

УДК 342.5

DOI: 10.17072/2218-9173-2021-2-191-203

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И ДЕПУТАТОВ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Е. В. СЕМОЧКИНА

Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С. П. Королева, г. Самара, Россия
Самарская Губернская Дума, г. Самара, Россия

Для цитирования:

Семочкина Е. В. Формирование системы совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов по рассмотрению обращений граждан // Ars Administrandi (Искусство управления). 2021. Т. 13, № 2. С. 191–203. DOI: 10.17072/2218-9173-2021-2-191-203.

АННОТАЦИЯ

Введение: возрастание объема обращений граждан обуславливает необходимость совершенствования системы их обработки, а также создания системы взаимодействия исполнительных органов государственной власти и депутатов при их рассмотрении. **Цель:** создание системы совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов по рассмотрению обращений граждан на примере Самарской области. **Методы:** структурно-функциональный, формально-юридический анализ. **Результаты:** предложена система совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов «Гражданин-депутат» и спрогнозирована эффективность внедрения данной системы. **Выводы:** система совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов «Гражданин-депутат» направлена на поддержку коммуникаций между населением, исполнительными органами государственной власти и депутатами посредством работы с обращениями граждан. С этой целью создается единая информационная база по работе с обращениями граждан, в которой имеется информация о ранее проведенной работе с обращениями, обеспечивается доступ к ней всех участников информационного взаимодействия. Система «Гражданин-депутат» получила одобрение от представителей исполнительной и законодательной власти Самарской области. Ее дальнейшее внедрение позволит разработать механизм учета обращений граждан при личном приеме; сократить объем управленческой деятельности государственных и муниципальных служащих по обработке обращений граждан; повысить эффективность управленческих решений, направленных на решение проблем граждан, и активность населения в области законотворческой инициативы.

Ключевые слова: обращение; гражданин; исполнительный орган государственной власти; депутат; совместная работа

ВВЕДЕНИЕ

Конституционное право граждан обращаться в органы государственной власти и местного самоуправления и тем самым участвовать в управлении государством является одним из неотъемлемых гражданских прав.

Актуальность исследования обусловлена современными тенденциями в организации процессов взаимодействия населения с исполнительными и представительными органами государственной власти. Важно, чтобы вопросы граждан находили свое решение не только в индивидуальном ответе на обращение, но и в более широком плане – посредством разработки новых норм законодательства.

В настоящее время органы государственной власти с трудом справляются с объемом обращений граждан, который постоянно увеличивается. Так, например, в 2020 году в адрес Президента Российской Федерации поступило 1 017 425 обращений, что на 41,6 % больше по сравнению с 2019 годом и на 8,7 % по сравнению с 2018 годом¹; в Государственную Думу за IV квартал 2020 года – 85 257 обращений, что на 34 % больше, чем в предыдущем квартале².

Говоря о Самарской Губернской Думе³, отметим, что в 2019 году в законодательный (представительный) орган государственной власти Самарской области поступило 798 обращений граждан, из них 405 (50,7 %) перенаправлены по компетенции в профильные министерства, ведомства, органы местного самоуправления и иные структуры⁴; в 2020 году – 781 и 332 (42,5 %) соответственно⁵.

Возрастание объема обращений требует совершенствования их обработки, а также создания системы взаимодействия исполнительных органов государственной власти и депутатов при их рассмотрении. Эта система должна сочетать профессиональный подход к управлению и общественно значимую позицию субъектов коммуникативной деятельности.

Открытость деятельности государства – основа для создания информационного пространства между властью и обществом. На федеральном уровне требование информационной открытости государственных органов закреплено еще в федеральном законе 2009 года «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»⁶. Этот же нормативный правовой акт закрепил правила

¹ Информационно-статистический обзор рассмотренных в 2020 году обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, а также результатов рассмотрения и принятых мер [Электронный ресурс] // Управление Президента по работе с обращениями граждан и организаций. 2021. 29 янв. URL: <http://www.letters.kremlin.ru/digests/248> (дата обращения: 08.03.2021).

