзадаваемого ˆвопроса. ˆНа ˆсайте ˆбудет ˆразмещён ˆтак ˆназываемое ˆFAQ ˆ(Frequently ˆAsked ˆQuestion(s)) ˆ- ˆсобрание ˆчасто ˆзадаваемых ˆвопросов ˆпо ˆкакой-либо ˆтеме ˆи ˆответов ˆна ˆних. ˆПомещать ˆответы ˆна ˆсайт ˆбудет ˆспециалист, ˆзанимающийся ˆразмещением ˆсайта ˆуправы ˆв ˆсети ˆ«Интернет», ˆразмещением ˆи ˆобновлением ˆинформации ˆна ˆWeb-сайте ˆрайона.

Проведем ˆоценку ˆсоциально-экономической ˆэффективности ˆпредложенных ˆрекомендаций ˆметодом ˆэкспертных ˆоценок. ˆДанный ˆметод ˆявляется ˆнаиболее ˆэффективным ˆспособом ˆоценки ˆсоциальной ˆэффективности ˆрекомендаций.

Источником ˆслужат ˆэксперты, ˆкоторые ˆимеют ˆглубокие ˆзнания ˆоб ˆобъекте. ˆ

Были ˆвыбраны ˆследующие ˆэксперты:

1. Глава ˆУправы ˆрайона ˆЩукино;
2. Первый ˆзаместитель ˆГлавы ˆУправы ˆпо ˆвопросам ˆЖКХ, ˆблагоустройства, ˆстроительства ˆи ˆгаражного ˆхозяйства ˆуправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы;
3. Заместитель ˆГлавы ˆУправы ˆпо ˆвопросам ˆэкономики, ˆторговли ˆи ˆуслуг ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы;
4. Заместитель ˆГлавы ˆУправы ˆпо ˆработе ˆс ˆнаселением ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы;
5. Специалист ˆотдела ˆпо ˆвзаимодействию ˆс ˆнаселением;

Экспертам ˆбыла ˆпредложена ˆследующая ˆгруппа ˆкритериев ˆэффективности:

1.Рост ˆудовлетворенности ˆнаселения ˆвзаимодействием ˆс ˆгосударственными ˆслужащими ˆУправы ˆрайона ˆЩукино.

2.Уменьшение ˆколичества ˆжалоб ˆна ˆвзаимодействие ˆгосударственных ˆслужащих ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆс ˆнаселением.

3.Уменьшение ˆколичества ˆповторных ˆобращений, ˆсвязанных ˆс ˆнекачественным ˆвзаимодействием ˆгосударственных ˆслужащих ˆс ˆнаселением.

4. ˆУлучшение ˆимиджа ˆУправы ˆрайона ˆЩукино.

Вышеуказанные ˆкритерии ˆэффективности ˆбыли ˆпредставлены ˆдля ˆоценки ˆэкспертам. ˆС ˆцелью ˆвыявления ˆзначимости ˆрекомендаций ˆдля ˆулучшения ˆконкретных ˆкритериев ˆэкспертам ˆпредлагается ˆпроизвести ˆих ˆранжирование. ˆРезультаты ˆранжирования ˆпредставлены ˆв ˆтаблице ˆ2.11.

Таблица ˆ2.11 ˆ– ˆРезультаты ˆэкспертного ˆранжирования

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты ˆэкспертного ˆранжирования | | | | | |
| Ранжируемые  критерии | № ˆЭксперта ˆп/п | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |

Для ˆнахождения ˆсогласованной ˆоценки ˆгруппы ˆэкспертов ˆрассчитаем ˆсумму ˆоценок ˆпо ˆкаждому ˆкритерию. ˆРезультаты ˆпредставлены ˆв ˆтаблице ˆ2.12.

