Зверева А. А.
zverekanastasia@mail.ru

Анализ деятельности отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве: применение метода интервьюирования

Актуальность темы исследования заключается в возможности получения информации о деятельности отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве (далее – ГУ МЧС России по г. Москве) непосредственно через прямое общение с начальником Отделения с помощью проведения интервью. Это позволит выделить проблемные аспекты в деятельности данного структурного подразделения и, в дальнейшем, разработать предложения, которые могут быть полезны руководству. Кроме того, применение опросных методов исследования в рамках анализа деятельности органа власти может повысить прозрачность, и, как следствие, результативность работы [1].

Также тематика работы с обращениями граждан в структурах МЧС России активно исследуется российскими учеными. Так в статье, посвященной работе с обращениями граждан структур центрального аппарата МЧС, авторы приходят к выводу о необходимости запуска целенаправленной программы по цифровизации данного процесса [2, с. 61]. При этом, некоторые исследователи считают, что для создания результативной системы взаимодействия с населением в МЧС России целесообразно перенимать передовой опыт территориальных органов власти субъектов РФ, которые постоянно осуществляют указанное взаимодействие [3, с. 19].

Объектом исследования является деятельность отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве.

Предметом исследования является результативность деятельности отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве.

Целью проведения настоящего исследования является выявление проблем в деятельности отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве.

Проблема исследования заключается в предположительно недостаточной результативности деятельности отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве.

Метод исследования: интервьюирование.

Авторский анализ. Автором исследования в период прохождения преддипломной практики был применен метод интервьюирования, **целью** которого являлось выявление проблемных аспектов в деятельности отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве. Перед проведением интервью автор предоставил интервьюируемому – начальнику Отделения – ознакомиться с планом интервью, где были обозначены цель, этапы и ключевые вопросы (план был утвержден научным руководителем). Интервью проводилось 19.02.2024 г. с 13:15 по 14:00 в Отделении. Интервьюером, т. е. автором исследования, по факту ответов на вопросы был заполнен специально разработанный и согласованный с руководителем выпускной квалификационной работы бланк интервью, наиболее важные вопросы которого отражены в таблице 1.

Первым этапом интервью являлось «знакомство» с интервьюируемым, в ходе которого была получена следующая информация: возраст интервьюируемого – 25 лет, стаж

работы в организациях МЧС России – 3 года, опыт работы с обращениями граждан в организациях МЧС России – 2 года, стаж работы в должности начальника Отделения – 2 года.

Таблица 1

Бланк интервью с начальником отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве

Вопросы интервьюера	**Ответы интервьюируемого**
1. Какой у Вас график работы? Часто ли Вам приходится задерживаться после работы?	График работы сотрудников Отделения – 5/2 с 9:00 до 18:00. Чаще я **задерживаюсь после работы**, в зависимости от загруженности работой и количества работников на месте – если коллеги, например, болеют, то и нагрузка соответственно увеличивается.
2. Какова роль Отделения в общей структуре ГУ МЧС России по г. Москве?	Отделение играет достаточно весомую роль, так как его деятельность связана с обеспечением связи и прямого взаимодействия между ГУ МЧС России по г. Москве и гражданами по интересующим их проблемам.
3. Какие основные задачи стоят перед Отделением?	На Отделение возложено множество задач, которые, в общем, можно разделить на несколько сфер: 1) прием, регистрация и учет обращений, 2) взаимодействие с гражданами, например, посредством организации личного приема, 3) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством, 4) анализ и обобщение обращений граждан, 5) хранение документов и 6) оказание помощи другим структурным подразделениями ГУ МЧС России по г. Москве по поводу работы с соответствующими документами.
4. Какой, в среднем, объем обращений обрабатывается сотрудниками Отделения в течение месяца?	Около 700-1000 обращений в месяц, особенно заметно, что их **количество увеличивается с каждым годом примерно в 1,5 раза.**
5. Какие Вы можете отметить наиболее распространенные проблемы, возникающие при обработке обращений в Отделении (например, непонятный текст обращения, граждане указывают неверный адрес, в строке Ф.И.О. гражданин указывает выдуманные данные и т.д.).	Чаще всего граждане указывают **выдуманные данные**, в большинстве случаев это Ф.И.О. Также попадаются случаи, когда **Ф.И.О. вовсе отсутствует**. Также граждане **не указывают адрес, где происходит нарушение**, о котором они же сами повествуют в обращении. Если обращение написано от руки, то в большинстве случаев **текст нечитаемый, неразборчивый**. Невозможно чисто физически тратить от 30 минут времени, чтобы разобрать 5 страниц такого текста. Также граждане **не указывают обратный адрес для направления ответа** на их же обращения – это менее распространенный вариант, но он все же возможен. В среднем 2-3 **обращения** из 30 поступают от граждан **по проблематике, которая не входит в компетенцию МЧС России**. Особенно не понятна ситуация, когда один и тот же **гражданин направляет обращения несколько раз** за короткий промежуток времени по одной и той же теме, видимо, думая, что так его обращения быстрее рассмотрят, но это ошибочное мнение. А наша работа при этом увеличивается…
6. Осуществляются ли Отделением планируемые задачи в срок? Дайте развернутый ответ.	Да, Отделение в указанные сроки осуществляет все поставленные задачи, иногда, конечно, возникают ситуации, которые немного сбивают график работы, но, тем не менее все отчетные документы по работе с обращениями граждан подготавливаются и предоставляются руководству в срок «…»
7. Как часто сотрудники Отделения сталкиваются с трудностями при осуществлении	По факту, каждый день сотрудники Отделения сталкиваются с трудностями. Могу отметить некоторые из них: **нехватка хорошей рабочей техники** (компьютеры, принтеры, сканеры),

