

**ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ ОПЛАТЫ ТРУДА
ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ
В ЗАВИСИМОСТИ ОТ
ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ С
ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

И. Лапина, С. Соусь

- **Право на обращение** – универсальная правовая категория, получившая отражение в законодательстве большинства стран, хотя формы и процессуальный механизм реализации данного права существенно разнятся. Соответствующие положения включены в конституции Российской Федерации, Азербайджана, Казахстана, Молдовы, Таджикистана, Узбекистана, Литвы, Латвии, Эстонии.

Обращения выполняют как минимум, три важнейшие функции:

- средство защиты прав и законных интересов граждан и организаций;
- форма реализации конституционного права на участие в управлении государством, и, следовательно, одна из форм выражения народовластия, демократии;
- средство обратной связи, выражения реакции народа, населения на решения, принимаемые государственной властью.

- В соответствии со **ст. 40 Конституции Республики Беларусь** каждый имеет право направлять личные или коллективные обращения в государственные органы; государственные органы, а также должностные лица обязаны рассмотреть обращение и дать ответ по существу в определенный законом срок; отказ от рассмотрения поданного заявления должен быть письменно мотивированным.

- **Необходимость повышения качества работы с обращениями граждан и юридических лиц.**

Граждане, обращавшиеся с **письменными заявлениями** в местные органы власти, указывали на некоторые недостатки в работе чиновников, с которыми им приходилось сталкиваться, самыми частыми из которых является формальный подход, ответы в виде отписок (24%).

- Так, например, количество обращений в Администрацию Президента в 2011 году по сравнению с предыдущим годом уменьшилось на 25%, из Минска число обращений в Администрацию Президента снизилось на 27,4%. В 2012 году в Администрацию Президента поступило **25 622** обращения, что на **6,1 процента меньше**, чем в 2011 году. Если в 2006 году было 40 345 обращений, то за последние шесть лет их объем сократился на **36,5 процента**.

<http://news.tut.by/society/270599.html>





- В настоящее время порядок оплаты труда государственных служащих регулируется положениями статьи 48 Главы 7 «Материальное и социальное обеспечение труда государственных служащих».
- Эффективность работы с обращениями учитывается только при оценке результатов работы конкретного руководителя при даче ему характеристики, но не на основании количественной или качественной информации.

В качестве **рекомендаций** по качественному изменению данной ситуации необходима реализация нескольких шагов:

- Введение принципа открытости информации по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц. Например, публикации на сайте соответствующего учреждения статуса обращения либо жалобы (рассмотрена по существу, перенаправлена в компетентные органы, не может быть рассмотрена по определенным причинам), с указанием конкретного ответственного исполнителя, занимающегося решением ситуации и принятие решения.
- Введение механизма обратной связи. Граждане должны иметь возможность оценить качество предоставляемой услуги, что может быть сделано в виде анкетирования, онлайн отзыва или выставления оценки в соответствии со специально разработанной шкалой.

В качестве **рекомендаций** по качественному изменению данной ситуации необходима реализация нескольких шагов:

- Введение системы нематериальных поощрений за эффективность работы с обращениями граждан и юридических лиц. Например, объявление благодарности, публикация (размещение в электронном виде на сайте государственного органа) информации о конкретном должностном лице, эффективно решающем вопросы, связанные с обращениями граждан.

В качестве **рекомендаций** по качественному изменению данной ситуации необходима реализация нескольких шагов:

- Принятие поправок и дополнений в действующее законодательство по установлению дифференцированной оплаты для государственных служащих, занимающихся рассмотрением обращений, в зависимости от эффективности такой деятельности. Данное предложение можно реализовать за счет введения специальных повышающих /понижающих коэффициентов, премий (механизма депремирования) либо ежемесячных (ежеквартальных/годовых) бонусов в зависимости от качества рассмотрения обращений.

- Сдача обязательного
КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА при
приеме на работу (включая тестирование
на логику, наличие навыков психолога,
умения ориентироваться в
информационных каналах-сайтах ит.д.).
Задача чиновника – уметь работать с
людьми и давать полную исчерпывающую
информацию.

- Ввести практику постоянного обучения: повышение квалификации, включая международный муниципальный опыт (данный механизм как раз и может быть нематериальным видом поощрения)
- Предоставление регулярной отчетности о проделанной работе за определенный период (квартал, полгода, год), возможно, в форме эссе, содержащие четкий анализ собственных достижений, недочетов и ошибок.

В качестве **рекомендаций** по качественному изменению данной ситуации необходима реализация нескольких шагов:

- В будущем, при разработке законодательства по вопросам деятельности государственных органов и государственных служащих, юридически оформить и закрепить положения, которые бы позволяли учитывать эффективность работы с обращениями граждан и юридических лиц, если такое предусматривается компетенцией соответствующего гос.органа и должностного лица, в качестве одного из необходимых квалификационных требований при прохождении аттестации на соответствие занимаемой должности (повышение в должности, классном чине).