Таблица ˆ2.12 ˆ– ˆРасчет ˆсуммы ˆэкспертных ˆоценок

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты ˆэкспертного ˆранжирования | | | | | | Суммы ˆвесов ˆэкспертных ˆоценок |
| Ранжируемые  критерии | № ˆЭксперта ˆп/п | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 18 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 16 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 |

Далее ˆпроизведем ˆупорядочивание ˆсуммы ˆпо ˆубыванию ˆи ˆсвязанных ˆс ˆними ˆномеров ˆрекомендаций. ˆДанные ˆпредставлены ˆв ˆтаблице ˆ2.13.

Таблица ˆ2.13 ˆ– ˆОпределение ˆсогласованного ˆранжирования

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Согласованная ˆоценка ˆэкспертов | № ˆЭксперта ˆп/п | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Суммы ˆвесов ˆэкспертных ˆоценок |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 18 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 16 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 |

Следующим ˆобразом ˆбудет ˆвыглядеть ˆрезультат ˆранжирования, ˆпредставляющий ˆсогласованную ˆоценку ˆэкспертов:

1. ˆУменьшение ˆколичества ˆжалоб ˆна ˆвзаимодействие ˆгосударственных ˆслужащих ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆс ˆнаселением.

2.Уменьшение ˆколичества ˆповторных ˆобращений, ˆсвязанных ˆс ˆнекачественным ˆвзаимодействием ˆгосударственных ˆслужащих ˆс ˆнаселением.

3.Рост ˆудовлетворенности ˆнаселения ˆвзаимодействием ˆс ˆгосударственными ˆслужащими ˆУправы ˆрайона ˆЩукино.

4. ˆУлучшение ˆимиджа ˆУправы ˆрайона ˆЩукино.

Проведенное ˆранжирование ˆпоказывает, ˆчто ˆэксперты ˆнаиболее ˆвысоко ˆоценили ˆуменьшение ˆколичества ˆповторных ˆобращений, ˆсвязанных ˆс ˆнекачественным ˆвзаимодействием ˆгосударственных ˆслужащих ˆс ˆнаселением, ˆсокращение ˆжалоб ˆв ˆУправу, ˆа ˆтакже ˆрост ˆудовлетворенности ˆнаселения ˆвзаимодействием ˆс ˆгосударственными ˆслужащими ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆ

Для ˆвыявления ˆстепени ˆсогласованности ˆмнений ˆэкспертов ˆрассчитается ˆкоэффициент ˆконкордации ˆпо ˆформуле ˆ(2.2):

**,** (2.2)

где: ˆх-квадрат ˆрассчитывается ˆпо ˆформуле ˆ(2.3):

**,** (2.3)

где: ˆm ˆ ˆ– ˆколичество ˆэкспертов;

n ˆ–количество ˆфакторов;

S ˆ– ˆсумма ˆквадратов ˆвесов ˆоценок.

S=81+121+256+400+484=1342



W=0,78>0,5

Величина ˆкоэффициента ˆуказывает ˆна ˆположительное ˆсогласование ˆмнений ˆгруппы ˆэкспертов.

На ˆрисунке ˆ2.10 ˆпредставлено ˆграфическое ˆпредставление ˆкоэффициента ˆконкордации.

Величина ˆкоэффициента ˆсогласования ˆW ˆ= ˆ0,86 ˆ0,5 ˆ– ˆуказывает ˆна ˆположительное ˆсогласование ˆмнений ˆгруппы ˆэкспертов ˆ(рисунок ˆ2.10).

Рисунок ˆ2.10- ˆКоэффициент ˆконкордации

Исходя ˆиз ˆрасчетов, ˆгде ˆзначение ˆкоэффициента ˆконкордации ˆ(W ˆ= ˆ0,88) ˆбольше ˆпорогового ˆзначения ˆ0,5, ˆможно ˆсделать ˆвывод, ˆчто ˆсогласование ˆмнений ˆэкспертов ˆявляется ˆположительным ˆи ˆсогласованное ˆранжирование ˆможет ˆиспользоваться ˆна ˆпрактике.