рабочих функций? Если да, то с какими именно?	некоторые **поручения руководства УАР не относятся к деятельности Отделения**, но тем не менее сотрудники становятся обязанными выполнять не свою работу. При этом, иногда **руководство ставит поручения с очень коротким сроком выполнения**, что, конечно же, создает трудности. Также **система электронного документооборота работает с неполадками**, она окончательно не доработана для удобной работы сотрудников.
8. Как Вы считаете, имеются ли достаточные ресурсы (например, время, оборудование, канцелярия, информация и т.д.) для выполнения основного функционала в Отделении? Если нет, то каких именно ресурсов недостаточно?	Так как объем работы очень большой – **времени недостаточно**! Отсюда вытекает, что и **трудовых ресурсов недостаточно**, то есть сотрудников. **Канцелярия – тоже проблема** – вся приобретается за счет сотрудников, но так не должно быть «…»
9. Как часто Вы и сотрудники Отделения руководствуетесь нормативно-правовыми актами в своей рабочей деятельности?	Каждый день.
10. Как Вы оцениваете общий уровень знания законодательной базы сотрудниками Отделения по шкале от 1 до 5, где 1 – низкий, 5 – максимальный.	Оцениваю на **4 балла**, так как все знать невозможно. В любом случае сотрудники обращаются к законодательству, чтобы убедиться в правильности своих действий, также консультируются у руководства и других лиц, но, я считаю, что это нормально.
11. Как часто сотрудники Отделения допускают ошибки при работе с обращениями граждан? Объясните, из-за чего это может происходить?	Скорее **«иногда» сотрудники ошибаются**. Это происходит из-за **распыления внимания на большое количество задач**, которые могут возникнуть ежеминутно «…» у сотрудников просто-напросто **возникает перегрузка информацией**.
12. Как Вы считаете, ответственно ли подходят к своей работе сотрудники Отделения? Оцените общий уровень результативности их работы.	Сотрудники ответственно подходят к работе и выполняют все задачи в срок, поэтому и результативность их работы высокая.
13. Как Вы оцениваете качество взаимодействия с коллегами при работе над общими задачами, стоящими перед Отделением по шкале от 1 до 5, где 1 – неудовлетворительное, 5 – отличное. Дайте развернутый ответ.	Скорее оценю **взаимодействие на 3 балла**. С коллегами лично я взаимодействую минимально: обычно ставлю задачу и контролирую процесс. Между собой сотрудники ладят, но не всегда, **могут возникать недопонимания**, иногда замечала даже лицемерие. Также **неопределенность во взаимодействии возникает и с руководством:** начальник А оказывает помощь, начальник Б – наоборот – делает только хуже и затягивает процесс работы.
14. Как Вы считаете, существует ли необходимость в привлечении новых квалифицированных сотрудников в Отделение (или в Управление административной работы (далее – УАР) в целом)?	Да, как уже говорилось, **сотрудников недостаточно** для успешной работы в Отделении, особенно для того, чтобы не возникало перегрузок при работе с большим объемом информации. На данный момент в Отделении работают 4 человека, но хотелось бы **расширить штат хотя бы до 6 человек.**
15. Как Вы считаете, руководство Управления административной работы с целью повышения результативности деятельности Отделения оказывает достаточную поддержку и помощь?	Обычно помощь оказывает начальник (А) Управления административной работы «…» **Начальник (Б) просто «существует»** и старается не углубляться в работу Отделения. Про поддержку сложно сказать, так как нет уверенности, что начальство заступится или похвалит, в зависимости от ситуации. Скорее **своим примером они не мотивируют работать** в полную ногу, так как сами далеки от этого. Я **не вижу в них авторитета.**

