Зверева А. А.
E-mail: zverekanastasia@mail.ru
Эркин А.Ф.
E-mail: erkin007@bk.ru

Исследование деятельности Управления административной работы Главного управления МЧС России по городу Москве

Актуализация темы исследования обусловлена следующими тезисами.

Во-первых, эффективность управления таким цикличным процессом, как создание, обработка, прием, передача, хранение и архивирование документов в той или иной структуре (органе власти, организации) напрямую влияет на результативность ее работы. Следовательно, в любом органе власти и организации необходима та структурная единица, функционал которой обеспечит регулирование перечисленных процессов, например, в Главном управлении МЧС России по г. Москве (далее – Главное управление) такую роль играет Управление административной работы (далее – УАР).

Во-вторых, совершенствование деятельности УАР Главного управления напрямую связано с функционированием и модернизацией системы электронного документооборота (далее – СЭД), которая позволяет автоматизировать процессы работы с документами внутри органа власти (этот тезис всецело относится и к Главным управлениям МЧС России, функционирующим в других субъектах РФ[с. 294]).

В-третьих, от слаженной работы структурных подразделений УАР Главного управления зависит реализация прав и свобод граждан, в частности на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, так как большинство функций УАР связано с рассмотрением обращений граждан, направленных в Главное управление.

Объектом исследования является деятельность Управления административной работы Главного управления МЧС России по г. Москве.

Предметом исследования является деятельность Управления административной работы Главного управления МЧС России по г. Москве по работе с обращениями граждан.

Целью проведения настоящего исследования является выявление проблем и разработка авторских предложений по совершенствованию деятельности Управления административной работы Главного управления МЧС России по г. Москве.

Проблема исследования заключается в предположительно недостаточной результативности деятельности Управления административной работы Главного управления МЧС России по г. Москве.

Методы исследования: структурно-функциональный анализ, анализ статистических данных.

Авторский анализ. Основной самостоятельной структурной единицей, которая отвечает за процесс документоведения и документооборота в Главном управлении МЧС России по г. Москве является Управление административной работы (далее – УАР). В установленном порядке УАР осуществляет документационное обеспечение деятельности Главного управления, а также оптимизирует и совершенствует систему электронного документооборота (далее – СЭД). Деятельность УАР напрямую связана с разработкой и внедрением правил и инструкций по работе с документами внутри организации, контролем за соблюдением данных правил, обучением сотрудников по работе с документами, а также с

созданием и поддержанием эффективной системы хранения и архивирования документов. При этом, функционал УАР позволяет ускорить процессы обработки и передачи информации непосредственно между другими структурными подразделениями Главного управления.

Для более глубокого изучения деятельности УАР автором исследования проведем структурно-функциональный анализ (рисунок 1), то есть детальное изучение функций и взаимодействия между иерархически разделенными единицами определенного органа власти или организации.