² Информационно-аналитический отчет по обращениям граждан за IV квартал 2020 года [Электронный ресурс] // Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Государственной Думы. 2021. С. 1. URL: <http://duma.gov.ru/media/files/yxAt1oC1Lk5UpJMjZ7eTP3L4EU8y8jL.pdf> (дата обращения: 10.03.2021).

³ О Самарской Губернской Думе [Электронный ресурс]: Закон Самар. обл. от 10.05.2007 № 32-ГД. URL: <https://docs.cntd.ru/document/945016041> (дата обращения: 22.03.2021).

⁴ Информация о работе с обращениями граждан, поступившими в Самарскую Губернскую Думу за 2019 год [Электронный ресурс] // Самарская Губернская Дума. 2020. 13 марта. URL: https://samgd.ru/public_reception/initiations/241601/ (дата обращения: 10.03.2021).

⁵ Информация о работе с обращениями граждан, поступившими в Самарскую Губернскую Думу за 2020 год [Электронный ресурс] // Самарская Губернская Дума. 2021. 16 февр. URL: https://samgd.ru/public_reception/initiations/260076/ (дата обращения: 10.03.2021).

⁶ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс] // Федер. закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ. URL: <https://base.garant.ru/194874/> (дата обращения: 10.03.2021).

ответов на запросы граждан о доступе к информации. Механизмы повышения доверия граждан к деятельности органов государственной власти включают мероприятия, поддерживающие открытость деятельности властных структур, каналы влияния граждан, организаций, делового сообщества на подготовку и принятие решений органов исполнительной власти, затрагивающих их права и законные интересы (Зырева, 2017; Гриб, 2016).

На региональном уровне также принимаются меры, направленные на достижение информационной открытости органов государственной власти. Так, постановлением Самарской Губернской Думы определен перечень информации о ее деятельности, размещаемой в сети Интернет⁷. Однако информационное пространство между властью и обществом подразумевает не только нисходящее направление информации (Колпаков, 2017), но и обратную связь, получение которой не регламентируется данным нормативным правовым актом. Именно обратная связь может создать единое информационное пространство и повысить эффективность работы органов власти.

Целью исследования является создание системы совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов по рассмотрению обращений граждан.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследователи рассматривают взаимодействие власти и общества в разных направлениях. Поднимаются вопросы места и роли общества, гражданских институтов в политической системе (Макаренко, 2013; Lasswell et al., 2014); публичной этики (Engster, 2020), внедрения информационных технологий в систему политических отношений (Устинович, 2013; Csordás, 2020), предоставления государственных услуг в электронном виде (Бестолкова, 2017), выстраивания политической коммуникации по линии «государство – общество» и правовой природы обращений граждан в органы власти (Володенков, 2017; Бондарева, 2018).

В рамках данного исследования сфера работы с обращениями граждан рассматривается как часть информационного пространства органов государственной власти и депутатов.

Исходя из результатов анализа российской и зарубежной литературы, можно выявить следующие основные направления исследований:

- рассмотрение информационного пространства как основы взаимодействия органов власти с населением (Иванова и др., 2019; Чирикова и Ледяев, 2015);
- информационное пространство как фактор участия граждан в деятельности органов власти (Кулик, 2013; Olubunmi and Folorunso, 2020);
- повышение правовой грамотности населения путем предоставления полной и точной информации о деятельности органов власти (Агабекова, 2017; Dneprovskaya et al., 2018; Sivarajah et al., 2015; Коновалова, 2017).

⁷ Об информации о деятельности Самарской Губернской Думы, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [Электронный ресурс]: Постановление Самар. Губерн. Думы от 26.01.2010 № 1375. URL: <https://asozd.samgd.ru/resolutions/3777/> (дата обращения: 22.03.2021).

