Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

Факультет экономики и управления
Кафедра современного государственного и муниципального управления

Направление подготовки– **38.04.04 Государственное и муниципальное управление**

Квалификация (степень): **магистр**

Выпускная квалификационная работа

Тема: «Совершенствование процесса взаимодействия органов государственной власти с населением (на примере Посольства России в Израиле)»

Обучающаяся _____ Турецкова Елена Романовна
подпись

Дата_____

Руководитель Рябова Т.М. Кандидат социологических наук, доцент факультета управления РГСУ
подпись *(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)*

Рецензент

_____
подпись *(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)*

ВКР допущена к защите
«___»_____20_____г.

Заведующая кафедрой,
д-р социол. наук, профессор _____ О.А. Уржа
подпись

Москва, 2023

Содержание

Совершенствование процесса взаимодействия органов государственной власти с населением (на примере Посольства России в Израиле)

Введение 3

Глава 1 Теоретико-методологические основы взаимодействия органов государственной власти с населением 6

1.1. Сущность, цели и виды взаимодействия органов государственной власти с населением 6

1.2. Анализ отечественного и зарубежного опыта взаимодействия органов государственной власти с населением 20

Глава 2 Анализ деятельности Посольства России в Израиле по взаимодействию с гражданами 39

2.1. Общая характеристика консульского отдела Посольства России в Израиле 39

2.2. Оценка эффективности деятельности Посольства России в Израиле по взаимодействию с гражданами 48

Глава 3 Практические рекомендации по совершенствование процесса взаимодействия органов государственной власти с населением 64

3.1 Разработка и обоснование рекомендаций по улучшению процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с гражданами 64

3.2. План-график внедрения мероприятий по совершенствованию процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с гражданами 73

Заключение 78

Список литературы 83

Введение

Процесс взаимодействия представителей государственной власти с населением является обязательным признаком правового и демократического государства. Необходимым условием эффективного взаимодействия органов власти и населения является открытость деятельности государственных органов, а так же активного участия населения в принятии политических решений. Значение такого участия заключается в совершенствовании политики государства, а так же реализации общей единой национальной идеи, которая поддерживается как государством, так и населением.

Современный этап развития характеризуется наличием множества проблем защиты соотечественников заграницей. Ситуацию обостряют события февраля 2022 года, а так же многочисленные санкции стран Европы и США. Несмотря на распространение ограничений, связанных с пандемией, российские граждане имеют право свободно пересекать границы России. Проблемы защиты прав российских граждан за пределами территории РФ как никогда актуальны и требуют теоретических и практических исследований.

В соответствии с официальными статистическими данными в 2019 году гражданами РФ было совершено более 42 тысяч поездок. В 2020 году было совершено более 44 тысячи поездок, что на 6,1% больше, чем по итогам 2019 года. В 2021 году это значение превысило 48 тысяч поездок, что превышает результата 2020 года на 7,9%. Так, наблюдается положительная динамика в количестве поездок в зарубежные страны.

Так же проблемным фактором в данной сфере выступают напряженные отношения России с другими странами в результате последних событий на Украине.

Объектом исследования является – взаимодействие органов государственной власти и населения.

Предмет исследования – деятельность Посольства России в Израиле по взаимодействию с гражданами.

Целью данной работы является разработка рекомендаций по совершенствованию процесса взаимодействия органов государственной власти с населением на основе анализа деятельности Посольства России в Израиле по взаимодействию с гражданами.

Исходя из поставленной цели, в рамках данной работы, предлагается решение следующих задач:

- изучить сущность, цели и виды взаимодействия органов государственной власти с населением;

- проанализировать отечественный и зарубежный опыт взаимодействия органов государственной власти с населением ;

- представить общую характеристику консульского отдела Посольства России в Израиле;

- оценить эффективность деятельности Посольства России в Израиле по взаимодействию с населением;

- исследовать проблемы организации взаимодействия Посольства России в Израиле с населением;

- разработать и обосновать рекомендации по улучшению процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с населением;

- представить план-график внедрения мероприятий по совершенствованию процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с населением.

В данной работе были использованы следующие работы в области исследования взаимодействия органов государственной власти с населением: Азарова М.В., Ачкасова В.А., Алифанова Т.И., Ачкасова В.А., Быков П.А., Двоеглазова Д.Д., Ежова Е.Н., Заможных Е.А., Побединская Е.А., Карпов К.М., Ксенофонтова Х.З., Кириллова В.И., Меньшиков П.В., Нейматова А.Я., Олешко В.Ф., Патцук К.А., Сергеева Е.В., Сергиенко Н.С., Ситникова Д.Д., Чумиков А.Н. и др.

Практическая значимость данного исследования состоит в разработке рекомендаций по улучшению процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с населением.

Для раскрытия темы работы использовались принципы научного познания: логический, системный, диалектический, исторический и институциональный.

Структура работы представлена введением, тремя главами, заключением и списком использованных источников.

Глава 1. Теоретико-методологические основы взаимодействия органов государственной власти с населением

1.1. Сущность, цели и виды взаимодействия органов государственной власти с населением

Для процесса взаимодействия гражданских служащих государственного аппарата существуют определенные направления и формы.

Такое взаимодействие между государственными служащими и населением – это форма отношений, посредством которой возможна реализация действий для государства, через госслужащих, и гражданами, характеризуемых единым понимание ситуации, смыслом совершаемых действий, солидарностью и согласием между обеими сторонами.

Согласно Н.С. Ершову, это взаимодействие является способностью для населения осуществить свою управленческую деятельность посредством органов государственной власти[1].

Иначе взаимодействие государственных служащих и населения можно определить как процесс коммуникации, в основе которого лежат механизмы взаимодействия и обратной связи.

Как наиболее важные направления для взаимодействия возможно выделить:

− обсуждение актуальных проблем в открытой форме;

− определение и учет мнения общества о планах и проектах до их окончательного утверждения;

− привлечение населения к выработке и экспертной оценке решений;

− обоснование целесообразности и своевременное оповещение о принятых решениях;

[1] Ершов Н. С. Публичные коммуникации: онлайн-возможности управления / Н. С. Ершов // Вестник Университета Правительства Москвы. – 2022. – № 3(57). – С. 38-44.

− систематическая отчетность перед гражданами о реализациях внесенных ими предложений;

− создание и поддержание условий прозрачности и открытости всей деятельности органов власти;

− прогнозирование и анализ всех последствий принятия решений, донесение до граждан результатов анализов и ответственность перед населением.

Для органов государственной власти взаимодействие с гражданами происходит через прямые и обратные коммуникационные связи, где прямые связи – это информирование населения об обозначенных задачах, поставленных целевых установках. Тогда как обратная коммуникационная связь – это полученная реакция граждан на разрабатываемые и проводимые политики, на присутствие или отсутствие действий властей по тому или иному вопросу.

Среди традиционных форм взаимодействия можно отметить следующие: обращения и жалобы граждан, персональные приемы граждан по личным вопросам, проведение отчётов руководителей перед населением через интервью журналистам, ответы на вопросы граждан в прямом эфире, публикация отчётности государства в СМИ, мониторинг реакции жителей страны, донесение всей возможной правовой информации до граждан.

В современном законодательстве РФ имеется разграничение между понятиями «обращение» и «информационный запрос».

Итак, через исполнение поступивших обращений граждан реализуются гарантированные в Конституции РФ права и свободы граждан.

Любой из органов власти или местного самоуправления обязан обеспечить условия, необходимые для реализации гражданами своих прав на обращение[2].

[2] Резер Т.М. Информационная открытость органов государственного и муниципального управления : учеб. пособие // Министерство образования и науки Российской Федерации. Уральский федеральный университет. Екатеринбург, 2019. - 160 с.

Важнейшими принципами в рассмотрении обращений являются законность, демократичность, доступность и равенство.

Как результат обращения с запросом информации, гражданину обязаны предоставить, в виде письменного ответа, сведения и информацию в соответствии с поставленными вопросами.

Таким образом, из обозначенных процессов взаимодействия проистекают законодательно закреплённые в статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ формы обращений граждан статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ формы обращений граждан:

1. Предложение – любого вида рекомендации граждан по видоизменению законов, регламентирующих деятельность государственного или местного органа власти, по внесению улучшений в процессы социально-экономического вида и пр.

Предложения являются наиболее простыми в обработке, поскольку не требуют полного набора действий с момента поступления. Для должностных лиц остаётся возможность предоставить ответ о применимости поступившего предложения с обоснованием принятого решения. Среди разновидностей предложений рассматриваются и открытые письма, обособление которых происходит в связи с размещением через средства массовой информации.

2. Заявление – требование граждан об обеспечении реализации их, гарантированных в Конституции РФ, прав и свобод, включая исправление нарушений законов и недостатков в действиях органов власти.

3. Жалоба – требование граждан восстановить их нарушенные права, свободы и законные интересы, в том числе в отношении других лиц[3].

В качестве формы для обращения граждан жалобы довольно специфичны, и должны соответствовать двум признакам для признания принадлежности к этой категории. Это:

[3] О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (в ред. от 27.12.2018). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

− указание на факт нарушения прав, свобод;

− просьба или требование восстановить и защитить гарантированные Конституцией права и свободы.

Согласно законодательству, к обращениям граждан относятся жалобы, заявления, а также предложения. Для наиболее эффективной обработки всех этих форм, необходимо следовать определенным принципам и процедурам.

