Зверева А. А.
E-mail: zverekanastasia@mail.ru

Разработка стратегий по улучшению деятельности отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве

Актуальность темы исследования обусловлена следующими тезисами.

Во-первых, данная научная статья является логическим продолжением предыдущего исследования автора (А. А. Зверевой), по результатам которого были выявлены проблемы в деятельности отделения по работе с обращениями граждан (далее – Отделение) Главного управления МЧС России по г. Москве (далее – ГУ МЧС России по г. Москве) [1].

Во-вторых, отделение является тем подразделением, которое реализует функции по взаимодействию с населением, тем самым обеспечивая реализацию прав и свобод граждан на беспрепятственное обращение в органы государственной власти [6]. При этом, как отмечается во внутренних документах ГУ МЧС России по г. Москве, процесс обработки обращений граждан подразделениями ГУ имеет некоторые недостатки: зачастую отсутствие всестороннего рассмотрения обращений, превышение допустимого срока рассмотрения или переадресации, недостаточный уровень контроля и т.д. [5].

В-третьих, в российском научном поле имеют место быть исследования по тематике взаимодействия органов власти и государственных организаций МЧС России с населением. Так, авторы исследования по тематике деятельности отдела по работе с обращениями граждан и организаций Административного департамента МЧС России выделяют ряд существенных проблем и недостатков, требующих возможных вариантов решения [2, с. 158]. Также исследователи А. Д. Сизова и В. Ю. Дроздов в материале, посвященном анализу деятельности с обращениями граждан в органах исполнительной власти (на примере МЧС России), разрабатывают авторские рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан в органах МЧС России [3, с. 58].

Объектом исследования является деятельность ГУ МЧС России по г. Москве.

Предметом исследования является деятельность отделения по работе с обращениями граждан ГУ МЧС России по г. Москве.

Целью проведения настоящего исследования является разработка стратегий по улучшению деятельности отделения по работе с обращениями граждан ГУ МЧС России по г. Москве.

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

Метод исследования: SWOT-анализ.

Авторский анализ. Автором исследования был проведен SWOT-анализ для определения сильных и слабых сторон деятельности отделения по работе с обращениями граждан ГУ МЧС России по г. Москве, а также выявления возможностей ее развития и вероятных угроз для нее. Планируемым результатом применения данного метода исследования является разработка стратегий по улучшению деятельности вышеуказанного структурного подразделения на основании сопоставления сильных, слабых сторон, возможностей и угроз между собой. Для составления матриц SWOT-анализа была задействована экспертная группа, в состав которой вошли 5 сотрудников ГУ МЧС России по г. Москве (2 женщины и 3 мужчины). Срок нахождения экспертов на управляющей

должности составлял 2 года, 4 года и 5 лет.

С помощью экспертной группы была составлена первая матрица SWOT-анализа (коллективное обсуждение состоялось во время прохождения автором исследования преддипломной практики в ГУ МЧС России по г. Москве в период с 12.02.2024 по 14.02.2024). В таблице 1 представлены сильные и слабые стороны, возможности и угрозы деятельности Отделения (см. таблицу 1).

Таблица 1

Первая матрица SWOT-анализа деятельности отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве

S – сильные стороны деятельности Отделения ГУ МЧС России по г. Москве
(S1) – Высокий уровень нормативно-правового обеспечения деятельности Отделения. **(S2) –** Сотрудники Отделения обладают высокими правовыми знаниями, являются компетентными работниками (что подтверждается дипломами об образовании, дипломами о повышении квалификации, а также стажем работы в должности). **(S3) –** Слаженное взаимодействие Отделения с другими структурными подразделениями ГУ МЧС России по г. Москве. **(S4) –** Четко определенная структура и функционал Отделения и УАР. **(S5) –** Наличие на официальном сайте ГУ МЧС России по г. Москве полной и актуальной информации о процессе и порядке обращения граждан, а также соответствующих документов. **(S6) –** Удобство направления обращений граждан через официальный сайт ГУ МЧС России по г. Москве с использованием различных форм (в личном кабинете, с использованием ЕСИА, без авторизации).
W – слабые стороны деятельности Отделения ГУ МЧС России по г. Москве
(W1) – Недостаточное количество сотрудников в Отделении для выполнения всего объема возложенных функций. **(W2) –** У сотрудников Отделения зачастую возникает перегрузка информацией из-за большого объема функциональных обязанностей. **(W3) –** Система электронного документооборота ежедневно функционирует с техническими неполадками, что затрудняет работу сотрудников Отделения. **(W4) –** Руководство УАР, вероятно недостаточно заинтересовано в повышении результативности работы Отделения. **(W5) –** Помещения ГУ МЧС России по г. Москве не приспособлены для качественного проведения личного приема граждан должностными лицами. **(W6) –** Информирование граждан о порядке направления обращений в ГУ МЧС России по г. Москве недостаточно результативно (ежегодно увеличивается количество обращений, в которых не читаем текст или отсутствуют данные, необходимые для направления ответа на него). **(W7) –** Низкий уровень авторитета начальника Отделения у сотрудников.
O – возможности деятельности Отделения ГУ МЧС России по г. Москве
(O1) – Увеличение количества сотрудников Отделения. **(O2) –** Расширение структуры УАР для того, чтобы снизить функциональную нагрузку на Отделение. **(O3) –** Обеспечение повышенного контроля за деятельностью руководства УАР, касающегося взаимодействия с Отделением. **(O4) –** Повышение мотивирующего воздействия руководства УАР на сотрудников Отделения. **(O5) –** Всесторонний анализ и устранение технических сбоев в системе электронного документооборота и последующая техническая поддержка на постоянной основе. **(O6) –** Внедрение электронных сервисов, наиболее удобных для направления обращений граждан в организации МЧС России (тестирование на деятельности ГУ МЧС России по г. Москве). **(O7) –** Обустройство необходимыми техническими средствами помещений для проведения личного приема граждан и зоны на КПП для комфортного ожидания граждан.
T – угрозы деятельности Отделения ГУ МЧС России по г. Москве
(T1) – Увеличение количества случаев нарушения сроков регистрации обращений граждан, как следствие – нарушение законодательства РФ. **(T2) –** Увеличение количества жалоб граждан в вышестоящие органы по причине неэффективной работы ГУ МЧС России по г. Москве.

(Т3) – Снижение удовлетворенности граждан качеством взаимодействия с ГУ МЧС России по г. Москве.
(Т4) – Увольнение сотрудников Отделения ввиду перегрузки и «выгорания».
(Т5) – Возникновение конфликтов между руководством УАР и сотрудниками Отделения.
(Т6) – Возникновение разлада в рабочем коллективе Отделения.
(Т7) – Дублирование работы в результате отсутствия слаженного взаимодействия в Отделении.

Далее автором совместно с экспертной группой были выявлены стратегии улучшения деятельности отделения по работе с обращениями граждан ГУ МЧС России по г. Москве, представленные в таблице 2.

Таблица 2

Вторая матрица SWOT-анализа выявления стратегий по улучшению деятельности отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве

Сильные стороны (S) и Возможности (O)
1. (S1 – O2). Создать методический отдел в составе УАР: начальнику УАР выдвинуть предложения по изменению структуры Главного управления в части, касающейся УАР, разработать положение о новом создаваемом структурном подразделении УАР, которые далее рассматриваются и утверждаются начальником Главного управления. Со стратегией согласились 4 эксперта. **2. (S1 – O3).** Увеличить количество внеплановых контрольных мероприятий и проверок структурных подразделений в соответствии с функционалом отдела внутреннего контроля и аудита ГУ МЧС России по г. Москве. Со стратегией согласились 2 эксперта. **3. (S1 – O7).** В рамках Плана мероприятий по повышению результативности деятельности ГУ МЧС России по г. Москве обеспечить подготовку заявок на выделение дополнительных бюджетных ассигнований для оснащения помещений, которые используются для оказания государственных услуг и иного взаимодействия с гражданами и юридическими лицами, средствами аудио и видеозаписи, кулерами с водой и иными необходимыми средствами. Со стратегией согласились 4 эксперта. **4. (S1, S2 – O4).** Создать внутренний документ, закрепляющий проведение обязательных еженедельных бесед руководства УАР с сотрудниками Отделения по вопросам организации рабочего процесса с целью выявления возможных проблем и совместной разработки решений по их устранению, составить к нему план-график. Со стратегией согласились 4 эксперта. **5. (S3 – O5).** Обеспечить систематическое фиксирование Управлением по информационным технологиями и связи ГУ МЧС России по г. Москве количества сбоев в работе СЭД по заявкам Отделения, а также разработку алгоритмов, предотвращающих их возникновение. При необходимости – привлечь квалифицированных технических специалистов. Со стратегией согласились 2 эксперта. **6. (S2 – O1).** Осуществить подбор кадров в Отделение, ориентируясь, главным образом, на результаты деятельности и подход к работе, демонстрируемые действующими сотрудниками Отделения. Со стратегией согласился 1 эксперт. **7. (S3, S6 – O6).** Опубликовать социологический опрос на официальном сайте ГУ МЧС России по г. Москве с целью выявления мнения граждан по поводу разработки мобильного приложения, основным функционалом которого будет являться направление обращений граждан в организации МЧС России с любых мобильных устройств. Если большинство граждан поддержит данную идею – Управлению по информационным технологиям и связи ГУ МЧС России по г. Москве, на основе рекомендаций начальника Отделения, разработать прототип мобильного приложения и соответствующие документы. Со стратегией согласились 4 эксперта. **8. (S5 – O6).** Дополнить электронные сервисы ГУ МЧС России по г. Москве (например, официальную группу «Вконтакте», официальный Telegram-канал) актуальными документами и информацией о процессе направления обращений, чтобы граждане могли ознакомиться с ней не только на официальном сайте. Со стратегией согласились 3 эксперта.
Сильные стороны (S) и Угрозы (T)
1. (S5 – T2, T3). Разместить на официальном сайте ГУ МЧС России по г. Москве опрос граждан на тему «удовлетворенность работой ГУ МЧС России по г. Москве» для определения проблемных аспектов и их дальнейшего решения. Со стратегией согласились 2 эксперта. **2. (S4 – T4, T6, T7).** Начальнику Отделения разработать график распределения задач между

сотрудниками Отделения, чтобы избежать «распыления» задач и путаницы во время рабочего дня (к примеру, сотрудник А в понедельник и среду обрабатывает обращения, поступившие на телефон доверия, сотрудник Б в эти же дни подготавливает опись документов и пр.). Со стратегией согласился 1 эксперт. **3. (S2 – T5).** Начальнику Отделения ежедневно информировать руководство УАР о текущих событиях в работе Отделения, а также консультироваться по возникающим вопросам, вызывающим затруднения. Со стратегией согласился 1 эксперт.
Слабые стороны (W) и Возможности (O)
1. (W1, W2 – O1). Обеспечить еженедельную публикацию вакантных должностей в Отделение на официальном сайте ГУ МЧС России по г. Москве и иных электронных сервисах. Со стратегией согласились 2 эксперта. **2. (W3 – O5).** На случай длительной технической неисправности в работе в СЭД необходимо разработать резервную программу с аналогичным функционалом, чтобы избежать застоя в работе Отделения. При необходимости – привлечь квалифицированных специалистов. Со стратегией согласились 4 эксперта. **3. (W7 – O4).** Управлению кадров и воспитательной работы ГУ МЧС России по г. Москве усилить меры воспитательной работы с сотрудниками Отделения с целью улучшения морально-психологического климата в коллективе, а также оказания методической помощи начальнику Отделения по вопросам развития профессиональных качеств (и последующий контроль их качества). Со стратегией согласились 2 эксперта. **4. (W6 – O6).** Разработать и опубликовать на официальных электронных сервисах ГУ МЧС России по г. Москве интерактивные тесты и иные материалы на тему «порядка рассмотрения обращений граждан в организациях МЧС». Со стратегией согласились 3 эксперта.
Слабые стороны (W) и Угрозы (T)
1. (W1 – T1, T2, T3). Разработать и реализовать в ГУ МЧС России по г. Москве проект, аналогичный проекту «Старт карьеры в Правительстве Москвы» [4] для студентов и выпускников вузов, целью которого является прохождение оплачиваемой стажировки студентами по определенным направлениям (например, работа с обращениями граждан, взаимодействие со СМИ, информационные системы и др.), что позволит привлечь молодых кадров после получения ими диплома о высшем образовании. Со стратегией согласились 4 эксперта. **2. (W4, W7 – T5, T6).** Обеспечить выработку решений по минимизации и (или) устранению возникающих проблем в деятельности Отделения путем проведения мозгового штурма (в том числе в дистанционном формате), участие в котором будут принимать все сотрудники Отделения и руководство УАР. Со стратегией согласился 1 эксперт.
Сильные стороны (S) и Слабые стороны (W)
1. (S6 – W2). Разработать и интегрировать на официальный сайт ГУ МЧС России по г. Москве чат-бот (с функцией консультанта-помощника), который в online-формате разъяснит гражданам, в какую организацию МЧС России (или иной орган власти) направить обращение по компетенции. Со стратегией согласились 4 эксперта. **2. (S5, S6 – W6).** Добавить выплывающее предупреждение о важности корректного заполнения и проверки обязательных полей (и возможных последствиях в случае отсутствия информации о заявителе) перед направлением электронного обращения на официальном сайте ГУ МЧС России по г. Москве. Со стратегией согласились 2 эксперта.