Однако указанные направления исследований не затрагивают механизм совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов по рассмотрению обращений граждан и решению проблем заявителей. На наш взгляд, именно взаимодействие депутатского корпуса и исполнительных органов государственной власти может дать синергетический эффект при решении проблем граждан, поскольку первый обладает правом законодательной инициатива и правом на реализацию депутатских запросов, а вторые – полномочиями для решения вопросов на региональном уровне.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Автор статьи предложила систему совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов «Гражданин-депутат», которая начала внедряться в деятельность Самарской Губернской Думы в декабре 2018 года. Она включает в себя рассмотрение обращений депутатами разных уровней, формирование наиболее важных проблем региона для решения их на федеральном уровне. Система «Гражданин-депутат» позволяет уведомлять граждан о работе с их обращениями, наладить алгоритм поступления обращений граждан в исполнительные органы государственной власти и решения актуальных для региона проблем на федеральном уровне, способствует повышению открытости работы с обращениями граждан.

Рассчитаем затрачиваемое время на обработку обращений граждан до внедрения системы «Гражданин-депутат» и после ее внедрения.

До внедрения работа с обращением ведется по схеме, описанной в федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁸:

1) если обращение гражданина не требует перенаправления по компетенции, срок рассмотрения составляет 33 дня (3 дня на регистрацию обращения и 30 дней на рассмотрение с момента регистрации);

2) если обращение гражданина требует перенаправления по компетенции в другой орган исполнительной власти, то срок рассмотрения составляет 43 дня (3 дня на регистрацию и 7 дней на перенаправление, затем опять 3 дня на регистрацию и 30 дней на рассмотрение с момента регистрации);

3) если обращение перенаправляется по компетенции в другой орган исполнительной власти, а тот, в свою очередь, продляет срок его рассмотрения из-за необходимости запроса информации для подготовки информативного ответа по существу, срок рассмотрения может затянуться на 73 дня (3 дня на регистрацию и 7 дней на перенаправление, затем опять 3 дня на регистрацию, 30 дней на рассмотрение с момента регистрации и еще 30 дней к максимальному сроку).

При новой системе отсутствует необходимость перенаправления обращения в различные органы, что сводит работу с обращением к 30 дням.

⁸ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ. URL: <https://base.garant.ru/12146661/> (дата обращения: 10.03.2021).

Цель создания и развития системы состоит в поддержке коммуникаций между населением, исполнительными органами государственной власти и депутатами посредством работы с обращениями граждан.

Среди задач, которые ставят перед собой разработчики системы, следует выделить следующие:

- формирование среды доступа заинтересованных сторон к информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления и результатам независимой оценки качества их работы;

- организация единой рабочей группы по решению проблем граждан;

- создание единой информационной базы по работе с обращениями граждан, в которой имеется информация о ранее проведенной работе с обращениями;

- развитие механизмов активизации граждан в осуществлении законотворческой деятельности на территории Самарской области;

- создание условий для конструктивного взаимодействия органов государственной власти, местного самоуправления и населения с целью повышения качества предоставляемых услуг;

- создание условий для выработки органами государственной власти и местного самоуправления механизмов повышения качества государственных и муниципальных функций и услуг;

- разработка механизмов повышения осведомленности депутата о проблеме гражданина перед личной встречей. Это позволит депутату изучить проблему и начать работать над ней, либо дать разъяснения гражданину по сути вопроса.

Заметим, что информация в виде обращений граждан поступает непрерывно к депутатам разных уровней власти. Структурировать информацию в единую систему можно в рамках их совместной работы с исполнительными органами государственной власти.

К этапам выстраивания совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов следует отнести:

- создание информационных ресурсов для организации системы совместной работы;

- обеспечение доступа к ним всех участников информационного взаимодействия;

- развитие инфраструктуры, поддерживающей информационное пространство обработки обращений.

Основной информацией, необходимой для организации обработки обращений, является постоянно обновляемая федеральная и областная нормативно-правовая база деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, а также информация о деятельности этих органов, в частности об их функциональных задачах, динамике обращений граждан в них, прошлых обращениях граждан и о результатах обработки обращений с полным отчетом о принятых решениях.