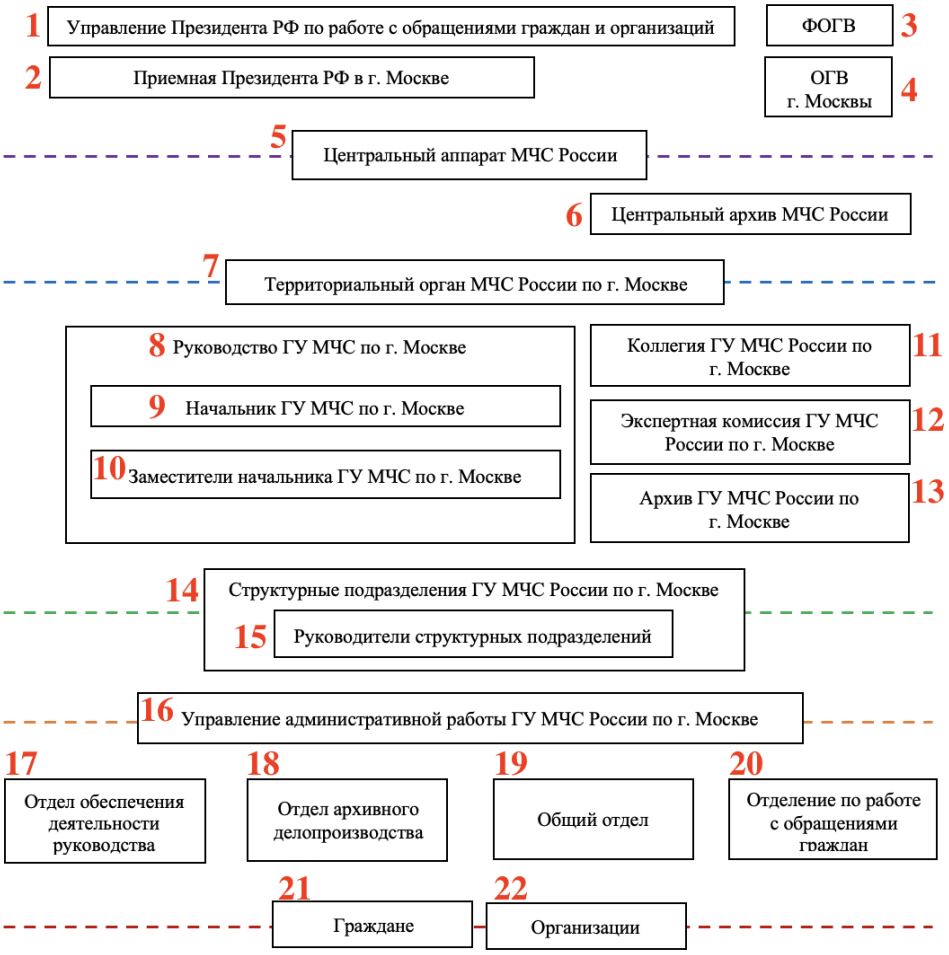


Рис. 1 – **Структурно-функциональная схема Управления административной работы Главного управления МЧС России по г. Москве**[1]

На основе анализа функций УАР [4] автором составлен рисунок 1, который отражает взаимодействие УАР с другими структурными подразделениями и руководством Главного управления МЧС России по г. Москве, государственными органами, гражданами и организациями. Большая часть функций УАР (всего их 74) связана с организацией, ведением и совершенствованием в Главном управлении делопроизводства, а также архивного и иного хранения документов с использованием СЭД.

Для начала следует отметить, что в состав Управления административной работы ГУ МЧС России входят такие структурные подразделения как: отдел обеспечения деятельности руководства, отдел архивного делопроизводства, общий отдел и отделение по работе с обращениями граждан [4]. Данные отделы также взаимодействуют между собой и с руководством УАР.

[1] Схема разработана лично автором исследования.

Связи 16-17, 16-18, 16-19, 16-20 отражают **управленческие** и **контрольные** функции УАР по отношению к отделам, входящим в его состав. Например, руководство УАР **разрабатывает** положения о структурных подразделениях УАР, **обеспечивает** подбор и расстановку кадров, выполнение личным составом УАР правил внутреннего трудового распорядка, функциональных обязанностей и должностных инструкций [4] и др.

При этом, связь 16-15, 16-14 демонстрирует также **взаимодействие** УАР с другими структурными подразделениями Главного управления, например, УАР принимает участие в **проверках** структурных подразделений по вопросам организации делопроизводства и архива, в том числе осуществляет **проверку** правильности формирования и оформления дел, организации их хранения, организует своевременное **доведение** документов до соответствующих структурных подразделений, оказывает методическую и практическую **помощь** в работе с документами и прочее [4].

Связи 16-21, 16-22 демонстрируют то, как УАР **взаимодействует** с гражданами и организациями. УАР является **ответственным** за организовацию личного приема граждан начальником Главного управления и его заместителями, а также за осуществление приема, регистрации и учета обращений граждан и организаций и др. При этом УАР **контролирует** соблюдение порядка рассмотрения обращений, поступающих в Главное управление [4].

Связь 16-8. Управление административной работы **подотчетно** руководству Главного управления, которое включает начальника и его заместителей: УАР подготавливает отчет об исполненных и находящихся на исполнении документов, предоставляет руководству сведения о состоянии контрольных поручений и исполнительской дисциплины, **информирует** руководство о количестве и характере обращений граждан и организаций.

Коллегия ГУ МЧС России по г. Москве – это совещательный орган, который на заседании вправе рассматривать любые вопросы, относящиеся к компетенции Главного управления, и состав которого насчитывает 11 человек, всегда включая начальника Главного управления (председателя коллегии) и его заместителей [3]. Отсюда возникает связь 16-11, предполагающая, что УАР **принимает участие** в осуществлении организационного обеспечения деятельности совещательного органа. Если сотрудники УАР являются членами коллегии, то они участвуют в организации заседаний коллегии, подготовке материалов по рассматриваемым вопросам, выполнении принятых решений, осуществляют контроль за реализацией поручений коллегии [3].