# Заключение

На ˆсегодняшний ˆдень ˆвзаимодействие ˆгосударственными ˆгражданскими ˆслужащими ˆУправы ˆрайонов ˆс ˆих ˆжителями ˆиграет ˆважную ˆроль ˆв ˆсовременном ˆобществе. ˆУправа ˆрайона ˆ— ˆтерриториальный ˆорган ˆисполнительной ˆвласти ˆгорода, ˆподведомственный ˆПравительству ˆМосквы. ˆОперативное ˆруководство, ˆкоординацию ˆи ˆконтроль ˆза ˆдеятельностью ˆуправы ˆрайона ˆосуществляет ˆпрефект ˆсоответствующего ˆадминистративного ˆокруга ˆв ˆпределах ˆполномочий, ˆустановленных ˆнормативными ˆправовыми ˆактами ˆгорода ˆМосквы. ˆГрамотная ˆсистема ˆи ˆналаженная ˆработа ˆслужащих ˆпозволит ˆсвоевременно ˆрешать ˆвозникшие ˆпроблемы, ˆа ˆтакже ˆповысить ˆуровень ˆдоверия ˆграждан ˆк ˆвласти. ˆ

Для ˆисполнения ˆпоставленных ˆцелей ˆУправа ˆиспользует ˆследующие ˆосновные ˆметоды ˆи ˆформы ˆработы ˆс ˆнаселением:

- ˆподготовка ˆи ˆсистематический ˆсбор, ˆанализ ˆи ˆиспользование ˆв ˆсвоей ˆработе ˆданных ˆо ˆсоциальных ˆпроцессах ˆв ˆокруге; ˆ

- ˆформирование ˆсистемы ˆполучения ˆрегулярной ˆобратной ˆсвязи ˆот ˆнаселения ˆрайона;

- ˆформирование ˆцелевых ˆпрограмм ˆи ˆнаправлений ˆработы ˆпо ˆреализации ˆвыявленных ˆсоциальных ˆпроблем, ˆпо ˆснижению ˆугроз ˆнегативных ˆтенденций ˆи ˆусилению ˆпозитивных ˆсоциальных ˆпроцессов;

- ˆоперативное ˆи ˆкачественное ˆ«реагирование» ˆна ˆобращения ˆжителей ˆрайона ˆв ˆорганы ˆместной ˆвласти, ˆприем ˆграждан ˆпредставителями ˆвласти ˆрайона;

- ˆорганизация ˆи ˆпроведение ˆвстреч ˆс ˆнаселением;

- ˆработа ˆс ˆобщественными ˆорганизациями, ˆдвижениями ˆи ˆформированиями;

- ˆпрогнозирование ˆкризисных ˆситуаций ˆи ˆработа ˆпо ˆих ˆлокализации.

В ˆвыпускной ˆквалификационной ˆработе ˆбыли ˆвыполнены ˆпоставленные ˆзадачи, ˆа ˆименно:

- ˆрассмотрены ˆправовые ˆосновы ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆс ˆнаселением ˆуправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы

- ˆпроведен ˆанализ ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆс ˆнаселением ˆв ˆуправе ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы

- ˆвыявлены ˆпроблемы ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆс ˆнаселением ˆв ˆуправе ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы

- ˆразработаны ˆрекомендации ˆсовершенствования ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆс ˆнаселением ˆуправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы ˆпровести ˆоценку ˆих ˆсоциально-экономической ˆэффективности.

По ˆитогам ˆпроведенного ˆанализа ˆвзаимодействия ˆгосударственных ˆгражданских ˆслужащих ˆс ˆнаселением ˆи ˆхарактеристики ˆдеятельности ˆв ˆУправе ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы, ˆбыли ˆвыявлены ˆтакие ˆпроблемы:

# Список ˆиспользуемых ˆисточников

1.Конституция ˆРоссийской ˆФедерации ˆ(принята ˆвсенародным ˆголосованием ˆ12.12.1993) ˆ[Электронный ˆресурс] ˆ/ ˆСПС ˆ«КонсультантПлюс» ˆ- ˆURL: ˆhttp://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_28399/ ˆ- ˆ(дата ˆобращения ˆ19.01.2020).