В рамках системы «Гражданин-депутат» задачи обеспечения доступа к информации реализуются следующим образом. Все материалы разделены на несколько крупных блоков.

Блоки «Внутригородской районный», «Городской», «Областной», «Федеральный» представлены как система, структурированная по тематике обращений граждан. Актуальные вопросы распределены по подразделам, имеется краткое описание, к какому уровню власти относится обращение.

Нормативно-правовой блок – описана методология и нормативно-правовая база, которая необходима при обработке обращений. Методическое обеспечение представляет собой комплекс документов, разработанных на основе соответствующих нормативно-правовых актов регионального и федерального уровней и содержащих методические рекомендации и системные требования по формированию обращений граждан; рекомендации по взаимодействию органов власти при работе с обращениями граждан; инструкции по организационному обеспечению работы; административные регламенты; описание правил работы с персональными данными.

Лицами, заинтересованными в получении такого рода информации, являются:

- депутаты;
- исполнительные органы государственной власти Самарской области;
- органы местного самоуправления Самарской области;
- руководители государственных учреждений по предоставлению услуг;
- общественные советы при исполнительных органах государственной власти,
- граждане и общественные организации.

Система «Гражданин-депутат» выполняет три базовые функции, которые удовлетворяют потребности всех лиц, участвующих в работе с обращениями граждан (табл. 1).

Таблица 1 / Table 1

Функции системы «Гражданин-депутат» / Functions of the “Citizen-Deputy” system

Потребитель	Функции
Жители Самарской области	Обеспечение полноценной проработки проблемы
Исполнительные органы государственной власти и местного самоуправления	Создание инфраструктуры, поддерживающей информационное пространство
Депутаты	Создание информационных ресурсов для работы с обращениями граждан

Автором настоящей статьи разработан регламент деятельности заинтересованных лиц в системе «Гражданин-депутат», что должно способствовать достижению качественных результатов в работе с обращениями граждан.

Регламент включает следующие процессы:

1) получение обращений исполнителями 1-ой (осуществляют первичную оценку сообщений и инициатив граждан – внутригородские районные депутаты) и 2-ой (отвечают за обработку и систематизацию обращений, принятых от пользователей 1-ой линий – депутаты Думы городского округа Самара) линий от пользователей⁹;

⁹ Пользователь – физическое лицо, направляющего обращение, группа лиц, участвующих в информационном взаимодействии с исполнительными органами государственной вла-

2) обработка информации исполнителями 3-ей (формируют систему наиболее важных проблем в регионе) линии, поступающей от исполнителей 1-ой и 2-ой линий;

3) обсуждение и рассмотрение обращений исполнителями 1-ой, 2-ой и 3-ей линий с исполнителями 4-ой (разрабатывают решение региональных проблем на федеральном уровне) линии.

Обработка обращений осуществляется в соответствии с регламентом, требованиями, предусмотренными нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность исполнителей¹⁰, и не регулируется положениями федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Исполнители являются основными субъектами насыщения пространства обработки обращений информацией, необходимой:

- для принятия управленческих решений по обеспечению качества работы с обращениями граждан;
- для обеспечения населения возможностью дать обратную связь относительно удовлетворенности качеством ответов на обращения;
- для получения населением доступа к информации о деятельности по обеспечению работы с обращениями граждан.

Важнейшим условием функционирования системы «Гражданин-депутат» является ее техническая и административная поддержка, которая возлагается на аппарат Самарской Губернской Думы.

В целом созданная система должна стать результативной площадкой для:

- разработки механизмов учета обращений граждан при личном приеме;
- сокращения объемов управленческой деятельности государственных и муниципальных служащих по обработке обращений граждан;
- повышения эффективности управленческих решений, направленных на решение проблем граждан;
- повышения активности населения в области законотворческой инициативы.

