

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И
ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ
ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ORGANIZATION OF WORK WITH APPEALS AND SUGGESTIONS AT
COMPANIES ENGAGED IN FOREIGN ECONOMIC ACTIVITY**

УДК 659.3

Щавелев Павел Сергеевич, студент 4 курса Кафедры Управления ГБОУ ВО
МО «Технологический университет им. А.А. Леонова», г. Королев
e-mail: moore-97@mail.ru

Shavelev Pavel, 4th year student of the Department of Management Technological
University named after A.A. Leonova, Korolev
e-mail: moore-97@mail.ru

Аннотация

Данная статья написана с целью наиболее подробного изучения состояния института обращения граждан и его организационной составляющей на предприятиях, связанных с внешнеэкономической деятельностью.

Ввиду того, что внешнеэкономическая деятельность как таковая на настоящий момент является неотъемлемой частью жизни нашей страны, количество людей, желающих воспользоваться услугами и приобрести товары из за рубежа растёт также, как и количество поступающих в предприятия жалоб, к примеру, на услуги, или же предложений по усовершенствованию работы системы, обрабатывающей поступающие запросы граждан.

Annotation

This article is written with the aim of studying in more detail the state of the institution of citizen circulation and organizational component in enterprises related to foreign economic activity.

Due to the fact that foreign economic activity as such is currently an integral part of the life of our country, the number of people who want to use the services and purchase goods from abroad is growing as well as the number of complaints received by enterprises, for example, about services, or offers to improve the operation of the system that processes incoming requests from citizens.

Ключевые слова: Внешнеэкономическая деятельность, Гражданский кодекс РФ, права граждан, реализация прав граждан.

Keywords: Foreign economic activity, Civil Code of the Russian Federation, rights of citizens, realization of the rights of citizens, complaints, proposals, statements.

Актуальность проблемы о работе с различными обращениями граждан не только в скромные фирмы, занимающимися внешнеэкономической деятельностью, но и в госструктуры, заключается в том, что жители, обращаясь с определённой проблемой или же предложением в соответствующую структуру, могут быть не услышаны.

Для начала стоит пояснить, что же означает определение «обращение граждан», которое закреплено в законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления [1].

Люди постоянно стремятся защитить себя от некачественного обслуживания, товаров, или же от нарушения их прав. Именно поэтому они стараются реализовать своё право влиять на решения, принимаемые

правительством нашей страны и тем самым помогают верхам исполнять их обязанности. Разумеется, единичная жалоба с малой вероятностью, но будет замечена, а структура, которая занимается обработкой поступивших заявлений от жителей страны, как мы знаем, структурирует и анализирует полученную информацию. Отсюда следует, что чем больше жалоб – тем выше шанс, что проблема будет замечена.

В связи с вышеописанной дилеммой можно выделить такие негативные факторы, как:

1. Большое количество обращений граждан;
2. Подрыв доверия жителей страны в связи с нехвакой человеческих ресурсов, занятых обработкой обращений;
3. Отсутствие обучения или повышения квалификации лиц, занимающихся обработкой обращений;
4. Бюрократический подход.

Таким образом, целью данной статьи является описание предложений и способов минимизации количества граждан, так и не получивших удовлетворяющего ответа на их обращение.

Хотелось бы подметить, что власти заметили подобную проблему среди населения и знают о ней давно. Планов по облегчению жизни граждан было много, но не все получилось реализовать. В век технологий было бы разумно приобщиться к электронным ресурсам, которые в заметной степени делают жизнь легче. Самым банальным примером стараний государства является портал «Госуслуги», в котором люди могут:

- Оплатить штрафы ГИБДД (со скидкой 50%);
- Оплатить госпошлину (со скидкой 30%);
- Проверить свои долги государству;
- Зарегистрировать машину;
- Оформить паспорт;
- Записаться на приём к врачу.

И это не все возможности сайта. Всё это сделано для того, чтобы граждане, не отвлекаясь от работы и своих дел, не тратили время и нервы в огромных очередях.

Судя по данным Росстата, на 2018 год население Российской Федерации составило 146 миллионов человек. А количество пользователей «Госуслуг» с 2017 по 2018 год возросло с 65 до 86 миллионов. Но можно заметить, что количество незарегистрированных пользователей это, в основном, пожилые люди и пенсионеры, для которых современные технологии остаются труднодоступными. Это говорит о том, что в РФ нет никакой программы, которая позволила бы познакомить данную возрастную категорию с благами современности.

На 2018 год количество людей в возрасте от 45 лет составило 60 миллионов человек (таб. 1). Источником данных является сайт «Федеральная служба государственной статистики» [4].