16. Решение каких проблемных аспектов в деятельности Отделения руководство УАР избегает? Дайте развернутый ответ.	Обычно **руководители УАР избегают ответственности** за какое-то важное решение, закрывают глаза на официальные запросы сотрудников Отделения, например, по поводу обеспечения бумагой для печати, ставят задачи, которые нужно выполнить **вместо них.**
17. Сталкивались ли Вы лично или Ваши коллеги с таким явлением, как перекладывание ответственности руководства УАР на сотрудников Отделения? Какие проблемы возникают из-за этого?	Конечно, и **я и мои коллеги сталкивались. Перекладывание ответственности влечет за собой конфликт интересов** «…» Кроме того, у Отделения не хватает времени выполнять собственные задачи.
18. Как Вы оцениваете качество взаимодействия с другими структурными подразделениями ГУ МЧС России по г. Москве по шкале от 1 до 5, где 1 – неудовлетворительное, 5 – отличное.	Оценка **4**. Слаженное взаимодействие есть при условии, если: 1) отношения между коллегами хорошее, 2) сотрудники компетентные. Трудности возникают только тогда, когда в других отделах работают сотрудники невоспитанные, не соблюдающие нормы и правила делового общения, служебной этики и совершенно не разбираются в своем деле, то есть не обладают теми знаниями и навыками «…»
19. По Вашему мнению, с каким (какими) отделом (отделами) наиболее затруднено взаимодействие?	**Скорее нет таких отделов**, с которыми взаимодействие затруднено. Иногда сталкиваемся с безответственными сотрудниками.
20. Как часто возникают проблемы в работе Отделения из-за ошибок сотрудников других структурных подразделений и (или) руководства? Опишите, с какими проблемами Вы сталкиваетесь чаще всего.	Главная проблема такого рода взаимодействия в том, что при подготовке ответа заявителю **исполнители откладывают до последнего**, тем самым увеличивая вероятность, что сроки рассмотрения обращений (в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ) будут нарушены. При этом **исполнители подводят и сотрудников Отделения**, ведь они должны зарегистрировать документ. Иногда даже приходится задерживаться после окончания рабочего дня из-за безответственности коллег.
21. Как Вы считаете, достаточно ли развиты инструменты цифровизации управленческих процессов в органах МЧС России (например, система электронного документооборота, базы данных, электронный способ обращения граждан и т.д.)? Какие основные проблемы Вы можете выделить?	Очевидно, что **СЭД нуждается в доработке**, так как сотрудники ежедневно сталкиваются с техническими проблемами, работая в данной системе. Если говорить про электронный способ обращения граждан, то можно сказать, что он пользуется успехом, так как по статистике количество обращений, направленных с помощью, например, официального сайта ГУ МЧС России по г. Москве, увеличивается. Скорее, можно было бы добавить **обязательную аунтефикацию через портал «Госуслуги»,** чтобы граждане корректно заполняли форму обращения со всеми данными (Ф.И.О., адрес электронной почты и т.д.).
22. С какими сложностями Вы сталкиваетесь, работая в СЭД?	**СЭД не приспособлен для стабильной работы** «…» СЭД **не в полной мере может помочь сотруднику просмотреть какие-либо данные.**
23. Как Вы считаете, достаточно ли выделено рабочей зоны / помещения для комфортной работы сотрудников Отделения? Дайте развернутый ответ.	В данный момент для четырёх сотрудников помещения вполне хватает. Но, если будет больше сотрудников, то конечно **потребуется расширение помещения** и обеспечение материальными и техническими средствами. Вот **архив Отделения маленький**, хотелось бы его либо расширить, либо выделить отдельное помещение, предназначенное для архивирования документов.
24. Как Вы считаете, достаточно ли выделено помещений в ГУ МЧС России по г. Москве для обеспечения быстрого и удобного обращения граждан? Дайте	В ГУ МЧС России по г. Москве определенно **не хватает помещения для личного приема граждан**, который будет **оборудован** видео- и аудио-фиксацией. Также **не хватает места на КПП** для приема граждан.