Система не только поможет сократить сроки обработки обращений граждан, но и будет способствовать совместной работе исполнительных органов государственной власти и депутатов. Работа с обращением станет более автоматизированной, вследствие чего снизится количество затраченных человеко-часов на обработку обращений, что приведет к сокращению расходов из бюджета на содержание аппарата и повысит удовлетворенность граждан от обращения к государственным структурам и депутатскому корпусу.

Одним из преимуществ системы «Гражданин-депутат» является открытость информации о деятельности исполнительных органов государственной власти и депутатов. Информированность гражданина о ходе работы с его

сти, местного самоуправления Самарской области и подведомственными им организациями с использованием портала обращений граждан.

¹⁰ Исполнитель – исполнительные органы государственной власти, местного самоуправления Самарской области и подведомственные им организации, уполномоченные принимать в работу обращения граждан в рамках своей компетенции, проводить мероприятия по решению проблем и отчитываться за их решение, осуществлять контроль исполнительской дисциплины.

обращением решит проблему удаленности власти. Информационное пространство, содержащее объективную, независимую, не политизированную оценку деятельности исполнительных органов государственной власти и депутатов в значительной мере повысит уровень доверия населения и обеспечит конструктивное взаимодействие между обществом и государством, рост активности граждан в решении вопросов местного и регионального значения.

Система «Гражданин-депутат» имеет три уровня перспектив развития (табл. 2).

Таблица 2 / Table 2

**Перспективы развития системы «Гражданин-депутат» /
Development prospects of the “Citizen-Deputy” system**

Краткосрочные перспективы	Среднесрочные перспективы	Долгосрочные перспективы
Повышение осведомленности граждан о функционале и полномочиях органов государственной власти	Повышение компетентности граждан в вопросе полномочий органов государственной власти	Формирование системы разработки федеральных законопроектов исходя из необходимости решения проблем, поднятых в обращениях граждан
Налаживание системы совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов	Повышение доверия граждан к органам государственной власти и депутатам	Создание устойчивой системы взаимодействия исполнительных органов государственной власти и депутатов по работе с обращениями граждан
Снижение количества нерешенных проблем граждан на приеме у депутата	Уменьшение количества повторных обращений в органы государственной власти по одному и тому же вопросу	Снижение уровня издержек на организацию работы с обращениями граждан

Источник: составлено автором.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Нами была разработана система совместной работы исполнительных органов государственной власти и депутатов «Гражданин-депутат», которая базируется на принципах информационной открытости и общедоступности информации о работе с обращениями граждан. Но для того чтобы эта система полноценно работала, она должна быть подпитана большим объемом информационных ресурсов.

Система «Гражданин-депутат» получила одобрение от представителей исполнительной и законодательной власти Самарской области. На сегодняшний день проведены ряд встреч, на которых обсуждались наиболее важные проблемы региона и совместные усилия по их решению. Такая работа дала результаты: два пакета первичных документов для принятия федеральных законов были направлены в Государственную Думу; три проблемы были пред-

ставлены для изучения в Самарскую Губернскую Думу; шесть проблем были решены в ходе проведения встречи благодаря оперативной совместной работе исполнительных органов государственной власти и депутатов.

Есть веские основания полагать, что предложенная система «Гражданин-депутат» поможет повысить качество обработки обращений граждан, организовать слаженное взаимодействие исполнительных органов государственной власти, депутатов и граждан.

Библиографический список

Агабекова Л. Г. Законодательные органы как субъекты выстраивания правовой политики // Правовая культура. 2017. № 1. С. 96–100.

Бестолкова Г. В. Государственные электронные услуги: виды и особенности [Электронный ресурс] // Государственное управление. Электронный вестник. 2017. № 65. С. 23–44. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/uploads/vestnik/2017/vipusk__65_dekabr_2017_g./strategii_zifrovoi_ekonomiki/bestolkova.pdf (дата обращения: 25.03.2021).

Бондарева А. В. Правовая природа обращения граждан в органы местного самоуправления // Новая парадигма социально-культурного знания: сб. науч. тр. по материалам междунар. науч.-практ. конф. В 6-ти частях / Под общ. ред. Е. П. Ткачевой. Ч. II. Белгород: ООО «Агентство перспектив. науч. исслед.», 2018. С. 32–35.

