

Создание постоянно действующей прямой линии с Президентом РФ.

Прямая линия «дает возможность понять мне, Правительству администрации президента, что сегодня главное, основное, что является кричащей проблемой».
Путин В.В.

Предлагаемый проект по назначению - социальный, но по характеру – системный проект. Реализация проекта находится в рамках программы «Цифровая экономика Российской Федерации», направление: «6. Государственное управление», задача: «7. Реализация механизма общественного контроля и обратной связи преимущественно через дистанционные каналы».

Идея проекта.

На волне популярности прямых линий с Президентом РФ я предлагаю создать постоянно действующую прямую линию с Президентом РФ. Эта технология предполагает, что большинство взаимодействий граждан с верхними эшелонами власти (от региона и выше) проводится под контролем Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее - Управление). Президент РФ оперативно получает информацию:

- обращения с «кричащими» проблемами
- полная статистика обращений и результатов
- дифференциация по проблемам и регионам

Проведение традиционных прямых линий при этом еще более необходимо.

Эффективность, значимость таких встреч для граждан может значительно возрасти. В этом случае не выдерживается в спешке набор обращений, а следуют ответы по острым «кричащим» проблемам, выявленным в процессе повседневной, технологичной совместной работы Управления, региональных и федеральных органов власти.

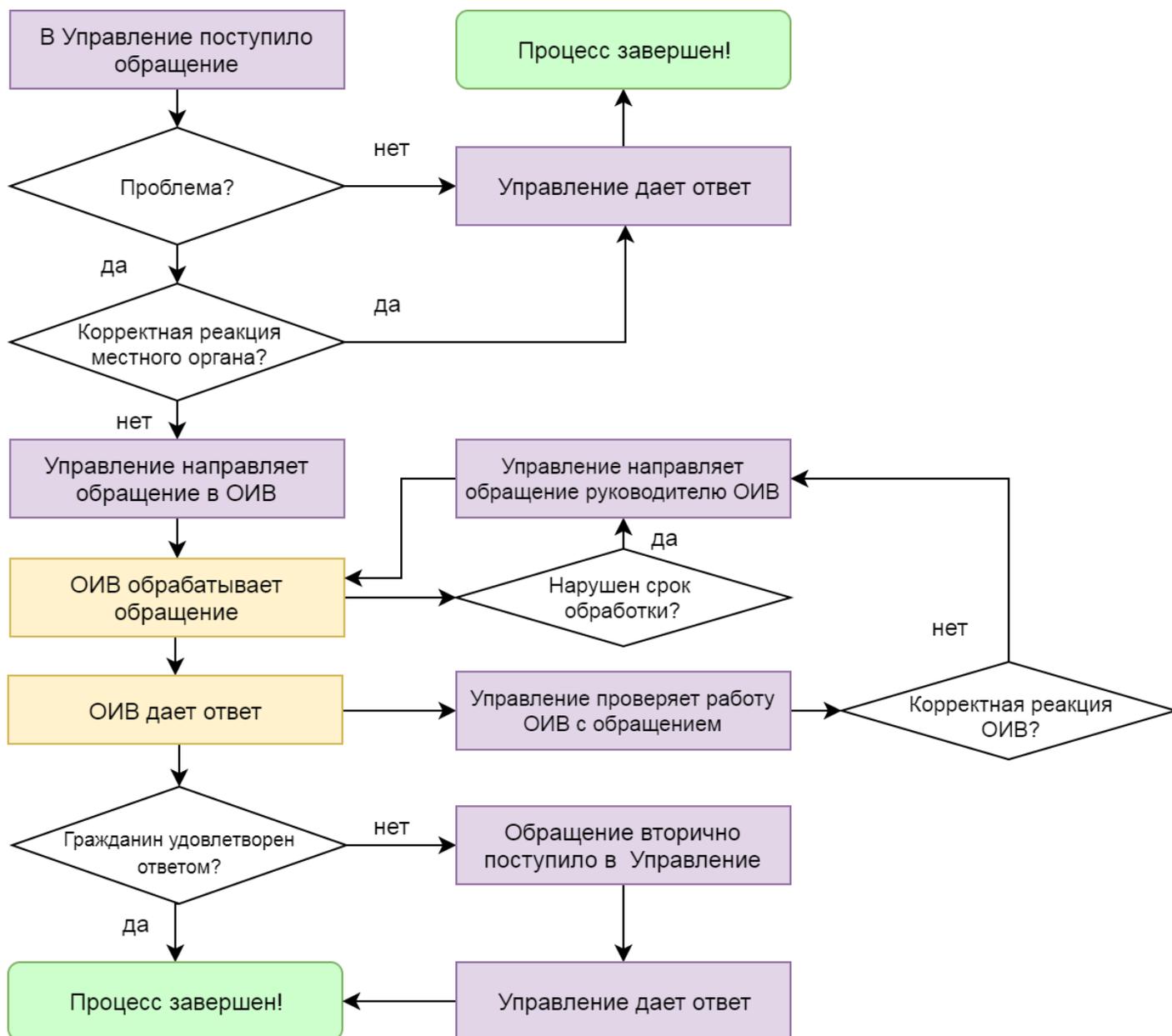
Итак, гражданин не удовлетворен результатом обращения в **местный** орган власти (сельская, районная, городская администрация). Гражданин хочет решить проблему. Возможно, гражданин хочет написать жалобу, сделать предложение, заявить о фактах коррупции. Тогда он может создать обращение на портале www.gosuslugi.ru в разделе «**Обращение к Президенту РФ**». База данных обращений – федеральный ресурс, его распорядителем является Управление. В базу данных включаются также проблемные обращения граждан, полученные в процессе работы мобильных приемных Президента РФ.