При регистрации обращения понадобится определить его характер на основе указанных признаков. Если в обращении есть признаки жалобы, то оно рассматривается как жалоба, но если оно соответствует признакам заявления, то рассматривается в качестве заявления, и такой подход позволяет точно определить категорию обращения и принять соответствующие меры.

Факт регистрации обращения должен быть зафиксирован на специальном бланке, включающем поисковые обозначения и информацию об авторе обращения, что обеспечивает высокую прозрачность и упрощает последующий поиск и обработку обращений.

Особое внимание уделяется учету вопросов, содержащихся в обращении, и их соответствию компетенции органов власти. Если обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию указанных органов, оно должно быть передано другим органам, способным решить эти вопросы, в течение 7 дней после регистрации. Орган, принявший обращение, обязан уведомить гражданина о пересылке его обращения, что выступает гарантом эффективной обработки и решения вопросов, выходящих непосредственно за компетенцию данного органа.

Заявителям предоставляется право ознакомиться с материалами, связанными с их обращениями, при условии, что это не нарушает прав других граждан или государственной тайны. Это обеспечивает прозрачность и открытость процесса обработки обращений. Каждая форма обращения имеет свои порядки рассмотрения и предоставления отчетов. Несоблюдение требований, связанных с четким определением формы обращения, может

повлечь юридическую ответственность. Поэтому важно следовать установленным правилам и процедурам при рассмотрении и предоставлении отчетов по каждой форме обращений.

В России началась цифровизация органов власти в 2006 году с принятия закона "Об информации, информационных технологиях и о защите информации". Данный закон стал основополагающим для развития электронных систем и технологий, направленных на процедуру улучшения работы органов власти. Цифровизация позволяет значительно сократить временные рамки в обработке обращений, обеспечивает при этом более эффективное взаимодействие с гражданами и повышает доступность государственных услуг. Она способствует улучшению качества обслуживания граждан и созданию прозрачной и эффективной системы государственного управления.

Информатизация существенным образом поменяла среду, в которой функционирует система общественных отношений, а вместе с ней – и само общество, особенно за два года пандемии коронавирусной инфекции. Повсеместное внедрение и постоянное обновление информационно-коммуникационных технологий вызывает быструю смену практических подходов и бизнес-моделей в промышленности, банковском секторе, делопроизводстве и ведет к существенным сдвигам в социальной структуре[4].

Для активного участия населения в управлении государством необходимо, чтобы структуры органов власти были открытыми. Понятие открытости определено в Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 января 2014 г. № 93-р48. Согласно этой Концепции, открытость федеральных органов исполнительной власти

[4] Гришанин Н.В. Коммуникационные технологии в общественных связях органов государственной власти // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. 2021. № 5 (52). С. 55-60.

основывается на неизменном соблюдении следующих принципов при осуществлении государственных полномочий и функций:

1) Принцип информационной открытости. Он предполагает своевременное предоставление достоверной информации о деятельности органов власти в публично доступном виде и удобном формате.

2) Принцип понятности. Он требует, чтобы информация о деятельности органов власти была представлена в понятной и доступной для широкой аудитории форме.

3) Принцип вовлеченности гражданского общества. Этот принцип предусматривает участие неправительственных организаций и сообществ в разработке и принятии управленческих решений, чтобы учесть их мнения и приоритеты. Кроме того, создается система постоянного информирования и диалога с гражданским обществом.

4) Принцип подотчетности. Он требует от органов власти раскрывать информацию о своей деятельности, чтобы обеспечить возможность контроля со стороны населения.

Таким образом, обеспечение открытости структур органов власти способствует активному участию населения в управлении государством, а соблюдение принципов открытости способствует эффективному и ответственному управлению[5].

Согласно Концепции, открытость органов государственной власти требует строгого соблюдения принципов открытости. Если эти принципы не реализованы полностью, это указывает на недостаточную открытость соответствующего органа власти.

Открытость государства является многоуровневым процессом. На первом уровне государственные органы предоставляют доступ к информации о своей

[5] Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти: распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 января 2014 г. № 93-р // Российская газета. 2014. 3 февр.

деятельности и принятых решениях. На втором уровне осуществляется контроль и ответственность со стороны управленческих органов. На третьем уровне предусматривается участие представителей общества в процессе разработки и принятия решений.

Для обеспечения открытости государства органы государственной власти должны предоставлять информацию о своей деятельности, а также допускать контроль со стороны общественности и участие неправительственных организаций в принимаемых решениях. Только при соблюдении всех этих аспектов государство может считаться открытым и готовым к диалогу с населением[6].

Концепция демократического государства стремится к тому, чтобы власть и общество могли взаимодействовать открыто и на равных. Отметим, что неотъемлемым принципом этой концепции является прозрачность государства, которая означает, что государственные органы активно общаются и диалогируют с населением. Такой подход способствует устранению тайности и секретности в процессе принятия управленческих и политических решений. Основная цель пресс-службы заключается в обеспечении открытости и поддержании диалога между властью и обществом. Ее задача заключается в информировании населения о деятельности государственных органов, а также в обеспечении доступа к информации и публикации решений, которые принимаются властными структурами. В итоге, пресс-служба играет важную роль в достижении прозрачности и открытости в государственном управлении.

Государственное взаимодействие с населением началось во времена СССР с появлением должности пресс-секретаря в аппарате М.С. Горбачева. Термины "гласность" и "перестройка" стали широко используемыми. Они начали признаваться неотъемлемыми компонентами обеспечения информационного взаимодействия между журналистами и властью, чтобы предоставить населению всю необходимую информацию.

---

[6] Алифанова Т.И. Эффективное управление кризис-коммуникациями. Управленческие науки = Management Sciences in Russia. 2021. №11(3). С. 61-70.

В России появление пресс-служб пришлось на начало 90-х годов прошлого века, когда общество стало демократичнее, когда было введено всеобщее избирательное право, и возникли независимые СМИ и гражданские институты. И в результате данных изменений государственная деятельность стала невозможной без поддержки, одобрения и участия общества. В органах госвласти были созданы спецструктуры, которые профессионально вели диалог с населением для налаживания наиболее эффективного взаимодействия.

Пресс-служба играет неотъемлемую роль в структуре государственных органов власти, стремясь обеспечить эффективное взаимодействие с населением через средства массовой информации. Ее основная задача состоит в информировании и поддержании обратной связи между властью, обществом и СМИ.

Одной из ключевых функций пресс-службы является поддержание внешнего диалога с журналистами и постоянный мониторинг средств массовой информации. Такое взаимодействие позволяет предоставлять обществу информацию о деятельности государственных органов и быть в курсе последних новостей и событий[7].

Значительная роль пресс-служб заключается в формировании положительного имиджа власти и создании благоприятного общественного мнения. Пресс-службы активно используют средства массовой информации для распространения информации о достижениях и положительных изменениях, происходящих в стране или регионе. Такие действия способствуют укреплению доверия и поддержки населения к органам власти.

Внутренняя функция пресс-служб также оказывает влияние на процесс принятия решений государственными органами. Анализ информации, собранной в СМИ, позволяет выявить тенденции и ожидания общества, что

[7] Карпов К.М., Ксенофонтова Х.З. Пресс-служба органов государственной власти - инструмент предотвращения конфликтных ситуаций в сфере общественности // Участие образовательных организаций в противодействии коррупции. 2021. №8. С. 101-105.

может повлиять на выбор политического курса и принятие соответствующих решений.

Следует отметить, что население играет важную роль в политическом процессе и имеет возможность влиять на политический курс государства. В совместной работе органов государственной власти и активного участия общества можно изменить текущую политическую ситуацию и внести позитивный вклад в развитие страны[8].

Личный прием граждан представляет собой важный механизм, позволяющий гражданам обратиться к органам власти и осуществить свое конституционное право на обращение.

Для эффективной работы в этой области были разработаны различные модели проведения личного приема, которые способствуют более эффективной коммуникации между гражданами и руководителями органов власти. Так, согласно Федеральному закону "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ", личный прием граждан характеризуется определенными признаками, включающими адресата обращения, заявителя, время и место личного приеме, что придает ясности и структурированности процессу обращения и облегчает его дальнейшую обработку.

В современных условиях правительственные структуры стремятся использовать социальные сети в качестве инструмента для улучшения предоставляемых услуг и укрепления общения с гражданами. Однако, огромный объем информации, генерируемый в социальных сетях, порождает значительный информационный шум, который затрудняет фильтрацию и анализ данных. В связи с этим, возникает необходимость в разработке системы, способной выявлять и реагировать на проблемы в режиме реального времени. Такая система позволит более эффективно управлять в чрезвычайных ситуациях и обеспечивать общественную безопасность. Критические события,

[8] Буряк Н.Ю. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении / Н.Ю.Буряк, Н.Н.Кибисский // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2022. № 2-1(65). С. 140-143.

которые вызывают наибольший интерес, могут быть выявлены по всплескам информации в социальных сетях.

Таким образом, отметим, что только через активное развитие моделей проведения личного приема, внедрение использования соцсетей и создание системы, обеспечивающей выявление и реагирование на проблемы в режиме реального времени являются важными шагами в улучшении услуг и общения с гражданами. Подобные меры направлены непосредственно на повышение качества жизни граждан и обеспечение эффективного реагирования на разного рода критические события, например, такие как землетрясения или массовые протесты[9].

Граждане имеют разнообразные способы обратиться к государственным органам, органам местного самоуправления (МСУ) или должностным лицам, например, написать письменное предложение, заявление или жалобу, а также выразить свое обращение устно. Все эти обращения играют важную роль в контроле за действиями органов государственной власти, органов МСУ и должностных лиц.