Володенков С. В. Политическая коммуникация как инструмент распределения власти в системе отношений «Государство-общество» [Электронный ресурс] // Государственное управление. Электронный вестник. 2017. № 62. С. 114–118. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/uploads/vestnik/2017/vipusk__62._ijun_2017_g./kommunikazionnii_menedjment_i_strategitcheskaja_kommunikacija_v_gosudarstvennom_upravlenii/volodenkov.pdf (дата обращения: 25.03.2021).

Гриб В. В. Законодательные (представительные) органы государственной власти РФ как объект общественного контроля // Сравнительная политика. 2016. Т. 7, № 3. С. 33–44. DOI: 10.18611/2221-3279-2016-7-3(24)-33-44.

Зырева М. А. Открытость органов государственной власти как элемент демократического общества [Электронный ресурс] // ИнноЦентр: электрон. науч.-практ. журн. 2017. № 1. С. 53–57. URL: [http://innoj.tversu.ru/Vipusk1\(14\)2017/7%20-%20Зырева.pdf](http://innoj.tversu.ru/Vipusk1(14)2017/7%20-%20Зырева.pdf) (дата обращения: 19.03.2021).

Иванова Е. М., Марков Е. А., Соловьева С. А. О трансформации моделей взаимодействия власти, СМИ и общества в районных печатных изданиях // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2019. Т. 12. № 1. С. 215–225. DOI: 10.15838/esc.2019.1.61.13.

Колтаков В. В. Роль интернета в формировании политической культуры // Вопросы управления. 2017. № 2. С. 144–150.

Коновалова Л. Г. Правовое государство и парламентаризм: соотношение терминов через призму конституционно-правовой теории // Известия государственного Алтайского университета. 2017. № 3. С. 62–66. DOI: 10.14258/izvasu(2017)3-10.

Кулик А. Н. Governance 2.0: Эволюция модели государственного управления в эпоху интерактивного Интернета // Политическая наука. 2013. № 1. С. 12–27.

Макаренко Б. И. Гражданское общество как ресурс развития России // Сравнительная политика. 2013. Т. 4, № 3. С. 74–97. DOI: 10.18611/2221-3279-2013-4-3(13)-74-97.

Устинович Е. С. К вопросу о понятии современной политики государства в сфере информационных технологий // Сравнительная политика. 2013. Т. 4, № 2. С. 4–10.

Чурикова А. Е., Ледяев В. Г. Власть в малых городах: модели взаимодействия исполнительной и представительной власти // Мир России. 2015. Т. 4, № 3. С. 6–32.

Csordas A. Diversifying effect of digital competence/ / AGRIS on-line Papers in Economics and Informatics. 2020. Vol. 12, № 1. P. 3–13. DOI: 10.7160/aol.2020.120101.

Dneprovskaya N., Bayaskalanova T., Shevtsova I. et al. Digital transformation of communication between government authorities and citizens // International Conference on Research Paradigms Transformation in Social Sciences. 2018. Vol. 50. P. 165–173. DOI: 10.15405/epsbs.2018.12.21.

Engster D. A public ethics of care for policy implementation // American Journal of Political Science. 2020. Vol. 64, № 3. P. 621–633. DOI: 10.1023/bjrw/bcs086.

Lasswell H. D., Kaplan A., Brunner R. D. Power and society: A framework for political inquiry. 1st ed. New York: Routledge, 2014. 333 p. DOI: 10.4324/9781315127156.

Olubunmi F., Folorunso M. Use of social media for political participation by youths // JeDEM – eJournal of eDemocracy and Open Government. 2020. Vol. 12, № 1. P. 133–158. DOI: 10.29379/jedem.v12i1.585.

Sivarajah U., Irani Z., Weerakkody V. Evaluating the use and impact of Web 2.0 technologies in local government // Government Information Quarterly. 2015. Vol. 32, № 4. P. 473–478. DOI: 10.1016/j.giq.2015.06.004.