Связь 16-12 обусловлена тем, что УАР **разрабатывает** положение об экспертной комиссии Главного управления и **обеспечивает** ее деятельность. Экспертная комиссия представляет собой постоянно действующий совещательный орган, предназначенный для организации работы по экспертизе ценности документов, а также отбору и подготовке к передаче на постоянное хранение документов [2].

Аналогично связь 16-13 отражает основные функции УАР, связанные с **разработкой** положения об архиве Главного управления и **обеспечением** его деятельности, а также с комплектованием архива документами, обеспечением их использования и защитой сведений, содержащих государственную тайну при работе с ними [4]. При этом, обеспечение сохранности документов в архиве возлагается на начальника Главного управления (связь 8-13) [2]. Помимо архива территориального органа, УАР также **обеспечивает** подготовку и передачу на хранение дел в Центральный архив МЧС России (связь 16-6), осуществляющем контроль архивной работы в центральном аппарате (связь 6-5) и территориальных органах МЧС России (связь 6-7).

По вопросам организации мероприятий, в которых принимает участие начальник Главного управления УАР **взаимодействует** с ФОИВ и ОИВ г. Москвы (связи 16-3, 16-4).

По вопросам работы с обращениями граждан УАР **взаимодействует** с Приемной Президента РФ в г. Москве (связь 16-2). А в Управление Президента по работе с обращениями граждан УАР **предоставляет** информацию результатов рассмотрения обращений граждан и организаций (связь 16-1).

На основании проведенного структурно-функционального анализа автор отмечает, что УАР имеет четко определенные структуру и функции, благодаря которым обеспечивается качественное взаимодействие как внутри Главного управления, так внешне с органами власти, организациями и гражданами. Следовательно, проблем выявлено не было, поэтому для дальнейшего проведения структурно-функционального анализа имеет смысл рассмотреть функционал структурных подразделений Главного управления в целом, включая все Управления, отделы, входящие в их состав, и количество возложенных на каждое Управление функций (данные содержатся в таблице 1).

Таблица 1

Функционал структурных подразделений Главного управления МЧС России по г. Москве [6]

№ п/п	Наименование Управления ГУ МЧС России по г. Москве	Количество структурных подразделений, входящих в состав Управления	Количество функций Управления
1	Управление организации деятельности объектовых подразделений	2	47
2	Управление организации службы и подготовки	4	24
3	Управление организации пожаротушения и проведения аварийно-спасательных работ	3	33
4	Управление надзорной деятельности и профилактической работы	10	27
5	Оперативное управление	6	74
6	Управление информационных технологий и связи	3	60
7	Центр управления в кризисных ситуациях	4	52
8	Управление гражданской обороны и защиты населения	5	62
9	**Управление административной работы**	**4**	**74**
10	Управление информации и связи с общественностью	3	34
11	Юридическое управление	3	27
12	Финансово-экономическое управление	5	16
13	Управление кадров и воспитательной работы	7	71
14	Управление технического обеспечения	6	51
15	Управление материального обеспечения	6	нет данных
16	Центр государственной инспекции по маломерным судам	4	29

Как видно из содержания таблицы 1, УАР, в состав которого входит всего 4 структурных подразделения, осуществляет набольшее количество функций (74 функции) по сравнению с другими Управлениями Главного управления. Самое малое количество функций насчитывается у финансово-экономического управления (16 функций), в состав которого входит 5 структурных подразделений. Оперативное управление также, как и УАР, осуществляет 74 функции, но при этом в его состав входит 6 структурных подразделений,

что на 2 больше, чем в УАР. Аналогично, Управление кадров и воспитательной работы осуществляет большой объем функций (71 ед.), но включает целых 7 структурных подразделений.

Таким образом, можно сделать вывод, что **существует достаточна большая нагрузка на УАР, при условии, что структурных подразделений в его составе не много (четыре)**. Также существует необходимость обозначить количество сотрудников УАР, которое на основании документов, изучаемых во время прохождения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в Главном управлении МЧС России по г. Москве, автор приводит в таблице 2.

Таблица 2.