Отметим, что отмена неправомерных актов или осуждение действий должностных лиц имеют большое значение для обеспечения законности. В свою очередь, гражданин становится активным участником государственно-властных отношений только в том случае, когда обращение гражданина рассматривается серьезно и приводит к восстановлению законности и справедливости.

Обращения граждан могут быть классифицированы по двум основным критериям: форме и содержанию. Форма обращения может быть устной или письменной. Важно отметить, что обе формы имеют одинаковую юридическую значимость и при этом они не влияют на показатель степени серьезности обращения.

---

[9] Козинченко М.А. Модель взаимодействия органов власти с населением посредством социальных сетей в структуре локальной медиасреды / М.А. Козинченко // Дискурс современных масс-медиа в перспективе теории, социальной практики и образования. 2022. – С. 144-148.

Пресс-службы выполняют важную роль в обеспечении прозрачности работы органов государственной власти, так как выполняют внешние и внутренние функции. Первые направлены непосредственно на раскрытие информации о деятельности государственных органов и обеспечение доступа к ней для общественности. А вторые функции пресс-служб, в свою очередь, направлены на совершенствование работы органов государственной власти, на улучшение коммуникации и взаимодействия с общественностью.

Принцип открытости власти является важной составляющей концепции открытого государства. Законодательство устанавливает определённые требования к прозрачности работы органов власти, а пресс-службы выполняют существенную роль в их реализации. Работа пресс-служб по обеспечению открытости государства постоянно совершенствуется, что позволяет раскрыть истинную сущность деятельности органов власти и при этом способствует достижению такого важного принципа как открытость власти.

В нынешних обстоятельствах применение современных телекоммуникационных технологий и цифровых средств играет важную роль в обеспечении эффективности работы с обращениями граждан. Этот функционал позволяет руководителям государственных органов более эффективно контролировать исполнение решений, принимаемых на основе обращений граждан. Ещё он обеспечивает возможность проверки представленных в обращениях фактов и своевременной реакции непосредственно на любые возникшие ситуации[10].

В настоящее время информационное общество проходит через значительные изменения, которые сказываются на взаимоотношениях между органами власти и населением. Основой такой системы управления являются информационно-коммуникативные технологии, которые позволяют

[10] Пушкарева Г.В. Гражданский активизм и менеджмент публичных ценностей // Государственное управление Российской Федерации: повестка дня власти и общества. 2019. №4. С. 750–756.

эффективно управлять общественными процессами и улучшить качество жизни граждан.

Одной из областей, где наблюдается значительное улучшение, является работа с письмами и обращениями населения. Благодаря использованию цифровых технологий стало возможным более структурированное и оперативное обработка таких документов. Это значительно сокращает время реакции на обращения граждан и повышает качество предоставляемых услуг.

Однако следует отметить, что существуют и проблемные аспекты работы органов власти с обращениями граждан. Некоторые электронные ресурсы подвергаются критике из-за недостаточного качества информации или низкой доступности. Тем не менее, такие ресурсы могут сыграть важную роль в обеспечении эффективной двусторонней связи между гражданами и представителями власти.

Для обеспечения прозрачности и вовлеченности граждан в процесс принятия решений все большее значение приобретает открытый доступ к информации. Создание интерактивных порталов и сайтов с обратной связью позволяет гражданам выражать свои мнения и вносить предложения по важным вопросам. Это способствует развитию диалога между государством и обществом[11].

Однако при работе с обращениями граждан возникают ряд проблем. Некоторые органы власти до сих пор используют устаревшие механизмы обработки данных, что затрудняет эффективное управление общественными процессами. Кроме того, критическое отношение граждан, дезинформация со стороны СМИ, противоречия и недоверие также создают преграды для эффективной работы.

Для решения данных проблем необходимо осуществлять контроль за работой сотрудников, включая оценку качества и эффективности их работы и

[11] Головин Ю.А., Дан-Чин-Ю Е.Ю. Информационно-коммуникационные технологии во взаимодействии органов власти и общественных организаций // Социальные и гуманитарные знания. 2022. № 1 (29). С. 22-31.

использования информационно-коммуникативных технологий. Также следует обращать внимание на ясность и понятность коммуникации между органами власти и гражданами, избегая использования бюрократического языка и обеспечивая своевременное принятие решений.

Одним из важных аспектов улучшения работы органов власти с обращениями граждан является развитие автоматизированной обработки данных. Применение современных технологий позволит сократить время обработки и ответа на обращения, а также повысить точность и надежность информации. Кроме того, необходимо активно развивать статистическую и аналитическую составляющую делопроизводства, чтобы иметь более полное представление о потребностях и проблемах граждан.

Анализ данных позволит выявить тренды, противоречия и потенциальные области для улучшения работы органов власти.

В целом, проблемы работы органов власти с обращениями граждан в современном информационном обществе требуют серьезного внимания и постоянного совершенствования. Важно развивать цифровые технологии, обеспечивать открытый доступ к информации, улучшать системы обработки и анализа данных, а также активно вовлекать граждан в процессы принятия решений. Только так можно создать более эффективную систему взаимодействия между государством и населением, уменьшить противоречия и недоверие, и повысить уровень удовлетворенности граждан своими органами власти[12].

Существуют преграды, которые препятствуют развитию системы информационного взаимодействия между органами власти и гражданским населением. Эти преграды ограничивают возможности муниципальных органов власти в эффективной реализации деятельности по работе с обращениями граждан. Такая ситуация во многом обусловлена недостаточно эффективным

[12] Кабанова Е.Е. Особенности взаимодействия органов власти с населением / Е. Е. Кабанова // Актуальные проблемы общества, экономики и права в контексте глобальных вызовов. 2023. – С. 214-217.

применением информационно-коммуникационных технологий в процессе взаимодействия с населением. Более конкретно, существующее неравенство в доступе к информационным технологиям между различными возрастными группами населения является одной из главных преград для обеспечения полноценного доступа всех граждан к государственным и муниципальным информационным ресурсам. В свете этого, насущной необходимостью становится активное включение населения в инфосреду[13].

В целях оптимизации взаимодействия государственных органов с гражданами, требуется разработка и внедрение эффективной системы обратной связи, активное участие населения в местном самоуправлении и повышение уровня образованности граждан, особенно в пожилом возрасте, в области работы с информационными порталами, предоставляемыми государственными органами. Такое обучение позволит государственным органам оперативно реагировать на запросы и потребности населения, содействуя в обеспечении их интересов.

Однако для достижения полного доверия граждан к органам власти необходимо обеспечить высокий уровень прозрачности и доступности информации о работе государственных органов в решении обращений граждан. Систематическое публикование результатов, достигнутых в ходе рассмотрения различных проблем, а также предоставление статистики положительных и отрицательных ответов на обращения граждан на информационных порталах, позволит оценить эффективность деятельности государственных органов по работе с обращениями. Более того, такой подход позволит систематизировать стратегии развития региона и решение актуальных проблем на основе потребностей и обратной связи со стороны населения.

В настоящее время усовершенствование механизмов взаимодействия между государственными органами и гражданами является одной из

[13] Лысенкова И.Ю. Актуальные аспекты взаимодействия государственных гражданских служащих с населением / И.Ю.Лысенкова // Актуальные вопросы управления персоналом. 2023. – С. 239-243.

первостепенных задач. Реализация этой задачи не только обеспечивает выполнение конституционных прав граждан на участие в управлении государством, но также способствует укреплению репутации власти в глазах общества и повышению рейтинга государственных, муниципальных служащих и органов власти в целом[14].

Необходимо активное продвижение технологий электронной демократии в качестве новаторского средства обеспечения обратной связи между гражданами и органами власти. Такое развитие взаимодействия предоставит возможность активнее интегрировать граждан в информационно-коммуникативную среду и расширить их участие в местном самоуправлении. Продвигая эти технологии, достигнута повышенная эффективность в работе органов власти по отношению к обращениям граждан. Это позволит точнее выявить социальный запрос, учесть мнение населения при разработке стратегических ориентиров и муниципальной политики, а также сократить социальное неравенство путем налаживания прочной обратной связи между органами власти и населением.

1.2. Анализ отечественного и зарубежного опыта взаимодействия органов государственной власти с населением

В современном информационном обществе требуются новые подходы к диалогу между органами власти и населением. Старые формы общения становятся устаревшими и неэффективными. Вместо того чтобы придерживаться традиционных формулировок, органы власти должны адаптировать свои ответы под конкретную аудиторию, чтобы граждане могли легче понять предоставленную информацию. Важно отметить также установленные законодательством сроки ответов, которые составляют всего тридцать дней. Тем не менее, необходимо понимать, что в настоящее время

[14] Ветренко И.А. Трансформация коммуникативных технологий в условиях цифрового общества: благо или зло? / И.А.Ветренко, С.А.Штриков // Управленческое консультирование. – 2022. – № 10(166). – С. 54-64.

требуется оперативная реакция на обращения, и поэтому органам власти приходится сокращать сроки рассмотрения и ответов, чтобы обеспечить эффективное и своевременное общение с гражданами.

При проведении онлайн-дискуссии возникают разные точки зрения, которые важно учитывать. Анализ альтернативных предложений помогает государству своевременно обновлять свои ценности, приспосабливаясь к текущей социально-экономической обстановке.