По итогам проведенного SWOT-анализа автором всего были выявлены 19 стратегий по улучшению деятельности отделения по работе с обращениями граждан ГУ МЧС России по г. Москве. Анализируя результаты применения данного метода исследования, можно сделать вывод, что количественно слабые стороны деятельности Отделения преобладают над сильными. Однако, в перспективе, выявленные возможности и разработанные стратегии будут являться потенциальными решениями проблем в деятельности Отделения.

Таким образом, по мнению автора статьи, результаты настоящего исследования могут быть полезны руководству Управления административной работы ГУ МЧС России по г. Москве. В дальнейшем, с целью разработки предложений по повышению результативности деятельности отделения по работе с обращениями граждан ГУ МЧС России по г. Москве, автором также планируется проведение исследований по данной

проблеме. В полном объеме результаты исследования будут изложены в выпускной квалификационной работе, ныне выполняемой автором в Академии гражданской защиты МЧС России.

Данная статья может быть полезна в вузах при изучении следующих учебных дисциплин: «Исследование социально-экономических и политических процессов», «Кадровый менеджмент», «Анализ данных», «Аналитика в органах государственной власти и местного самоуправления», «Управление персоналом»», «Ситуационный анализ регулирования экономических процессов в ГМУ», «Государственное управление и отраслевые политики», и др.

Литература

1. Зверева А. А. Анализ деятельности отделения по работе с обращениями граждан Главного управления МЧС России по г. Москве: применение метода интервьюирования [Электр. ресурс] // Электронный научный журнал «ГосРег» [Сайт]. Химки: АГЗ МЧС России, 2024. № 1. URL: https://museum.amchs.ru/upr-obschestv-otnosh/zvereva-a-a-analiz-deyatelnosti-otdeleniya-po-rabote-s-obrashcheniyami-grazhdan-glavnogo-upravleniya/ (дата обращения: 20.04.2024).

2. Миронова Н. Ю., Ножка С. М. Анализ проблем в реализации функции контроля в деятельности отдела по работе с обращениями граждан и организаций административного департамента МЧС России // Аналитика в органах государственной власти и местного самоуправления (по тематике управления развитием в условиях пандемии). – 2021. – С. 149-158.

3. Сизова А. Д., Дроздов В. Ю. Рекомендации по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти (на примере МЧС России) // Новые подходы к подготовке населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций. – 2021. – С. 51-58.

4. Старт карьеры в Правительстве Москвы [Электр. ресурс] // Карьерный портал Правительства Москвы [сайт]. URL: https://talent.mos.ru/internships/?ysclid=lv5o53ne8i921308886 (дата обращения: 10.04.2024).

5. Анализ нарушений порядка рассмотрения обращений граждан и организаций в территориальных органах МЧС России. Документ не опубликован, получен автором статьи во время прохождения преддипломной практики.

6. Ценность права и правовые ценности в глобализующемся мире (Аксиологический обзор книги «Государство и право: права человека и мировой порядок, основанный на верховенстве права») / П. Ю. Наумов, С. И. Захарцев, И. В. Холиков, В. М. Большакова // Государство и право. – 2023. – № 9. – С. 64-72. – DOI 10.31857/S102694520024304-5.