Количественный состав сотрудников Управления административной работы Главного управления МЧС России по г. Москве

№ п/п	Структурное подразделение УАР Главного управления МЧС России по г. Москве	Количество сотрудников (чел.)
	Начальник УАР и его заместитель	2
1	Отдел обеспечения деятельности руководства	5
2	Отдел архивного делопроизводства	5
3	Общий отдел	9
4	Отделение по работе с обращениями граждан	4
	Всего	25

На основании данных таблицы 2, автор выдвигает предположение, что **количественный состав сотрудников УАР Главного управления может быть недостаточным** для выполнения всего объема функций, возложенных на УАР, что, в свою очередь, может являться причиной возникновения:

перегрузки сотрудников, что может негативно повлиять на эффективность их работы и привести к ошибкам;

неравномерного распределения нагрузки между сотрудниками, в том числе по отделам УАР, что может привести к конфликтам внутри рабочего коллектива;

усложнений в обработке информации ввиду ее большого количества;

дефицита времени на выполнение функций и, как следствие, нарушений продолжительности рабочего дня, а также снижения личной мотивации.

Все эти негативные явления безусловно могут снизить результативность работы УАР в целом, и его структурных подразделений, в частности.

Также автор обращает отдельное внимание на деятельность УАР касаемо работы с обращениями граждан и организаций. Основные задачи и функции в этой сфере возложены на отделение по работе с обращениями граждан, которое ежеквартально предоставляет информацию в формате отчета о результатах работы с обращениями граждан и организаций в Главном управлении (далее – отчет) [5]. Для того, чтобы выявить определенные тенденции в этой области, автор изучает и сравнивает количественные данные отчетов, то есть проводит анализ статистических данных (см. таблицу 3).

Таблица 3.

Анализ статистических данных отчетов о результатах работы с обращениями граждан и организаций в Главном управлении

№ п/п	Поступило обращений в территориальные органы или подведомственные организации	I квартал 2022 [5]	II квартал 2022 [5]	I квартал 2023 [5]	II квартал 2023 [5]
1.	Всего (ед.)	**2399**	**2222**	**3017**	**3358**
2.	В электронном виде (ед.)	1763	1628	2087	2295

2.1	Через официальный сайт МЧС России (ед.)	**1569**	**1622**	**1768**	**2130**
3.	В письменном виде (ед.)	636	593	930	1063

Анализируя данные, представленные в таблице 3, автор отмечает, что наблюдается тенденция ежегодного увеличения количества обращений, направленных в территориальные органы или подведомственные организации. Так, в I квартале 2023 года обращений (всего) увеличилось на 26 % (на 618 ед.) по сравнению с I кварталом 2022 года. Аналогично, во II квартале – количество обращений возросло на 51 % (на 1136 ед.).

При этом наиболее популярным сервисом для направления обращений в Главное управление МЧС России по г. Москве является официальный сайт МЧС России: в I квартале 2023 года количество обращений увеличилось на 13 % (на 199 ед.) и во II квартале 2023 года – на 31 % (на 508 ед.) по сравнению с аналогичными периодами 2022 года соответственно.

Пропорционально увеличению количества обращений граждан и организаций увеличивается и работа сотрудников УАР, связанная с регистрацией, учетом в СЭД и организацией рассмотрения поступивших обращений. При этом зачастую возникают случаи, что **обращения содержат неполную и трудно анализируемую информацию, что создает трудности при их обработке, а именно при определении тематики обращения.** Такая проблема нуждается в ее решении или создании условий по ее минимизации.

На основании проведенного исследования автором были выработаны предложения по решению таких проблем, как: 1) большая нагрузка на УАР, как следствие большого количества возложенных функций; 2) недостаточное количество сотрудников УАР; 3) неполная и трудно анализируемая информация в поступающих обращениях граждан и организаций в Главное управление МЧС России по г. Москве (данные представлены в таблице 4).

Таблица 4

Авторские предложения по решению выявленной проблемы в деятельности Управления административной работы ГУ МЧС России по г. Москве