Консульское право опирается на соответствующие международные договоры, посвященные исключительно вопросам консульского характера. Одним из таких договоров является Венская конвенция о консульских сношениях 63 года прошлого века. Конкретно это соглашение регулирует различные аспекты консульских отношений между государствами, включая учреждение и функционирование консульских органов, их привилегии и иммунитеты. В конвенции систематизированы вопросы международного права, основанные на международной консульской практике.

Венская конвенция была создана в результате совместных усилий и была разработана в рамках ООН на конференции в Вене в 1963 году. Советский Союз активно участвовал в подготовке этой конвенции, однако изначально не подписал ее и в течение продолжительного времени не принимал участия в ней из-за внесенных изменений, которые не удовлетворяли Советский Союз. Только в марте 1989 года СССР присоединился к конвенции без каких-либо оговорок. На данный момент сто шестьдесят государств являются участниками Венской конвенции о консульских отношениях.

Строго говоря, Венская конвенция не отражается в других международных соглашениях по консульским вопросам, действующих между участвующими государствами, и не препятствует включению ее положений в такие соглашения. Это означает, что существует широкая сеть двусторонних консульских соглашений, которые были действительны на момент вступления в

силу Венской конвенции, а также возможность заключения таких соглашений и других договоров в будущем в отношении консульских вопросов[15].

В соответствии с принятыми нормами консульского права и международными решениями, отметим, что безопасность и защита дипломатических и консульских представительств являются важными аспектами международных отношений. Данная проблематика освещена в соответствующей резолюции Генеральной Ассамблеи ООН.

Для регулирования различных аспектов консульской деятельности существуют международные договоры, регулирующие такие важные вопросы, как правовая помощь, двойное гражданство, торговля и мореплавание, служащие базой для установления сотрудничества и взаимодействия между государствами.

Консульский округ, который определяется в соответствии с соглашением между государством пребывания и государством отправителем, играет очень важную роль в функционировании консульства. Границы консульского округа указываются в консульском патенте. В пределах своего консульского округа консул может обращаться к компетентным властям по вопросам, связанным с защитой и оказанием помощи своим гражданам. Однако, если консулу необходимо обратиться к центральным властям страны пребывания, он должен делать это через дипломатическое представительство своего государства, что обеспечивает согласованность и соблюдение протоколов взаимодействия непосредственно между странами.

Консульское учреждение включает различные консульские должности, а также членов семей консульских должностей, нештатных (почетных) консулов и сотрудников консульских отделов дипломатических представительств. Это многоуровневая структура, которая обеспечивает эффективное функционирование консульства и выполнение его задач.

---

[15] Ткаченко В.И. История возникновения и развития дипломатического и консульского права / В.И. Ткаченко // Проблемы права: теория и практика. – 2022. – № 58. – С. 219-230.

Таким образом, консульское право, международные договоры и резолюции Генеральной Ассамблеи ООН играют важную роль в обеспечении безопасности и защиты дипломатических и консульских представительств. Они определяют компетенции и функции консула, регулируют консульский округ и обеспечивают взаимодействие с государствами пребывания. Консульское учреждение включает различные должности и лиц, которые работают в консульских отделах, — это позволяет обеспечить эффективное и координированное предоставление консульских услуг.[16].

Консульская служба Российской Федерации является важной частью дипломатической службы страны. Она выполняет ряд функций, связанных с защитой интересов государства и прав членов консульского корпуса.

Консульские учреждения осуществляют свою деятельность в соответствии с нормами и принципами, установленными Конституцией Российской Федерации, международным правом и заключенными Российской Федерацией международными договорами. Они также руководствуются федеральными законами и другими нормативными правовыми актами, принятыми в Российской Федерации, а также учитывают законодательство государства, где они находятся.

В обязанности консульских учреждений входят различные протокольные и координирующие функции. Они осуществляют консульские функции в консульском округе, который определяется в соответствии с законами, традициями и обычаями данной страны. Консульский округ может включать одну или несколько административно-территориальных единиц, а его границы устанавливаются компетентными государственными органами.

Консульский корпус состоит из сотрудников, которые выполняют консульские функции в консульских учреждениях. Эти сотрудники подчиняются руководителям административно-территориальных единиц,

[16] Галдзицкая Ю.П. Особенности регулирования труда работников, направляемых в дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации / Ю.П.Галдзицкая // Двадцать девятая годичная сессия ученого совета Сыктывкарского государственного университета имени Питирима Сорокина. 2022. – С. 41-46.

входящих в консульский округ. Консульские отделы занимаются организационными и административными вопросами, связанными с деятельностью консульских учреждений. Важной частью работы консульской службы является защита прав и интересов членов консульского корпуса. Они пользуются особыми правами и привилегиями, которые определены консульским уставом и другими нормативными актами.

Консульская служба Российской Федерации является государственным органом внешних отношений и выполняет свои функции в соответствии с установленными нормами и правилами международного права. Она способствует развитию и поддержанию консульских отношений с другими государствами и оказывает помощь российским гражданам и юридическим лицам за рубежом.

Консульская служба имеет важное значение для защиты интересов России и ее граждан в других странах. Она действует на основе нормативно-правовой базы, включающей Конституцию Российской Федерации, международное право, международные договоры, федеральные законы и другие нормативные правовые акты Российской Федерации, а также учитывает законодательство государства пребывания.

Статья 15 Конституции Российской Федерации подчеркивает, что органы государственной власти, должностные лица, граждане и их объединения обязаны соблюдать Конституцию и законы страны. Это важное положение устанавливает общий принцип соблюдения правового порядка и норм, которым все граждане и организации обязаны следовать.

Статья 6 Конституции Российской Федерации затрагивает вопросы, связанные с гражданством. Она определяет правовой статус граждан и устанавливает условия, при которых гражданство Российской Федерации может быть приобретено, изменено или утрачено.

Статья 27 Конституции гарантирует свободный выезд российских граждан за пределы Российской Федерации. Речь идет о праве граждан на свободное передвижение и выбор места пребывания за пределами страны.

Статья 61 Конституции Российской Федерации относится к защите и покровительству российских граждан за пределами страны. Она гарантирует защиту прав и интересов граждан Российской Федерации за рубежом и устанавливает обязанности государства в этой сфере.

Консульский устав 2010 года является основным нормативным актом Российской Федерации, регулирующим деятельность консульских заграничных учреждений. Он определяет организацию и функции консульских учреждений, порядок отправления консульских должностных лиц, а также права и обязанности консульских работников.

Закон Российской Федерации "О гражданстве Российской Федерации" является важным нормативным актом, регулирующим вопросы предоставления гражданства. Он устанавливает процедуру приобретения, утраты и изменения гражданства Российской Федерации.

Федеральный закон "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" регулирует вопросы, связанные с въездом и выездом из страны. Он определяет правила и порядок пересечения границы, режим пребывания в Российской Федерации и другие важные аспекты связанные с перемещением через границу страны.

Таким образом, эти законодательные акты и статьи Конституции Российской Федерации являются основой для регулирования гражданства, свободы передвижения и оказания защиты гражданам за пределами страны. Они обеспечивают правовую основу и правила, которым государственные органы, должностные лица, граждане и организации должны следовать в контексте этих вопросов[17].

Органы власти, граждане и представители бизнеса смогут, объединяя свои усилия, разрабатывать регламентирующие документы, общие проекты и акции – правила и механизмы их реализации, изыскивают необходимые для

[17] Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс]. – Режим обращения: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 27.03.2023).

этого ресурсы. При сочетании иерархического и сетевого подходов государственную политику становится легче адаптировать под быстро изменяющиеся условия, под запросы различных социальных категорий людей. Можно обеспечивать направленное воздействие на целевые группы.

Благодаря тому, что в обсуждение вовлечен широкий круг участников, у граждан усиливается ощущение сопричастности и доверия к решениям властей.

В результате в обществе формируется система ценностей, которые разделяет большинство его членов. Такой результат очень важен для легитимации государственных решений. Доступный путь к эффективной совместной работе общества и государства уже открыт: в ряде стран введены в практику инструменты электронного участия жителей в государственном управлении.

В Израиле существуют различные каналы связи, предназначенные для эффективного взаимодействия между органами власти и гражданским обществом. Они обеспечивают возможность осуществления взаимодействия на разных уровнях и позволяют гражданам принимать активное участие в общественно-политической жизни страны. Основными формами взаимодействия между властью и населением Израиля, основанными на использовании информационных технологий, являются электронное голосование и референдум.

Используя различные механизмы сетевой коммуникации, граждане имеют возможность обсуждать социально значимые проблемы и вопросы общественно-политической тематики в онлайн-режиме. Это открывает новые горизонты для взаимодействия и позволяет гражданам высказывать свои мнения, делиться идеями и предлагать свои решения.

Создание онлайн-сообществ и механизмов, способствующих планированию и реализации гражданских инициатив и проектов коллективных действий, становится все более популярным. Эти онлайн-сообщества обеспечивают площадку для обмена информацией и опытом, а также

способствуют совместной работе граждан над решением различных задач и проблем.

Гражданская коммуникация с органами власти также претерпевает изменения в связи с развитием информационных технологий. Она включает в себя различные инструменты, позволяющие гражданам влиять на принятие решений и осуществлять гражданский контроль. Благодаря онлайн-средствам коммуникации, граждане имеют возможность выражать свои мнения, подавать петиции, участвовать в общественных слушаниях и оказывать влияние на формирование политических решений.

Важно отметить, что на муниципальном уровне также существуют механизмы общественного онлайн-управления. Они позволяют гражданам активно участвовать в управлении своими местными сообществами, высказывать свои предложения и идеи, а также контролировать деятельность муниципальных органов.