2.Федеральный ˆзакон ˆ«О ˆгосударственной ˆгражданской ˆслужбе ˆРоссийской ˆФедерации» ˆот ˆ27 ˆиюля ˆ2004 ˆгода ˆ№ ˆ79-ФЗ ˆ(последняя ˆредакция) ˆ- ˆ[Электронный ˆресурс] ˆ/ ˆСПС ˆ«Кодекс» ˆ- ˆURL: ˆhttp:// ˆbase.consultant.ru. ˆ(дата ˆобращения:19 ˆ.01.2020)

3.Федеральный ˆзакон ˆ"Об ˆобеспечении ˆдоступа ˆк ˆинформации ˆо ˆдеятельности ˆгосударственных ˆорганов ˆи ˆорганов ˆместного ˆсамоуправления" ˆот ˆ09.02.2009 ˆN ˆ8-ФЗ- ˆ[Электронный ˆресурс] ˆ/ ˆСПС ˆ«КонсультантПлюс» ˆ- ˆ<URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/> ˆ(дата ˆобращения: ˆ01.02.2020)

4.Федеральный ˆзакон ˆ"О ˆсистеме ˆгосударственной ˆслужбы ˆРоссийской ˆФедерации" ˆот ˆ27.05.2003 ˆN ˆ58-ФЗ ˆ[Электронный ˆресурс] ˆ/ ˆ- ˆ<URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42413/> ˆ(дата ˆобращения: ˆ01.02.2020)

5. ˆПостановление ˆПравительства ˆМосквы ˆот ˆ24 ˆфевраля ˆ2010 ˆг. ˆN ˆ157-ПП-[Электронный ˆресурс]/: ˆ<URL:https://www.mos.ru> ˆ(дата ˆобращения: ˆ01.02.2020)

6. ˆПостановление ˆПравительства ˆРФ ˆот ˆ15.06.2009 ˆN ˆ477 ˆ(ред. ˆот ˆ26.04.2016) ˆ– ˆ[Электронный ˆресурс] ˆ/СПС ˆКонсультантПлюс ˆ/URL:https://www.mos.ru ˆ(дата ˆобращения: ˆ19.02.2020)

7. ˆБанасюкевич, ˆВ. ˆД., ˆСокова ˆА. ˆН. ˆВопросы ˆформирования ˆтеории ˆдокументоведения ˆ// ˆРазвитие ˆрусского ˆдокументоведения ˆ(1917–1981 ˆгг.) ˆ: ˆсб. ˆнауч. ˆтр. ˆМ., ˆ2016 ˆг. ˆ, ˆС. ˆ269 ˆ– ˆ[Электронный ˆресурс]/ ˆ<URL:http://elar.urfu.ru/bitstream/>(дата ˆобращения: ˆ19.02.2020)

8. ˆБасаков, ˆМ.Н. ˆДелопроизводство: ˆДокументационное ˆобеспечение ˆуправления: ˆУчебник ˆ/ ˆМ.Н. ˆБасаков, ˆО.И. ˆЗамыцкова. ˆ– ˆ10-е ˆизд. ˆ– ˆРостов ˆн/Д: ˆФеникс, ˆ2016 ˆг.– ˆ[Электронный ˆресурс]/ ˆURL: ˆ<https://www.twirpx.com>дата ˆобращения: ˆ21.02.2020)

9. ˆГосударственное ˆи ˆмуниципальное ˆ(административное) ˆуправление: ˆУчебник/ ˆГлазунова ˆН.И. ˆ- ˆМ.: ˆПроспект, ˆ2017 ˆг.-82 ˆс.

10. ˆВасильева, ˆМ.М. ˆСвязи ˆс ˆобщественностью ˆв ˆорганах ˆвласти: ˆучебник. ˆ- ˆМ.: ˆЮрайт, ˆ2016. ˆ- ˆС. ˆ497.