развернутый ответ.	
25. Сформулируйте 2-3 предложения, которые, по Вашему мнению, повысят удобство обращения граждан в ГУ МЧС России по г. Москве.	а) **Повысить заинтересованность руководителей** в работе. б) Внедрить новые технологии в работу, например: • **оборудовать на КПП терминал системы «электронная очередь»;** • **организовать помещение для проведения личного приема с аудио- и видео-фиксацией**, а также установить кулер с водой; • **обеспечить на КПП уголок**, где гражданин может написать заявление; • **оборудовать терминал электронной подачи жалоб** через официальный сайт ГУ МЧС России по г. Москве в качестве альтернативы письменному обращению. в) **Увеличить штат сотрудников**.
26. Какие меры принимаются руководством для повышения результативности деятельности Отделения?	Не могу выделить конкретные меры, **скорее они отсутствуют.**
27. Что, на Ваш взгляд, нужно предпринять для более результативной работы Отделения?	Начинать нужно со взаимодействия между начальством и подчиненными, чтобы каждый выполнял свои обязанности, и не возникало перекладывания ответственности. **Руководители должны подавать пример и мотивировать** сотрудников работать на результат. Как уже говорилось, **привлечь больше квалифицированных сотрудников.** Также следовало бы **оптимизировать работу СЭД**, возможно, применить еще какие-либо технологии для автоматизации процессов обработки обращений. Еще я бы ввела в практику так называемые **«пятиминутки» в конце рабочей недели**, на которых можно обсудить с подчиненными итоги недели, обозначить замечания, оценить, кто, как выполнял свою работу. Это будет полезно как для руководителя, так и для подчиненных. Было бы отлично **организовать такую практику и с начальниками УАР.**

Как видно из ответов интервьюируемого, отраженных в таблице 1, Отделение является ключевой фигурой во взаимодействии граждан и ГУ МЧС России по г. Москве и, действительно, выполняет достаточно большой объем функций. Кроме того, сотрудники выполняют все задачи в установленные сроки несмотря на то, что штат Отделения насчитывает всего четырех сотрудников, что в два раза меньше, чем, например, в общем отделе Управления административной работы.

Однако, анализируя содержание ответов начальника Отделения на вопросы интервью, автором составлен следующий список **проблем**:

1) из-за «распыления» задач у сотрудников Отделения часто возникает перегрузка информацией, нарушается последовательность выполнения задач, а вследствие и распорядок рабочего дня, так как рассеивается внимание, что влечет за собой возможные ошибки в работе;

2) работа сотрудников Отделения усложняется и зачастую дублируется, так как при направлении обращений в ГУ МЧС России по г. Москве граждане не указывают необходимые данные (иногда намеренно) и допускают ошибки;

3) руководство УАР скорее не заинтересовано в повышении результативности деятельности Отделения, так как не оказывает должного положительного влияния, не мотивирует сотрудников работать на результат, а взаимодействие с подчиненными

практически отсутствует, помимо этого, сотрудники часто сталкиваются с перекладыванием ответственности, что, наоборот, снижает результативность деятельности Отделения;

4) система электронного документооборота нуждается в оптимизации и (или) обновлении, так как сотрудники ежедневно сталкиваются с техническими неполадками, которые замедляют работу;