Делаем вывод, что Онлайн-каналы связи, электронное голосование, обсуждения в онлайн-сообществах и другие формы гражданской коммуникации способствуют развитию гражданских инициатив, участия граждан в принятии решений и гражданскому контролю на разных уровнях, включая муниципальный уровень.

На начало января 2022 года количество интернет-пользователей в России составляло 129,8 миллионов, что примерно равняется 89,0% от общего числа населения страны. В то же время число пользователей социальных сетей достигло 106,0 миллионов, что составляет около 72,7% от общей численности населения.

Одним из важных аспектов современного общества является влияние интернета на политическую и социальную жизнь. Социальные сети, такие как Facebook, YouTube, Instagram и TikTok, играют значительную роль в этом процессе. Вмешательство в частную и личную жизнь граждан, а также в экономическую, политическую и социальную безопасность стало предметом

обсуждения. Права и свободы граждан должны быть защищены и регулированы в соответствии с конституционными нормами и законами.

Появление интернет-коммуникаций и социальных сетей привело к изменениям в политической системе. Государственные органы власти регулируют использование интернета и контролируют содержание, размещаемое пользователями. Это вызывает обсуждение вопроса о границах свободы выражения и цензуре.

Коммерческие ресурсы, такие как рекламные платформы Meta (ранее известная как Facebook), YouTube, Instagram и TikTok, также играют важную роль в информационной среде. Они позволяют компаниям и маркетологам достичь широкой аудитории и продвигать свои продукты и услуги.

Важно отметить, что интернет-пользователи охватывают различные возрастные группы, и каждая группа имеет свои особенности в использовании интернета и социальных сетей. Это создает потребность в адаптации правовых и организационно-правовых форм в соответствии с изменяющейся динамикой общества.

Учитывая данные о числе пользователей социальных сетей в России на начало января 2022 года, можно сделать вывод, что интернет и социальные сети стали неотъемлемой частью жизни миллионов российских граждан. Это представляет вызовы и возможности для органов власти, гражданского общества и бизнеса, требующие внимания и регулирования соответствующих аспектов в сфере интернет-коммуникаций[18].

Ключ к успеху во взаимодействии с молодежной аудиторией заключается в умении работать в "цифровой культуре". Молодое поколение активно использует виртуальное пространство и выделяется своим особым поведением. Органам власти необходимо осознать потенциал молодежи и установить с ней диалог.

---

[18] Ивченков С.Г., Кошелев А. А. Роль пресс-службы в процессе взаимодействия власти и СМИ по вопросам информационного обеспечения молодежи // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. 2018. № 1 (45). С. 99—107.

Для эффективного взаимодействия необходимо создавать и совершенствовать коммуникативные механизмы. В рамках гражданского общества следует создавать условия для активного взаимодействия между населением и органами власти через различные каналы коммуникации.

Существуют разные способы взаимодействия с гражданами:

— Очное обслуживание осуществляется через службы "единого окна", где администраторы и консультанты помогают решать вопросы.

— Заочное обслуживание предоставляется через почту и телефон, но может быть менее эффективным в сравнении с очным обслуживанием.

— Интерактивное обслуживание осуществляется через интернет-сеть и позволяет гражданам получать обратную связь.

— Самообслуживание и автоинформирование позволяют взаимодействовать с органами власти без прямого участия их сотрудников.

Важно отметить, что различные типы взаимодействия органов государственной власти направлены на все возрастные группы населения[19].

В большинстве случаев люди предпочитают очное обслуживание из-за различных причин, которые мешают им воспользоваться заочным обслуживанием или приспособиться к цифровым технологиям. Тем не менее, существуют различные инновационные формы коммуникаций, которые нацелены на молодое поколение, такие как интерактивное обслуживание и самообслуживание.

Органы власти признают важность установления диалога с молодым поколением и осознают необходимость использования инновационных коммуникативных технологий для взаимодействия. Они стремятся общаться с молодыми людьми на доступном, современном и понятном им уровне.

[19] Богомолова Ю.А., Пивоваров И.В. Коммуникации в деятельности органов государственной власти // Государственное регулирование общественных отношений в регионе: социально-экономические, правовые и историко-культурные аспекты. 2022. №4. С. 78-82.

Цифровизация предоставляет огромные возможности для улучшения коммуникации между гражданами и государством. Она способствует получению качественных, эффективных и сложных решений. Одним из способов сокращения расстояния между государством и гражданами стало создание всероссийского межведомственного центра компетенций в сфере интернет-коммуникаций и оператора цифрового диалога под названием "Диалог" в 2019 году.

Каждый год "Диалог" публикует рейтинги Федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) в Интернете, оценивая качество обратной связи, личных страниц глав регионов в социальных сетях, а также официальных пабликов. По результатам рейтинга ФОИВ за 2021 год, Роспотребнадзор занял первое место, Росмолодежь - второе, а Минпросвещение - третье среди шестидесяти двух федеральных министерств и ведомств в Интернете.

В современном интернет-пространстве становится все более важной оценка работы федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) в сфере информационной работы. Для эффективного взаимодействия с молодежью и повышения прозрачности информации, ФОИВ активно использует официальные паблики и социальные медиа.

Одним из подходов, который ФОИВ применяет для успешного планирования контента и привлечения молодежи, является разработка собственных проектов и стремление к сотрудничеству с блогерами и неофициальными пабликами. Это помогает улучшить информационную работу и активизировать взаимодействие с молодежными организациями.

Росмолодежь, орган, ответственный за информационную политику ФОИВ, активно использует официальные страницы в популярных социальных сетях, таких как Instagram. Главная цель - привлечь больше подписчиков и предоставить актуальную информацию о своей деятельности. Они также поддерживают официальный сайт, где размещается информация о различных молодежных мероприятиях.

Система учета молодежной активности, известная как АИС "Молодежь России", представляет собой виртуальную площадку для молодежи и общественных организаций. Здесь они могут получать информацию о молодежных мероприятиях на муниципальном, региональном, всероссийском и международном уровнях. Кроме того, молодежь имеет возможность участвовать в грантовых конкурсах, проводимых ФОИВ, что способствует развитию молодежных проектов.

Благодаря всей этой системе организованных мероприятий, федеральные органы исполнительной власти проводят более 600 различных мероприятий и эффективно взаимодействуют с молодежью на информационном портале и в социальных медиа. Таким образом, ФОИВ стремится улучшить свою информационную работу и обеспечить эффективное взаимодействие с молодежью в современном информационном пространстве.

Федеральное агентство по делам молодежи предоставляет доступ к Автоматизированной информационной системе (АИС) под названием "Молодежь России" не только через стационарные компьютеры, но и с помощью мобильного приложения "Росмолодежь", которое можно скачать из магазинов Google Play или App Store. Это стремление агентства дать возможность молодому поколению взаимодействовать с ним через различные каналы связи, как офлайн, так и онлайн.

Одним из новых инструментов, связанных с обработкой обращений граждан в органы государственной и муниципальной власти, являются Центры управления регионами (ЦУР). Они созданы для эффективной коммуникации между жителями и властью с целью решения проблем и предотвращения их возникновения в будущем. ЦУРы осуществляют мониторинг, обработку и анализ обращений и сообщений от жителей, а также обеспечивают взаимодействие между различными органами власти, чтобы максимально сократить время получения ответа и решения проблем граждан.

С. Бидонько подчеркнул, что одной из задач ЦУРа является создание комплексной картины проблем на основе анализа обращений граждан,

полученных из множества государственных и муниципальных сервисов. Таким образом, Федеральное агентство по делам молодежи активно использование новых коммуникационных каналов и предоставляет возможности для эффективного взаимодействия между органами исполнительной власти и молодым поколением, как в онлайн, так и в офлайн форматах.

Центр управления региональными коммуникациями Свердловской области (ЦУР) активно развивает свою присутствие в социальных сетях, особенно в популярной группе ВКонтакте. Группа, которая насчитывает множество подписчиков, стала эффективной платформой для взаимодействия с населением региона.

Целью ЦУР Свердловской области является повышение узнаваемости и эффективности своей работы. Организация располагает командой опытных специалистов, которые занимаются обработкой обращений граждан, связанных с социальной тематикой.

Основной информационной платформой ЦУР является официальный сайт, где представлена проверенная информация о деятельности организации. С помощью анализа информационных систем и времени ответа на обращения, ЦУР стремится обеспечить своевременное и качественное взаимодействие с гражданами.

Роль ЦУР в контексте цифровой трансформации подчеркивается поддержкой Правительства РФ в разработке систем и платформ коммуникации. ЦУР является важным информационным ресурсом, борющимся с распространением фейков и слухов, предоставляющим только проверенную информацию о вопросах граждан, связанных с различными аспектами жизни, такими как транспортное сообщение, финансовая стабильность, учебные заведения и другие важные сферы.

Группа ВКонтакте и официальный сайт ЦУР обеспечивают связь между органами власти и населением. Благодаря активной работе в социальных сетях, ЦУР установил надежные каналы коммуникации, обеспечивая оперативный обмен информацией.

Взаимодействие с населением региона осуществляется через различные форматы: открытые обсуждения, опросы, личные сообщения и комментарии в группе ВКонтакте. Это помогает ЦУР лучше понимать потребности и ожидания граждан и реагировать на них соответствующим образом.

Таким образом, Центр управления региональными коммуникациями Свердловской области является важным инструментом в обеспечении эффективной коммуникации. С его помощью открываются быстрый и безопасный доступ к проверенной информации и имеется возможность обратиться с вопросами и проблемами, связанными с различными сферами жизни в регионах нашей страны.