Таблица 1 – Разделение численности населения по полу и возрастным группам на 1 января 2018 года (тыс. чел)

Возраст (лет)	Мужчины и женщины	Мужчины	Женщины
Население, в т. ч. в возрасте:	146 804	68 044	78 760
До 1 года	1 880	966	914
1-4	7 702	3 958	3 744
5-9	8 558	4 389	4 169
10-14	7 408	3 791	3 617
15-19	6 690	3 418	3 272
20-24	7 828	3 993	3 835
25-29	11 879	6 035	5 844
30-34	12 537	6 270	6 267

35-39	11 194	5 505	5 689
40-44	10 381	5 008	5 373
45-49	9 280	4 439	4 841
50-54	9 835	4 545	5 290
55-59	11 155	4 947	6 208
60-64	9 610	3 964	5 646
65-69	7 637	2 942	4 695
70 и более	13 230	3 874	9 356

Что касается предприятий, которые ведут внешнеэкономический образ деятельности, то в случае с большими фирмами дела обстоят несколько плачевно. Но проблема, которая объединяет как новичков в сфере внешнеэкономической деятельности, так и экономических гигантов – это обработка заявлений непосредственно вручную сотрудниками соответствующего отдела.

Возвращаясь к вышеописанным проблемам состояния данного института, следует предположить, что должное обучение людей или повышение квалификации специалистов способно повысить эффективность работы системы. Но прежде будет необходимым повысить интерес к помощи нуждающимся гражданам, обращающимся как в устной форме, так и письменно. Это позволит увеличить штат специалистов, способных находить подход к каждому обращению.

Подходя к заключению темы о качестве и скорости предоставления консультаций гражданам по вопросам их жалоб и заявлений, будет справедливо обобщить предложенные способы, которые могли бы положительно сказаться на эффективности организации работы с жалобами и предложениями:

- Вызвать интерес обучаться в данном направлении;
- Увеличить штат персонала;
- Повлиять на продуктивность работников;

- Систематизировать процесс обработки поступающих заявлений и жалоб;
- Пересмотреть бюрократический подход к решению проблем;
- Разработать систему степени важности поступающих в электронном виде жалоб, которая позволила бы выставить на передний план наиболее важные из поступивших;

Отсюда следует вывод, что на сегодняшний день основная проблема заключается в нехватке персонала, который успевал бы обрабатывать заявления. Общество и технологии активно развиваются и описанные выше методы, я считаю, могут восстановить доверие граждан Российской Федерации, так как система обработки жалоб для большинства людей кажется несправедливой, и сократить количество повторных обращений в случае, если гражданин остался неудовлетворенным ответом или если остался по тем или иным причинам без ответа вовсе.

Литература

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) // Собрание законодательства РФ. - 05.12.1994. - № 32.
2. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.12.2018).
3. Булавина А.И. «Совершенствование работы с обращениями граждан в органах государственной власти»//Научное сообщество студентов: Междисциплинарные исследования: сб. ст. по мат. LIX междунар. студ. науч.-практ. конф. № 24(59).
4. Шевченко И. А. «Проблемы в организации работы с обращениями граждан» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-v-organizatsii-raboty-s-obrascheniyami-grazhdan/viewer>, свободный – (дата обращения: 01.03.2020)

5. «Сайт о странах, городах, статистике населения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.statdata.ru/nasel_pol_vozr, свободный – (01.03.2020).

6. СибАК/Студенческая международная научно-практическая конференция «Научное сообщество студентов» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sibac.info/studconf/science/>, свободный – (29.02.2020).

7. «Федеральная служба государственной статистики» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://old.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/, свободный – (28.02.2020).

Literature

1. Civil Code of the Russian Federation dated November 30, 1994 No. 51-FZ (as amended on August 3, 2018) // Collection of legislation of the Russian Federation. - December 5, 1994. - No. 32.

2. Federal Law of May 2, 2006 No. 59-ФЗ “On the Procedure for Considering Appeals of Citizens of the Russian Federation” (as amended on December 27, 2018).

3. Bulavina A.I. «Improving the work with citizens» appeals in government" // Scientific community of students: Interdisciplinary research: Sat. Art. by mat. LIX Int. Stud. scientific-practical conf. No. 24 (59).

4. Shevchenko I. A. «Problems in the organization of work with citizens» appeals» [Electronic resource]. - Access mode: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-v-organizatsii-raboty-s-obrascheniyami-grazhdan/viewer>, free - (01.01.2020).

5. «Federal State Statistics Service» [Electronic resource]. - Access mode: http://old.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/, free - (02/28/2020).

6. SibAK/Student international scientific-practical conference «Scientific community of students» [Electronic resource]. - Access mode: <https://sibac.info/studconf/science/>, free - (02.29.2020).

7. «Site about countries, cities, population statistics» [Electronic resource]. - Access mode: http://www.statdata.ru/nasel_pol_vozr, free - (01/01/2020).