Порядок обработки обращений происходит следующим образом:

1. Обращение поступает в Управление. Первичная обработка.
 - a. если обращение является предложением, сообщением о коррупции ¹⁾, тогда Управление принимает информацию к сведению и дает ответ.
 - b. если это проблемное обращение ²⁾, но местный орган власти уже дал ответ в соответствии с правовой базой, тогда Управление подтверждает этот ответ.
 - c. иначе обращение признается проблемным.
2. Управление в зависимости от проблемы направляет обращение в орган исполнительной власти (далее ОИВ): в Администрацию региона по месту жительства гражданина или в ФОИВ. Управление контролирует сроки обработки обращений. В случае нарушения срока Управление вторично направляет обращение в ОИВ. Если в первом случае оно было направлено руководителю подразделения по работе с обращениями, то во втором случае - руководителю ОИВ.
3. ОИВ обрабатывает обращение и дает ответ гражданину. Управление проводит выборочный или тотальный контроль работы с обращениями ОИВ, исходя из приоритетов проблем и специфики регионов. В случае признания работы неудовлетворительной обращение направляется руководителю ОИВ на доработку.

4. Если ответ ОИВ не устраивает гражданина, тогда он делает соответствующую отметку о несогласии. Обращение вторично поступает в **Управление**, которое в течение регламентного срока должно дать ответ.
5. Если ответ Управления не устраивает гражданина, тогда он может сделать соответствующую отметку, но работа с обращением уже завершена. Флаг несогласия может использоваться для внутреннего контроля деятельности, дополнительного анализа.
 - 1) В таком обращении нужно указать субъект коррупции: госорган, должность, ФИО.
 - 2) В таком обращении нужно указать субъект жалобы: госорган, должность, ФИО.

Блок-схема процесса обработки обращения



Весь поток обращений, вторично пришедших в Управление (4-й этап), можно разделить на 3 группы:

№	Группа обращений	Действие Управления
1	Обращения, по которым ОИВ дал отказ в полном соответствии с существующим законодательством.	<ul style="list-style-type: none"> • После анализа ситуации дается ответ гражданину, подтверждающий ранее данный ответ • Ведется статистика по этой группе обращений • Фиксация узких мест, острых проблем • Анализ корректности самой правовой базы, для последующего ее развития.
2	Обращения, по которым ОИВ дал отказ, не подкрепленный правовыми нормами.	<ul style="list-style-type: none"> • После анализа ситуации дается ответ гражданину - обычная практика работы Управления
3	Обращения, по которым на уровне ОИВ дал положительный ответ, который не устраивает гражданина.	<ul style="list-style-type: none"> • После анализа ситуации дается ответ гражданину - обычная практика работы Управления

Проблемы, решаемые проектом

Проблема	Решение
1. Большинство населения с недоверием относится к власти в целом, при этом значительная часть граждан доверяет Президенту РФ - доброму отцу народов, от кого только и можно ждать помощи. И начинается прямая линия – ежегодная лотерея, в которой 70 выигрышей на 3 миллиона билетов.	Нет лотереи – каждое обращение от имени президента будет обработано Управлением, либо ОИВ под контролем Управления.
2. Как следствие, многие граждане, неудовлетворенные ответом органа местного самоуправления, не обращаются в региональные органы. Вот причина огромного числа обращений на прямую линию с президентом.	Технология учитывает это обстоятельство. Гражданин обращается к президенту. Сотрудники его аппарата контролируют процесс, но работа начинается в регионе (ФОИВ).
3. Сегодня при прямом диалоге с президентом даже сильный губернатор оказывается в положении мальчика для битья. Он очень нервничает - пронесет, не пронесет. Это неправильно, т.к. регион – сложная система, и идеального порядка в принципе быть не может.	Работа по технологии включает в себя, как органичное целое, работу региональных органов под непосредственным контролем губернатора.

Необходимые мероприятия по реализации технологии

В сфере IT-технологий необходимо модифицировать существующую АИС Управления, интегрировав ее с порталом госуслуг.

На основе опыта обработки обращений в Управление и анализа обращений, поступавших на прямые линии нужно создать максимально детализированный НЕСУЩИЙ справочник «Проблемы».

Какова судьба миллионов обращений всех 15 прямых линий с президентом? Было бы очень полезно и справедливо обработать обращения на прямые линии за последние 2-3 года.

Значительный рост числа обращений потребует расширения штатной численности Управления.

Заключение

Предлагаемая технология обратной связи граждан дает:

- Увеличение помощи государства в решении социальных, экологических проблем граждан
- Эффективный мониторинг проблем, узких мест
- Усиление контроля за деятельностью органов власти на местах.