Для обеспечения прозрачности и эффективной работы с вопросами и обращениями граждан, на федеральном уровне используются две ключевые системы: "Инцидент Менеджмент" и "Госуслуги. Решаем вместе". Эти системы являются важными инструментами мониторинга.

Система "Инцидент Менеджмент" разработана для мониторинга и реагирования на комментарии и публикации граждан в социальных сетях. Она основана на сервисном подходе, что означает, что все сообщения, связанные с социально-бытовыми проблемами, будь то обращения к органам власти или другим пользователям, автоматически отслеживаются алгоритмами мониторинга. После этого они перенаправляются в соответствующие ведомства, где проблемы рассматриваются и обрабатываются. В результате граждане получают быстрый ответ на свои вопросы в комментариях к их обращениям в социальных сетях.

Платформа "Госуслуги. Решаем вместе" отвечает за обработку обращений, поступающих через портал госуслуг, приложение телефона или планшета и виджеты обратной связи на сайтах органов власти. Эта система позволяет государству оперативно отслеживать мнения и проблемы граждан на различных цифровых платформах, а также разрешать эти нерешенные вопросы и координировать национальные проекты и программы помощи.

Данные, предоставленные на Официальном сайте цифровых коммуникаций "Диалог", свидетельствуют о большом количестве обращений через эти федеральные системы. В месяц через них фиксируется более трехсот семидесяти тысяч обращений, а в год - более четырех с половиной миллиона обращений. С начала января 2018 года через систему "Инцидент Менеджмент" было зафиксировано уже десять миллионов обращений граждан.

В Москве созданы и пользуются популярностью среди горожан онлайн-платформы для сбора предложений и мнений жителей. У проекта «Активный гражданин» сейчас насчитывается свыше 1 млн посетителей в месяц. Проект Мэра Москвы «Наш город» регистрирует около 500 тыс. посетителей в месяц. В дополнение к ним активно работает платформа «Город идей».

В Ямало-Ненецком автономном округе функционирует онлайн-портал местной власти под названием «Живем на Севере», в Пермском крае – портал «Управляем вместе», в Республике Башкортостан – онлайн-платформа «Уфа интерактивная» на муниципальном портале столицы и др. Проекты, подобные вышеперечисленным, помогают обеспечивать основные функции публичных коммуникаций – информировать граждан, разъяснять, консультировать и, главное, вовлекать в управление.

В стране активно работает традиционная система информирования населения о деятельности государственных органов. В первую очередь, используются возможности традиционных СМИ, а также такие инструменты, как приемы граждан, прямые телефонные линии, пресс-конференции, работа кол-центров, в том числе на базе редакций районных газет. Отработан механизм процедуры общественных обсуждений, во время которых руководители государственных организаций консультируются с жителями. Вместе с тем идет поиск новых форм коммуникации органов власти с населением. Сегодня популярна практика проведения диалоговых площадок. Они организуются на предприятиях, в учреждениях образования, по месту жительства граждан. В работе очно принимают участие руководители органов местного управления и самоуправления, депутаты парламента и местных

советов депутатов, представители экспертного сообщества, политических партий и общественных объединений[20].

В числе задач таких мероприятий – информирование и получение обратной связи от населения. На диалоговых площадках жители имеют возможность получить разъяснения по актуальным вопросам публичной политики, рассказать органам власти о волнующих их проблемах. Они могут также сами вносить предложения по решению обозначенных проблем, выступить с инициативами, касающимися местного развития. Дополнительная функция диалоговых площадок состоит в том, чтобы выявить социально активных граждан и лидеров местных сообществ, чтобы затем вовлекать их в реализацию проектов в сфере публичных коммуникаций.

Вышеназванные механизмы публичных коммуникаций позаимствованы у сетевых структур и дополняют существующую управленческую вертикаль.

На каждом уровне иерархии в качестве центрального элемента горизонтальных сетей должны выступать уполномоченные государственные органы (местные исполнительные и распорядительные). Руководители или заместители руководителей этих структур должны отвечать за организацию информационно-разъяснительной работы с населением. В итоге сформированная сеть объединит большое количество акторов. Каждый будет представлять свою территорию и действовать как в онлайн-, так и в офлайн-средах. В число участников в таком случае войдут республиканские и местные органы управления, политические партии и общественные объединения, бизнес-союзы и отдельные бизнес-структуры, самоорганизующиеся сообщества (экспертные, гражданские инициативы и т. д.).

Во взаимодействии друг с другом различные акторы станут обсуждать и вырабатывать подходы к решению общественно значимых проблем.

[20] Жиганова В.С. Обращение в форме электронного документа как одна из форм информационно-коммуникационного взаимодействия органов местного самоуправления с населением / В.С.Жиганова, О.И.Семянкова // Информационные технологии в науке и образовании. – Пенза: Изд-во Пензенского государственного университета, 2016. – С. 198-200.

Государственные органы, выполняющие функции центрального элемента сети, будут обеспечивать координацию действий участников по вертикали и горизонтали, поддерживать и регулировать связи между ними, вовлекать в работу новых участников.

Координация деятельности элементов системы публичных коммуникаций, осуществляемая по вертикали, должна происходить в рамках государственных программ, а по горизонтали – в рамках отдельных проектов, т.е. на базе проектного подхода.

Данные мероприятия, безусловно, нужно разрабатывать с учетом приоритетов социально-экономического развития. Согласно принципам проектного управления, проектная группа (команда проекта) формируется для решения некоторой задачи (группы взаимосвязанных задач) в назначенные сроки и с определенным объемом ресурсов для исполнения. Состав участников проекта имеет ситуационный характер и зависит от сути поставленных проблем. Он может трансформироваться по мере изменения приоритетов и целей государственной политики, появления новых задач и направлений деятельности.

В контексте реализации концепции стратегической коммуникации за рубежом создаются научные центры, в которых наряду с военными трудятся и гражданские специалисты. Для использования всего арсенала конкретных методов и технологий воздействия на сознание людей с целью победы в информационно-психологической войне и поддержания позитивного имиджа своей страны требуется значительное количество специалистов в области PR-технологий, имиджмейкинга, брендинга, межкультурной коммуникации, репутационного менеджмента, спиндокторинга (политическое манипулирование посредством массмедиа).

Сегодня проблемы стратегической коммуникации интенсивно разрабатывается в США, ЕС, Китае, России и ряде стран Латинской Америки. В Госдепартаменте США уже привычно функционирует Управление стратегических коммуникаций и информационно-пропагандистской работы

(The Office of Strategic Communications and Outreach (SCO). Офис SCO сообщает о «развитии публичной дипломатии, PR и информационно-пропагандистской деятельности, оказании содействия в разработке стратегического коммуникационного планирования».

Специалисты в области стратегических коммуникаций регулярно встречаются для обсуждения научных проблем. Их первая встреча произошла на первом семинаре в Национальном военном Колледже США. При этом данное мероприятие, ставшее затем ежегодным, проходило в условиях соблюдения полной анонимности.

Таким образом, открытость федеральных органов исполнительной власти – это последовательное и неукоснительное соблюдение при реализации государственных полномочий и функций принципов: информационной открытости, понятности, вовлеченности гражданского общества, подотчетности.

В современных условиях применение передовых телекоммуникационных технологий и цифровых средств играет ключевую роль в обеспечении эффективной взаимодействия с населением. Эти инновационные средства дают возможность руководителям государственных органов более тщательно контролировать исполнение принятых решений по обращениям граждан, а также проводить своевременную проверку представленной информации и оперативно реагировать на возникающие ситуации.

Взаимодействие между государственными служащими и населением представляет собой особую форму отношений, через которую осуществляется взаимодействие государства и граждан. Оно основано на общем понимании ситуации, целей и смысла совершаемых действий, а также на солидарности и согласии обеих сторон.

Среди наиболее важных направлений такого взаимодействия можно выделить следующие:

1. Проведение открытых обсуждений актуальных проблем, чтобы каждый мог высказать свою точку зрения.

2. Учет и уважение мнения общества о планах и проектах ещё до их окончательного утверждения.

3. Привлечение населения к разработке решений и проведению экспертизы, чтобы учесть разнообразные точки зрения и опыт граждан.

4. Объяснение обоснованности принятых решений и своевременное информирование о них.

5. Предоставление систематических отчетов о реализации предложений, сделанных гражданами.

6. Создание и поддержание прозрачных и открытых условий для всей деятельности органов власти, чтобы граждане могли в полной мере понять и оценить проводимые мероприятия.

7. Анализ возможных последствий принимаемых решений и информирование населения о результатах этого анализа, а также несение ответственности перед гражданами.

Применение данных направлений взаимодействия помогает сформировать эффективную систему сотрудничества, где государственные органы и население работают вместе для достижения общих целей и улучшения качества жизни.

Глава 2. Анализ деятельности Посольства России в Израиле по взаимодействию с гражданами

2.1. Общая характеристика консульского отдела Посольства России в Израиле

Консульская деятельность осуществляется в целях защиты прав и интересов Российской Федерации, принятия Российской Федерацией мер к тому, чтобы граждане Российской Федерации и российские юридические лица пользовались за пределами Российской Федерации правами, установленными Конституцией Российской Федерации, общепризнанными принципами и нормами международного права, международными договорами, участниками которых являются Российская Федерация и государство пребывания, законодательством Российской Федерации и законодательством государства пребывания.