Информация об авторе

Семочкина Екатерина Владиславовна – аспирант ФГАОУ ВО «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С. П. Королева», 443086, г. Самара, Московское шоссе, 34, помощник депутата Самарской Губернской Думы, 443006, г. Самара, ул. Молодогвардейская, 187

ORCID: 0000-0003-4627-0607

ResearcherID: AAL-7172-2021

Электронный адрес: semochkina@internet.ru

Статья получена редакцией 10 апреля 2021 года

Принята к печати 16 мая 2021 года

UDC 342.5

DOI: 10.17072/2218-9173-2021-2-191-203

FORMATTING THE SYSTEM FOR EXECUTIVE BODIES OF STATE AUTHORITY AND DEPUTIES JOINT WORK WITH CITIZENS' APPEALS

Ekaterina V. Semochkina

Samara National Research University, 34 Moskovskoye shosse,
Samara, 443086, Russia,

Samara Provincial Duma, 187 Molodogvardeyskaya str.,
Samara, 443006, Russia

ORCID: 0000-0003-4627-0607

ResearcherID: AAL-7172-2021

E-mail: semochkina@internet.ru

For citation:

Semochkina, E. V. (2021), "Formatting the system for executive bodies of state authority and deputies joint work with citizens' appeals", *Ars Administrandi*, vol. 13, no. 2, pp. 191–203, doi: 10.17072/2218-9173-2021-2-191-203.

Abstract

Introduction: increasing the volume of citizens' appeals requires an improvement in the system of their processing as well as the creation of system for interaction between the executive bodies of state authority and deputies to work with citizens' appeals. **Objectives:** to create the system for executive bodies of state authority and deputies joint work with citizens' appeals using the example of the Samara region. **Methods:** structural and functional, formal and legal. **Results:** the system for executive bodies of state authority and deputies joint work with citizens' appeals "Citizen-Deputy" was proposed and the effectiveness of this system implementation was predicted. **Conclusions:** "Citizen-Deputy" system is aimed at supporting communications between the population, executive bodies of state authority and deputies to work with citizens' appeals. For this purpose, a unified information base for working with citizens' appeals is being created, which contains information about the previously carried out work with appeals, and provides access to it for all participants of information interaction. Representatives of the executive and legislative authorities of the Samara region gave approval to "Citizen-Deputy" system. Its further implementation will make it possible to develop a mechanism for recording citizens' appeals; to reduce the workload of civil servants and municipal employees on the consideration of citizens' appeals as well as to increase the efficiency of managerial decisions aimed at solving the problems of citizens, and the activity of the population in the field of legislative initiative.

Keywords: appeal; citizen; executive body of state authority; deputy; joint work

References

Agabekova, L. G. (2017), "Legislative bodies as legal policy building subjects", *The legal culture*, no. 1, pp. 96–100.

Bestolkova, G. V. (2017), "State electronic services: Types and features", *E-journal. Public Administration*, no. 65, pp. 23–44 [Online], available at: http://e-journal.spa.msu.ru/uploads/vestnik/2017/vipusk__65._dekabr_2017_g./strategii_zifrovoi_ekonomiki/bestolkova.pdf (Accessed March 25, 2021).

Bondareva, A. V. (2018), "The legal nature of citizens appeals to local self-government bodies", in Tkacheva, E. P. (ed.), *Novaya paradigma sotsial'no-kul'turnogo znaniya: sbornik nauchnykh trudov po materialam mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. V 6-ti chastyakh. Chast' II* [A new paradigm of socio-cultural knowledge: A collection of scientific papers based on the materials of the international scientific and practical conference. In 6 parts. Part II], Ltd "Agency of advanced scientific research", Belgorod, Russia, pp. 32–35.