№ п/п	Выявленная проблема	Авторские предложения по решению проблемы	Исполнитель	Финансирование	Предполагаемый результат
1	Большое количество возложенных на УАР функций.	Создание структурного подразделения УАР – методического отдела, основной функцией которого будет являться методическое руководство по организации процесса делопроизводства в структурных подразделениях Главного управления (подобные предложения уже имели место быть в публикациях исследователей [8, с. 140]).	Главное управление МЧС России по г. Москве. Начальник УАР вносит предложения по изменению структуры Главного управления в части, касающейся УАР [4], разрабатывает положения о структурных подразделениях УАР. Начальник Главного управления утверждает положения о структурных подразделениях Главного управления [1].	МЧС России. 1) Рабочее помещение для нового отдела – не требует финансирования. 2) Материальные средства – шкафы 3 шт. 50000 р., стеллажи 4 шт. 20000 р., кондиционер 1 шт. 30000 р., столы 3 шт. 15000 р., стулья 3 шт. 12000 р., МФУ 1 шт., принтер 1 шт., картриджи для печати 56000 р., моноблоки 3 шт. 240000 р., канцелярия 40000 р., телефония 18000 р., техника для кухни 18500 р., средства индивидуальной защиты 7000 р., другие расходы 15000 р. Итого: от 521500 р. ориентировочно. 3) Обеспечение сотрудниками – как минимум 3 человека – заработная плата одного сотрудника от 70000 руб./ мес. (старший специалист).	Как минимум 14 функций будет осуществлять новый методический отдел УАР Главного управления. За счет его создания нагрузка на другие отделы будет снижена. В функционал методического отдела будет входить проведение инструктажа вновь принятых сотрудников по вопросам организации работы с документами; проведение консультаций по организации делопроизводства, архивной работы и электронного документооборота для сотрудников; оказание методической и практической помощи структурным подразделениям в работе с документами; проведение мероприятий по повышению квалификации работников архива и службы делопроизводства; участие в разработке и утверждении инструкций и методических пособий по вопросам делопроизводства и другие [4].
2	Неполная и трудно анализируемая информация, содержащаяся в поступающих обращениях граждан в ГУ	Мобильное приложение для направления обращений граждан в Главное управление МЧС России по г. Москве с тематическим классификатором обращений и поддержкой бота-помощника.	Управление информационных технологий и связи ГУ МЧС России по г. Москве.	МЧС России. 1) Аналитика, составление технического задания и прототипирование мобильного приложения – в среднем от 350000 руб. 2) Дизайн мобильного приложения – в среднем от	Благодаря тематическому классификатору система будет автоматически распределять обращения граждан по рубрикатору, что облегчит работу сотрудников Главного управления, предполагающую анализ и регистрацию обращений. Будут

	МЧС России по г. Москве.			100000 руб. 3) Разработка ПО – в среднем от 250000 руб. 4) Тестирование моб. приложения – в среднем от 55000 руб. 5) Публикация моб. приложения для скачивания – в среднем от 15000 руб. 6) Техническая поддержка моб. приложения – в среднем от 60000 руб. Итого: от 830000 руб. ориентировочно.	выделяться ключевые слова, по которым обращению будет присваиваться «рубрика». Сотрудникам необходимо будет не полностью читать все обращение, а проверять правильность соотнесения ключевых слов с рубрикой.
3	Недостаточное количество сотрудников УАР для выполнения всего объема возложенных функций.	Ввиду того, что через мобильное приложение будет приходить еще большее количество обращений граждан (предположительно), необходимо увеличить количество сотрудников как минимум отделения по работе с обращениями граждан. Для этого автором предлагается активная публикация вакантных должностей на официальном сайте Главного управления.	Управление кадров и воспитательной работы ГУ МЧС России по г. Москве.	МЧС России. Необходимо предоставить как минимум 5 вакантных мест. Для отделения по работе с обращениями граждан – как минимум 2 сотрудника: ведущий специалист-эксперт – заработная плата от 80000 руб./мес. Для методического отдела (см. № 1 п/п в табл. 4) – как минимум 3 сотрудника: старший специалист – заработная плата от 70000 руб./мес. В целом, от 370000 руб./мес. на всех привлеченных сотрудников.	Привлечение новых кадров для работы в УАР Главного управления позволит распределить весь объем возложенных функций.

Сформулированные автором предложения (см. табл. 4) могут быть полезны для совершенствования деятельности Управления административной работы Главного управления МЧС России по г. Москве. Создание методического отдела позволит снизить нагрузку на сотрудников других структурных подразделений, входящих в состав УАР. При этом необходимо будет обеспечить методический отдел кадрами, для чего автором предлагается привлечение новых сотрудников через официальный ресурс – сайт Главного управления МЧС России по г. Москве, на котором размещаются вакантные места.