5) для результативной работы Отделения недостаточно хорошей техники, такой как: компьютеры, сканеры, принтеры и др., а также существует необходимость в расширении помещения для архивирования документов в Отделении;

6) взаимодействие сотрудников внутри Отделения близко к «удовлетворительному», так как бывают случаи недопонимания, негативного отношения, из-за чего коллективу не получается работать слаженно, как единое целое;

7) безответственный подход коллег к выполнению должностных обязанностей отрицательно сказывается на работе Отделения, смещает график выполнения тех или иных задач и т.д.;

8) в ГУ МЧС России по г. Москве помещения не приспособлены для комфортного пребывания граждан, что препятствует результативной работе Отделения, например, на контрольно-пропускном пункте недостаточно помещения для пребывания граждан, а помещение, предназначенное для личного приема граждан, не оборудовано специальными средствами аудио- и видео-фиксации.

Также начальником Отделения были озвучены предложения, которые, по его мнению, могут усовершенствовать работу Отделения и ГУ МЧС России по г. Москве. В числе таких предложений следующие:

1) повысить заинтересованность руководителей в работе;

2) внедрить новые технологии в работу, например:

2.1) добавить обязательную аутентификацию через портал «Госуслуги», чтобы граждане корректно заполняли форму обращения со всеми данными (Ф.И.О., адрес электронной почты и т.д.) при направлении обращения через официальный сайт ГУ МЧС России по г. Москве [4];

2.2) оборудовать на КПП терминал системы «электронная очередь»;

2.3) оборудовать на КПП терминал электронной подачи жалоб через официальный сайт ГУ МЧС России по г. Москве в качестве альтернативы письменному обращению

3) организовать помещение для проведения личного приема с аудио- и видео-фиксацией, а также установить кулер с водой;

4) обеспечить на КПП уголок, где гражданин может написать заявление;

5) увеличить штат сотрудников Отделения;

6) оптимизировать работу системы электронного документооборота;

7) организовать «пятиминутки» в конце рабочей недели, на которых можно обсудить с руководством и подчиненными итоги недели.

По мнению автора, данные предложения могут служить основой для разработки конкретных мер по повышению результативности деятельности Отделения, если будут дополнены и скорректированы автором. С помощью их реализации могут быть решены или значительно уменьшены основные проблемы, о которых автор упоминал выше.

Таким образом, по мнению автора, руководству Управления административной работы будет полезно обратить внимание и изучить результаты данного исследования. В дальнейшем автором также планируется проведение исследований по данной проблематике, а также разработка предложений по повышению результативности деятельности Отделения.

Данная статья может быть полезна при изучении следующих учебных дисциплин: «Исследование социально-экономики и политических процессов», «Кадровый менеджмент», «Анализ данных», «Аналитика в органах государственной власти и местного самоуправления», «Управление персоналом».

Литература

1. Куликова Дарья Николаевна, Овчаренко Роман Константинович. Использование опросных методов в управлении государственной службой // Russian Journal of Education and Psychology. 2014. №3 (35). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-oprosnyh-metodov-v-upravlenii-gosudarstvennoy-sluzhboy (дата обращения: 21.02.2024).

2. Булашева, Н. В. Пути повышения эффективности деятельности отдела по работе с обращениями граждан Центрального аппарата МЧС России / Н. В. Булашева, Д. А. Душков, Ю. Н. Малека // Особенности организации аналитической работы в органах государственной власти и местного самоуправления (по тематике гражданской обороны, профилактики ЧС и ликвидации их последствий) : Сборник трудов XXVIII Международной научно-практической конференции, Химки, 22 марта 2018 года. – Химки: Академия гражданской защиты МЧС России, 2018. – С. 60-66.

3. Лябах, А. Ю. Анализ места и роли института общественных советников в процессе коммуникации граждан с Управой района Выхино-Жулебино г. Москва / А. Ю. Лябах, А. А. Шароватов, А. Ф. Эркин // ГосРег: государственное регулирование общественных отношений. – 2017. – № 2 (20). – С. 19.

4. Обращения граждан в Главное управление МЧС России по г. Москве [Электр. ресурс] // Официальный сайт Главного управления МЧС России по г. Москве. URL: https://forms.mchs.gov.ru/feedback (дата обращения: 24.02.2024).