Посольство России в Израиле является главным представительным органом в отношениях между правительством иностранного государства и гражданами, посещающими страну. Образование Посольства это взаимные действия по развитию дипломатических отношений. Вопрос о создании Посольства решается двумя сторонами, которые дают согласие на будущее сотрудничество во всевозможных сферах.

Организационная структура Посольства и консульства устанавливается нормами того законодательства, которое представляет Посольство. Консульское учреждение включает перечень должностей дипломатического состава. Таким должностями являются: консул, генеральный консул, вице-консул, секретари и атташе. Так же консульские учреждения включают и административных сотрудников – переводчиков, комендантов, бухгалтеров, а так же обслуживающий персонал.

В настоящее время дипломатический состав консульского отдела включает: заведующий консульским отделом, первый секретарь, второй

секретарь, 2 третьих секретаря, 2 атташе, а также 12 сотрудников административно-технического состава.

На рис. 2.1 представлена схема управления консульского отдела.

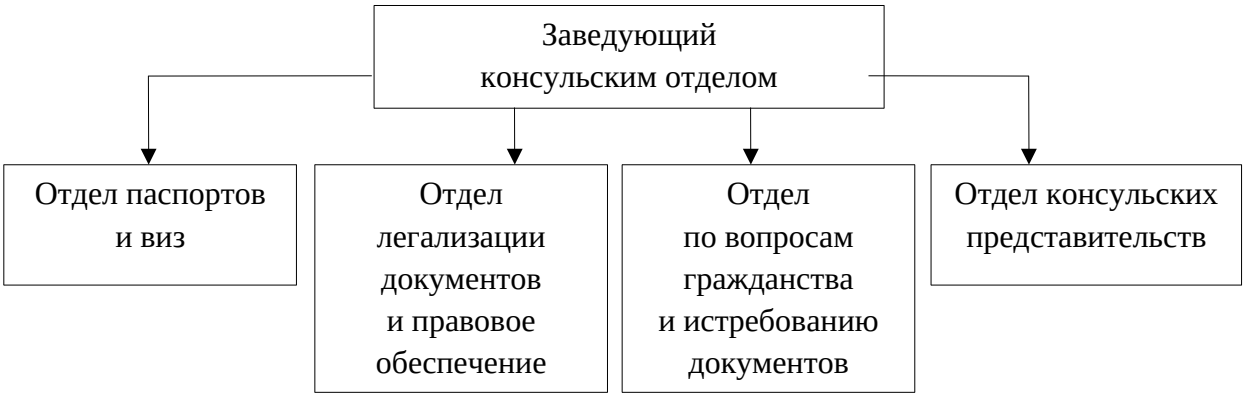

Рис. 2.1 – Схема управления консульским отделом

Как показывают данные рисунка 2.1, руководство консульским отделом осуществляет заведующий. Во главе же посольства находится Посол РФ в Израиле. При определенных обстоятельствах Посла могут заменять поверенные в делах, но их полномочия не будут столь полными, как у Посла. Поверенный в делах может заменить Посла лишь в некоторых вопросах.

Послы, так же как и поверенные в делах должны проходить аккредитацию при главе Правительства Израиля, а так же при Министерстве иностранных дел. Послам и поверенным в делах предоставляются определенные преимущества и иммунитеты, которые действуют на территории Израиля.

Учреждение Посольства расположено в здании, которое находится в аренде или же в собственности. Здание должно соответствовать нормам и требованиям безопасности. На территории здания Посольства установлен Государственный флаг РФ, а так же щит с изображением Государственного герба РФ.

Структурные подразделения Посольства выделяются в соответствии с направлениями работы и сферами деятельности:

- внешней политики;

- двусторонних отношений;

- науки и техники;

- культуры;

- экономики;

- внутренней политики и т.д.

За исключением Посла в состав Посольства включены советники, секретари и атташе. При Посольстве могут быть организованы необходимые учреждения, например, школа иди профсоюз.

Таким образом, Посольство РФ обладает достаточно широким перечнем функций и направлениями деятельности, которые являются вопросами взаимодействия РФ с Израилем, соответственно в процессе их взаимодействия решаются не только дипломатические вопросы, но и проблемы взаимодействия стран во всех возможных сферах деятельности, проведения мероприятий, установления правосудия, разрешения конфликтов и др. Особый статус приобретет Посольство в условиях чрезвычайных ситуаций.

Основные функции, выполняемые консульским отделом Посольства России в Израиле:

1) Рассмотрение вопросов гражданства Российской Федерации и исполнение решений по вопросам гражданства Российской Федерации в рамках полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

Приобретение российского гражданства лицами старше 18 лет возможно только в органах МВД на территории России. Лица старше 18 лет могут обратиться за российским гражданством только при условии постоянного жительства на территории России[21]. Указанным вопросами занимаются исключительно органы МВД по месту жительства.

Общий порядок.

1. Получение вида на жительство.

[21] Федеральный закон от 24.04.2020 г. № 134-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О гражданстве Российской Федерации» в части упрощения процедуры приема в гражданство Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства» // СПС «КонсультантПлюс»

2. Проживание в Российской Федерации в течение 5 лет.

3. Обращение за гражданством в органы МВД по месту жительства.

4. Прием в гражданство Российской Федерации ребенка до 18 лет[22]:

5. Выход из гражданства.

6. Определение наличия гражданства Российской Федерации[23].

Уведомление о втором гражданстве.

Перевод на русский язык всех документов, выданных компетентными органами иностранных государств, должен быть удостоверен в консульском отделе Посольства России или нотариусом на территории Российской Федерации.

В связи с частой необходимостью замены паспорта ребенку по мере взросления детей до 14 лет рекомендуется оформление паспортов сроком 5 лет.

3) Временный документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации и дающий право на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию (далее СНВ).

Если человек утратил заграничный паспорт гражданина Российской Федерации, находясь в Израиле, он может обратиться по телефону для записи на получение СНВ, которое дает право вернуться в Россию.

Также допускается выдача СНВ в Российскую Федерацию в случае, если срок действия заграничного паспорта гражданина Российской Федерации истек, если паспорт испорчен или заявитель получил отказ в выдаче паспорта.

Заявителю необходимо учитывать, что срок действия СНВ в Российскую Федерацию составляет 14 дней с даты выдачи.

После возвращения в Россию СНВ в течение трех рабочих дней подлежит сдаче в орган, выдавший утраченный заграничный паспорт.

4) Документы для въезда в Российскую Федерацию и выезда из Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – российские визы).

---

[22] Федеральный закон от 31.05.2002 г. N 62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс»

[23] Федеральный закон от 31.05.2002 г. N 62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс»

Между Российской Федерацией и Государством Израиль действует межправительственное соглашение об отказе от визовых требований при взаимных поездках граждан, подписанное 20 марта 2008 г. в г. Тель-Авиве.

Граждане государств Израиля или России, являющиеся владельцами действительных заграничных паспортов (за исключением дипломатических и служебных), могут въезжать, выезжать, следовать транзитом и пребывать на территории государства России или Израиля без виз 90 дней в течение периода в 180 дней по частным делам (посещение друзей, родственников и т.п.); с целью туризма и/или лечения; в целях осуществления научных, культурных, общественно-политических, спортивных или религиозных связей.

Граждане государства Израиля или России, намеревающиеся пребывать на территории Израиля или России более 90 дней, либо осуществлять трудовую или коммерческую деятельность на его территории, должны получить визу в соответствии с законодательством государства въезда.

Въезд на территорию Российской Федерации разрешен только по действующему заграничному паспорту. Если паспорт с действующей российской визой аннулирован, до въезда на территорию России необходимо перенести визу в новый действительный паспорт в консульском отделе Посольства России в Израиле.

5) Осуществление учета граждан Российской Федерации, временно находящихся или постоянно проживающих на территории консульского округа.

Для постановки на консульский учет необходимо заполнить регистрационную карточку, приложить копию паспорта.

Для снятия с консульского учета необходимо заявление и копия действующего паспорта.

6) Принятие мер по охране прав и законных интересов граждан Российской Федерации, находящихся под арестом, заключенных в тюрьму, взятых под стражу либо задержанных, а также мер по розыску, пропавших без вести на территории консульского округа граждан Российской Федерации;

Экстренная помощь оказывается туристу, находящемуся в стране

временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта[24].

О порядке получения туристом экстренной помощи можно ознакомиться на сайте Ассоциации «Турпомощь» www.tourprom.ru или по телефонам +7 (495) 981-51-49; 8-800-100-41-94.

Так же имеется телефон Посольства для экстренных случаев. К экстренным случаям относятся ситуации, связанные с угрозой жизни, здоровью и безопасности граждан России, консультации по другим вопросам не даются.

В случае интенсивных взаимоотношений с иностранным государством, одного лишь посольства может быть недостаточно для обеспечения всех нужд межгосударственных сношений, в связи с чем на территории иностранного государства могут организовываться консульства.

В сравнении с Посольством консульство обладает ограниченным набором прав и возможностей, а именно консульство не решает политические вопросы, а больше ориентировано на обращения граждан, предоставление юридической помощи, разъяснений. Исходя из этого консульства обычно располагаются в портовых городах, приграничных пунктах, а так же в тех населенных пунктах, где преобладает количество иностранных граждан.

Развитие гуманитарных и церковных связей между Россией и Израилем является важной составляющей многопланового двустороннего взаимодействия.