Volodenkov, S. V. (2017), "Political communication as a power distribution tool in the system of state-society relations", *E-journal. Public Administration*, vol. 62, pp. 114–118 [Online], available at: http://e-journal.spa.msu.ru/uploads/vestnik/2017/vipusk__62._ijun_2017_g./kommunikazionnii_menedjment_i_strategicheskaja_kommunikazija_v_gosudarstvennom_upravlenii/volodenkov.pdf (Accessed March 25, 2021).

Grib, V. V. (2016), "Legislative (representative) state authorities of subjects of the Russian Federation as an object of public control", *Comparative Politics Russia*, vol. 7, no. 3, pp. 33–44, doi: 10.18611/2221-3279-2016-7-3(24)-33-44.

Zyreva, M. A. (2017), "The openness of public authorities as an element of a democratic society in the Tver region of the Russian Federation", *InnoCentre Electronic Journal*, no. 1, pp. 53–57 [Online], available at: [http://innoj.tversu.ru/Vipusk1\(14\)2017/7%20-%203ырева.pdf](http://innoj.tversu.ru/Vipusk1(14)2017/7%20-%203ырева.pdf) (Accessed March 19, 2021).

Ivanova, E. M., Markov, E. A. and Solov'eva, S. A. (2019), "On the transformation of the models of interaction between the authorities, mass media and society in regional print editions", *Economic and Social Changes: Facts, Trends, Forecast*, vol. 12, no. 1, pp. 215–225, doi: 10.15838/esc.2019.1.61.13.

Kolpakov, V. V. (2017), "The role of internet in the shaping of the political culture", *Management Issues*, no. 2, pp. 144–150.

Konovalova, L. G. (2017), "The constitutional state and parliamentary system: The ratio of the terms in the light of the constitutional and legal theory", *Izvestiya of Altai State University*, no. 3, pp. 62–66, doi: 10.14258/izvasu(2017)3-10.

Kulik, A. N. (2013), "Governance 2.0: Evolution of the public management model in the era of interactive internet", *Political science*, no. 1, pp. 12–27.

Makarenko, B. I. (2013), "Civil society as a resource for development of Russia", *Comparative Politics Russia*, vol. 4, no. 3, pp. 74–97, doi: 10.18611/2221-3279-2013-4-3(13)-74-97.

Ustinovich, E. S. (2013), "On the concept of contemporary state policy in the sphere of it", *Comparative Politics Russia*, vol. 4, no. 2, pp. 4–10.

Chirikova, A. E. and Ledyayev, V. G. (2015), "Power in small Russian towns: Models of interactions between the legislative and executive branches of local government", *Universe of Russia (Mir Rossii)*, vol. 24, no. 3, pp. 6–32.

Csordas, A. (2020), "Diversifying effect of digital competence", *AGRIS on-line Papers in Economics and Informatics*, vol. 12, no. 1, pp. 3–13, doi: 10.7160/aol.2020.120101.

Dneprovskaya, N., Bayaskalanova, T., Shevtsova, I. et al. (2018), "Digital transformation of communication between government authorities and citizens", *International Conference on Research Paradigms Transformation in Social Sciences*, vol. 50, pp. 165–173, doi: 10.15405/epsbs.2018.12.21.

Engster, D. (2020), "A Public ethics of care for policy implementation", *American Journal of Political Science*, vol. 64, no. 3, pp. 621–633, doi: 10.1023/bjrw/bcs086.

Lasswell, H. D., Kaplan, A. and Brunner, R. D. (2014), *Power and society: A framework for political inquiry*, 1st ed., Routledge, NYC, NY, US, doi: 10.4324/9781315127156.

Olubunmi, F. and Folorunso, M. (2020), "Use of social media for political participation by youths", *JeDEM – eJournal of eDemocracy and Open Government*, vol. 12, no. 1, pp. 133–158, doi: 10.29379/jedem.v12i1.585.

Sivarajah, U., Irani, Z. and Weerakkody, V. (2015), "Evaluating the use and impact of Web 2.0 technologies in local government", *Government Information Quarterly*, vol. 32, no. 4, pp. 473–478, doi: 10.1016/j.giq.2015.06.004.

Received April 10, 2021

Accepted May 16, 2021