11. ˆДзялошинский ˆИ.М. ˆРоль ˆместных ˆСМИ ˆв ˆформировании ˆдиалога ˆмежду ˆвластью, ˆбизнесом ˆи ˆнекоммерческими ˆорганизациями ˆ[Электронный ˆресурс] ˆ//Федеральная ˆбаза: ˆ[сайт]. ˆURL: ˆhttp://federalbook.ru/files/SVAYZ/saderzhanie/Tom%206/VII/Dzyaloshinsky.pdf ˆ(дата ˆобращения: ˆ10.01.2020). ˆ

12. ˆДзялошинский ˆИ.М. ˆСМИ ˆи ˆорганы ˆместного ˆсамоуправления: ˆвзаимодействие ˆво ˆимя ˆинформационной ˆоткрытости ˆвласти, ˆМ.: ˆПравозащитный ˆфонд ˆ"Комиссия ˆпо ˆсвободе ˆдоступа ˆк ˆинформации", ˆ2016.

13. ˆКабашов, ˆС.Ю. ˆМестное ˆсамоуправление ˆи ˆмуниципальная ˆслужба ˆв ˆсистеме ˆвластных ˆотношений. ˆ- ˆМосква, ˆ2018. ˆ- ˆС. ˆ152.

14. ˆКузнецов, ˆИ.Н. ˆДокументационное ˆобеспечение ˆуправления. ˆДокументооборот ˆи ˆделопроизводство: ˆУчебник ˆи ˆпрактикум ˆ/ ˆИ.Н. ˆКузнецов. ˆ- ˆЛюберцы: ˆЮрайт, ˆ2016г., ˆС. ˆ199 ˆ- ˆ[Электронный ˆресурс] ˆ/ ˆURL: ˆhttps://biblio-online.ru ˆbook/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-i-deloproizvodstvo-385426 ˆ(дата ˆобращения: ˆ01.02.2020)

15. ˆЛобанова ˆТ.Н. ˆМотивационные ˆстратегии ˆв ˆуправлении ˆперсоналом//Вопросы ˆгосударственного ˆи ˆмуниципального ˆуправления, ˆ2016 ˆг., ˆС. ˆ219 ˆ[Электронный ˆресурс]/ ˆ<URL:https://vgmu.hse.ru/contents.html> ˆ(дата ˆобращения: ˆ15.02.2020)

16. ˆМокрый ˆB.C. ˆСоциально-экономическое ˆразвитие ˆмуниципальных ˆобразований ˆв ˆусловиях ˆреформы ˆместного ˆсамоуправления ˆ// ˆГосударственная ˆвласть ˆи ˆее ˆслужащие ˆ- ˆ2017. ˆ– ˆС ˆ.301

17. ˆУстинова ˆО.В., ˆСавицкая ˆЮ.П. ˆОсобенности ˆгражданских ˆгосударственных ˆслужащих, ˆМосква,- ˆ2017г., ˆС. ˆ215

18. ˆПилипенко ˆЛ.М., ˆБарбаков, ˆГ.О. ˆК ˆвопросу ˆвзаимодействия ˆорганов ˆместного ˆсамоуправления ˆи ˆнаселения ˆ// ˆСовременные ˆпроблемы ˆнауки ˆи ˆобразования. ˆ2016 ˆг., ˆС. ˆ212

19. ˆПланы ˆи ˆотчеты ˆофициальный ˆсайт ˆУправы ˆрайона ˆЩукино ˆгорода ˆМосквы ˆ- ˆ[Электронный ˆресурс]/ ˆURL: ˆ<https://schukino.mos.ru/about/the-report-of-the-head-of-council-about-results-of-implementation-of-municipal-programs-for-the-inte.php> ˆ(дата ˆобращения: ˆ12.01.2020)

20. ˆПортал ˆГБУ ˆ«Жилищник» ˆофициальный ˆсайт ˆГБУ ˆ"Жилищник ˆрайона ˆЩукино" ˆ//URL: ˆ<http://gbu-zhilishnik-schukino.ru/> ˆ(дата ˆобращения: ˆ12.01.2020)

21. ˆ ˆСеменов ˆВ.П. ˆПрактические ˆрекомендации ˆоценки ˆдоверия ˆграждан ˆк ˆпрофессиональной ˆдеятельности ˆмуниципальных ˆслужащих ˆ// ˆУЭкС. ˆ2017, ˆС. ˆ248