Что касается работы с обращениями граждан и организаций, которые с каждым годом поступают в Главное управление все в большем количестве, особенно в электронном виде, автор предлагает разработать специальное мобильное приложения для направления обращений граждан в Главное управление МЧС России по г. Москве. В дальнейшем также планируется внедрить использование мобильного приложения в территориальных органах по всей России (на основании анализа востребованности и необходимости среди граждан других субъектов РФ). Соответственно, при условии внедрения в использование мобильного приложения, как еще одного ресурса, с помощью которого граждане смогут обращаться в органы МЧС России, необходимо также увеличить количество сотрудников отделения по работе с обращениями граждан.

Таким образом, автором в ходе проведенного исследования были выявлены некоторые проблемы в структуре и функциях Управления административной работы Главного управления МЧС России по г. Москве, в частности и отделения по работе с обращениями граждан. На основании выявленных проблем, автором были разработаны предложения по их решению (или минимизации). В дальнейшем автором также планируется подробное изучение и анализ проблемных аспектов данных объекта и предмета исследования.

Автор исследования уверен, что результаты проведенного исследования могут быть полезны руководству Главного управления МЧС России по г. Москве в целом, и руководству Управления административной работы, в частности. Также автор не исключает возможности воплощения предложенных мероприятий для повышения результативности деятельности Главного управления МЧС России по г. Москве и его структурных подразделений.

Литература

1. Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 27.03.2020 г. № 217 «Об утверждении положения о территориальном органе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» [Электр. ресурс] // Официальный сайт МЧС России. URL: https://mchs.gov.ru/dokumenty/normativnye-pravovye-akty-mchs-rossii/764?ysclid=lnn9y6hyaj529875286 (дата обращения: 19.10.2023).

2. Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайной ситуации и ликвидации последствий стихийных бедствий от 02.12.2020 № 888 «Об утверждении Инструкции по архивной работе в Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» [Электр. ресурс] // Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ. URL: https://base.garant.ru/406761837/?ysclid=loihqg4bcy770237645 (дата обращения: 19.10.2023).

3. Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайной ситуации и ликвидации последствий стихийных бедствий от 15.01.2020 № 25 «Об утверждении Положения о коллегии территориального органа Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий – органа, специально уполномоченного решать задачи гражданской обороны и задачи по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций по субъекту Российской Федерации» [Электр. ресурс] // Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ. URL: https://base.garant.ru/405763087/?ysclid=loii6dijqh416639113 (дата обращения: 19.10.2023).

4. Приказ Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по г. Москве от 10.08.2021 г. № 936 «О внесении изменений в приказ Главного управления МЧС России по г. Москве от 11.01.2021 № 2» [Электр. ресурс] // Официальный сайт Главного управления МЧС России по г. Москве. URL: https://moscow.mchs.gov.ru/glavnoe-upravlenie/sily-i-sredstva/upravlenie-administrativnoy-raboty (дата обращения: 19.10.2023).

5. Итоги работы с обращениями граждан и организаций в Главном управлении МЧС России по г. Москве [Электр. ресурс] // Официальный сайт Главного управления МЧС России по г. Москве. URL: https://moscow.mchs.gov.ru/deyatelnost/rabota-s-obrashcheniyami-grazhdan/itogi-raboty-s-obrashcheniyami-grazhdan?ysclid=loa1e0fooo975355746 (дата обращения: 24.10.2023).

6. Положения по Управлениям Главного управления МЧС России по г. Москве, опубликованных на официальном сайте ГУ МЧС России по г. Москве [Электр. ресурс] // Официальный сайт ГУ МЧС России по г. Москве. URL: https://moscow.mchs.gov.ru/glavnoe-upravlenie/sily-i-sredstva (дата обращения: 25.10.2023).

7. Зенина, Т. Ю. Кадровое обеспечение Главного управления МЧС России по Московской области: оценка состояния / Т. Ю. Зенина, Ж. Ю. Данкова // Аналитика в органах государственной власти и местного самоуправления (по тематике проектного управления) : сборник трудов секции № 18 XXX Международной научно-практической конференции, Химки, 19 марта 2020 года / Академия гражданской защиты МЧС России. – Химки: Академия гражданской защиты МЧС России, 2020. – С. 294-301.

8. Особенности проектного управления в МЧС России: постановка проблемы / Ю. Н. Малека, С. А. Мельков, А. Н. Лапин, С. Ю. Щукарев // Прикладные научные исследования и экспериментальные разработки, основанные на результатах фундаментальных и поисковых исследований, Москва, 06–07 декабря 2016 года. – Москва: Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, 2017. – С. 132-142.