22. ˆХохлов ˆA.A. ˆКадровые ˆпроцессы ˆв ˆсистеме ˆгосударственной ˆвласти ˆ(социологический ˆанализ). ˆМ.: ˆИзд-во ˆРАГС, ˆ2016 ˆг., ˆС. ˆ272

1. Кабашов, С.Ю. Местное самоуправление и муниципальная служба в системе властных отношений. - Москва, 2018. – C.51 [↑](#footnote-ref-1)
2. # Федеральный закон "О государственной гражданской службе Российской Федерации" от 27.07.2004 N 79-ФЗ - [Электронный ресурс] / URL:http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_48601/ (дата обращения: 19.01.2020)

   [↑](#footnote-ref-2)
3. Федеральный закон "О системе государственной службы Российской Федерации" от 27.05.2003 N 58-ФЗ -[Электронный ресурс] / URL:http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_42413/ (дата обращения: 19.01.2020) [↑](#footnote-ref-3)
4. Хохлов A.A. Кадровые процессы в системе государственной власти (социологический анализ). М.: Изд-во РАГС, 2016. C. 98 [↑](#footnote-ref-4)
5. . Зайцева М. А., Краснов А. В. «Риски реформирования государственной службы России» // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2007. – № 3. С.30-35 [↑](#footnote-ref-5)
6. Устинова О.В., Савицкая Ю.П. Особенности гражданских государственных служащих, Москва,- 2017, C. 48 [↑](#footnote-ref-6)
7. Василенко И. Связь с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт // Энциклопедия местного самоуправления, № 4/03, 2012. [Электронный ресурс] URL: <http://vasilievaa.narod.ru/> 8\_4\_03.htm (дата обращения: 25.01.2020). [↑](#footnote-ref-7)
8. Манохин В. М. Государственная гражданская служба в Российской Федерации: правовое регулирование. - М.: Юристъ, 2005. – C.356 [↑](#footnote-ref-8)
9. Мокрый B.C. Социально-экономическое развитие муниципальных образований в условиях реформы местного самоуправления // Государственная власть и ее служащие - 2017. – C.157-158 [↑](#footnote-ref-9)
10. Схема работы системы «Электронное правительство» для предоставления интерактивных государственных услуг [Электронный ресурс] / URL:<https://egovernment.uz/ru/about_egov/state_administration/>(дата обращения 01.02.2020) [↑](#footnote-ref-10)
11. Федеральный закон "О государственной гражданской службе Российской Федерации" от 27.07.2004 N 79-ФЗ - [Электронный ресурс] / URL:http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_48601/ (дата обращения: 01.02.2020) [↑](#footnote-ref-11)
12. Федеральных закон: от 2 мая 2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] / URL:http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_48601/ (дата обращения: 01.02.2020 [↑](#footnote-ref-12)
13. Постановление правительства Москвы № 157-ПП 24 февраля 2010 г. N 157-ПП «О полномочиях территориальных органов исполнительной власти города Москвы»– [Электронный ресурс]/СПС КонсультантПлюс/URL: http://www.consultant.ru/document/cons\_doc\_LAW\_28399/ (дата обращения: 01.02.2020) [↑](#footnote-ref-13)
14. Лобанова Т.Н. Мотивационные стратегии в управлении персоналом//Вопросы государственного и муниципального управления. 2011. № 1 - [Электронный ресурс]/ <URL:https://vgmu.hse.ru/contents.html> (дата обращения: 27.05.2019), C.92 [↑](#footnote-ref-14)
15. Мокрый B.C. Социально-экономическое развитие муниципальных образований в условиях реформы местного самоуправления // Государственная власть и ее служащие - 2017. – C.87 [↑](#footnote-ref-15)
16. Мокрый B.C. Социально-экономическое развитие муниципальных образований в условиях реформы местного самоуправления // Государственная власть и ее служащие - 2017. – C.198 [↑](#footnote-ref-16)