К сожалению, поступает большое количество жалоб от прибывающих в страну граждан России на грубые продолжительные допросы израильскими пограничниками, конфискацию телефонов и документов, дотошный досмотр пассажиров и их багажа, многочасовое и даже многодневное содержание в пересыльных пунктах без адекватных санитарно-бытовых условий. Весь этот комплекс вопросов регулярно поднимается в контактах с релевантными

[24] Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. // СПС «КонсультантПлюс»

израильскими властями в целях недопущения ситуации, при которой ущемляются права прибывающих в Израиль граждан России.

Вместе с тем Статья 2 Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Государства Израиль об отказе от визовых требований при взаимных поездках граждан Российской Федерации и граждан Государства Израиль (Тель-Авив, 20 марта 2008 г.) гласит, что: «Каждая из Сторон сохраняет за собой право отказать во въезде гражданам государства другой Стороны, которых она сочтет нежелательными, или сократить срок пребывания таких граждан».

На официальном сайте Управления народонаселения и миграции Министерства внутренних дел Государства Израиль имеется специальная форма для самостоятельной подачи иностранными гражданами просьб о пересмотре вынесенных раннее решений об ограничении на их въезд в страну.

7) Оказание содействия гражданам Российской Федерации, находящимся на территории консульского округа, в реализации их избирательных прав при проведении выборов в федеральные органы государственной власти и права на участие в референдуме Российской Федерации.

8) Консульские учреждения Российской Федерации за пределами территории России производят государственную регистрацию рождения, заключения брака, расторжения брака, усыновления (удочерения), установления отцовства, перемены имени и смерти; принимают решения о внесении исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния, составленные на территории Российской Федерации; вносят исправления и изменения в записи актов гражданского состояния, находящиеся у них на хранении; выдают на основании находящихся у них на хранении записей актов гражданского состояния повторные свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния и иные документы, подтверждающие наличие или отсутствие фактов государственной регистрации актов гражданского состояния; выполняют иные полномочия, связанные с государственной регистрацией актов гражданского состояния и предусмотренные

федеральными конституционными законами, федеральными законами[25].

Документы, выданные компетентными органами иностранных государств, в удостоверение актов гражданского состояния, совершенных а также нотариально заверенного перевода на русский язык признаются действительными на территории Российской Федерации. При наличии вышеуказанных документов повторная регистрация в органах записи актов гражданского состояния на территории Российской Федерации либо в консульских учреждениях Российской Федерации не требуется.

В соответствии со статьей 1 «Гаагской Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов» от 05.10.1961 г., указанная конвенция не распространяется на документы, совершенные дипломатическими или консульскими агентами. Таким образом, заверить документ, выданный консульским отделом Посольства России в Израиле штампом «Апостиль» не представляется возможным.

9) Совершение нотариальных действий, а именно оформление доверенностей, завещаний, верности копии, а также оформление свидетельствования подлинности подписи на согласиях, заявлениях, отказах и т.п.

Доверенности, копии документов, подлинность подписи гражданина, удостоверенные израильским нотариусом, признаются действительными на территории Российской Федерации при условии проставления на них штампа «Апостиль» и при наличии нотариально заверенного перевода на русский язык.

10) Истребование документов, касающихся прав и интересов граждан и юридических лиц.

11) Принятие мер по охране прав и законных интересов, находящихся на территории консульского округа граждан Российской Федерации, над которыми требуется установить опеку или попечительство.

12) оказание необходимого содействия судам, плавающим под

[25] Федеральный закон от 15.11.1997 N 143-ФЗ (ред. от 03.04.2023) «Об актах гражданского состояния» // СПС «КонсультантПлюс»

Государственным флагом Российской Федерации, военным кораблям и военно-вспомогательным судам Российской Федерации, воздушным судам, средствам подвижного состава автомобильного и железнодорожного транспорта, зарегистрированным или учтенным в Российской Федерации, а также членам их экипажей (бригад), находящимся на территории консульского округа и др.

13) Вопросы пенсионного обеспечения.

В случае невозможности обращения в Консульский отдел рекомендуется обратиться за справкой («теудат хаим») в Мисрат Опним. Оригиналы справок должны быть легализованы печатью «Апостиль», которую можно получить в консульском департаменте Министерства Иностранных Дел Израиля в Иерусалиме с 9 по 13 ежедневно кроме выходных. Перевести на русский язык, заверить у нотариуса печатью «Апостиль». Комплект документ самостоятельно отправить в Пенсионный фонд по адресу 119991, г. Москва, ул. Шаболовка, д.4, ГСП-1.

14) Материнский капитал введен Федеральным законом от 29 декабря 2006 г. №256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» и вступил в силу с 1 января 2007 г.

15) Оказание содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом, является одним из приоритетных направлений совершенствования миграционной политики Российской Федерации.

16) Работа с обращениями граждан.

Электронный адрес Cons.israel@mid.ru предназначен для взаимодействия граждан с консульским отделом.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней, расписывается должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения[26].

[26] Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // СПС «КонсультантПлюс»

Телефон 0732241593 работает понедельник-пятница (для записи граждан на прием).

Целью деятельности организации является консульская служба – неотъемлемая часть российской дипломатической службы, функциональной задачей которой является защита государства, его юридических и физических лиц в рамках специализированных функций.

К основным функциям консульства относятся защита прав и интересов граждан РФ, работа по обращению граждан и удовлетворение их запросов, в рамках полномочий консульства. Учет российских граждан временно или постоянно проживающих в рамках консульского округа, обеспечение их прав на участие в политической жизни РФ – голосования по выбору президента, парламента, а также в референдумах; регистрация актов гражданского состояния, оформления опеки и попечительства; оформление документов, обеспечивающих возвращение российских граждан на территорию РФ, а также обеспечивающих взъезд иностранных граждан в Россию.

2.2. Оценка эффективности деятельности Посольства России в Израиле по взаимодействию с гражданами

В рамках данной работы предлагается оценка эффективности деятельности консульского отдела Посольства России в Израиле с результатами независимой оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг. Независимая оценка проводилась сотрудниками отдела консульских представительств в период с ноября 2022 года по февраль 2023 года. Цель независимой оценки состояла в определении уровня удовлетворенности качеством оказания услуг Посольством России в Израиле с указанием полученных баллов.

Рассмотрим показатели оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг с указанием полученных баллов (см. таблицу 2.1).

Таблица 2.1 - Показатели оценки уровня удовлетворенности организации работы услуг консульского отдела Посольства России в Израиле

Наименование критерия	Мнение получателей услуг	Макс. балл	Оценка
Доступность и актуальность информации о деятельности консульского отдела	Отлично, все устраивает	10,0	9,13
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0	8,84
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
Соблюдение режима работы консульского отдела Посольства России в Израиле	Отлично, все устраивает	10,0	9,6
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	

Данные таблицы 2.1 показывают, что средний балл консульского отдела Посольства России в Израиле» по результатам независимой оценки ни по одному из приведенных показателей не достигает максимальной величины. Это означает, что в деятельности консульского отдела Посольства России в Израиле существует ряд проблем.

Так, средняя оценка уровня доступности и актуальности информации о деятельности консульского отдела, размещенной на территории Посольства, показывает, что объем размещаемой информации недостаточен для получателей или несвоевременно обновляется.

Средний балл – 8,84 по оценки уровня доступности дополнительных услуг показывает, что консульский отдел Посольства России в Израиле

проводит не достаточно эффективную работу по предоставлению дополнительных услуг. Положительным фактором является высокий балл по оценке уровня соблюдения режима работы консульским отделом Посольства России в Израиле, что свидетельствует о соблюдении сроков работы учреждения и проводимых мероприятий.

В таблице 2.2 представлены показатели оценки качества услуг, предоставляемых консульским отделом Посольства России в Израиле.

Таблица 2.2 - Показатели оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг консульского отдела Посольства России в Израиле

Наименование критерия	Мнение получателей услуг	Макс. балл	Оценка
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг консульским отделом	Отлично, все устраивает	10,0	9,5
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
Компетентность персонала консульского отдела Посольства России в Израиле	Отлично, все устраивает	10,0	9,6
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	8,7
Удовлетворенность качеством оказания услуг Посольства в целом	Отлично, все устраивает	10,0	
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением Посольства	Отлично, все устраивает	10,0	7,2
	В целом хорошо	7,5	
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
	Плохо, много недостатков	2,5	
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	

Данные таблицы 2.2 показали, что получатели услуг недовольны уровнем качеством оказания услуг консульского отдела Посольства России в Израиле в целом на 100% и средний балл по данному показателю составляет 8,7. Рассмотрим ряд причин, не удовлетворенности качеством оказания услуг консульского отдела Посольства России.

Исходя из полученных результатов неудовлетворенности качеством оказания услуг консульского отдела Посольства России, было принято решение о необходимости опроса среди сотрудников Посольства с целью определения уровня их профессиональной компетентности в работе с обращениями граждан. Для опроса была использована анкета.

Далее для выявления качества подготовки сотрудников Посольства в рамках данной работы была разработана анкета. Анкета содержит 3 раздела.

По каждому из перечисленных разделов проставлялась положительная либо отрицательная оценка (от 1 до 5 баллов).

В случае отрицательной оценки – от - 1 до - 5 баллов.

Специфика анкетирования состояла в том, что сотрудники оценивали друг друга, так же применялась оценка и начальниками отделов своих подчиненных.

Таким образом, оценивающий сотрудник демонстрировал отрицательную или положительную оценку качеств сотрудников и затем выражал ее в числовом измерении. В анкетировании приняли участие 20 человек.

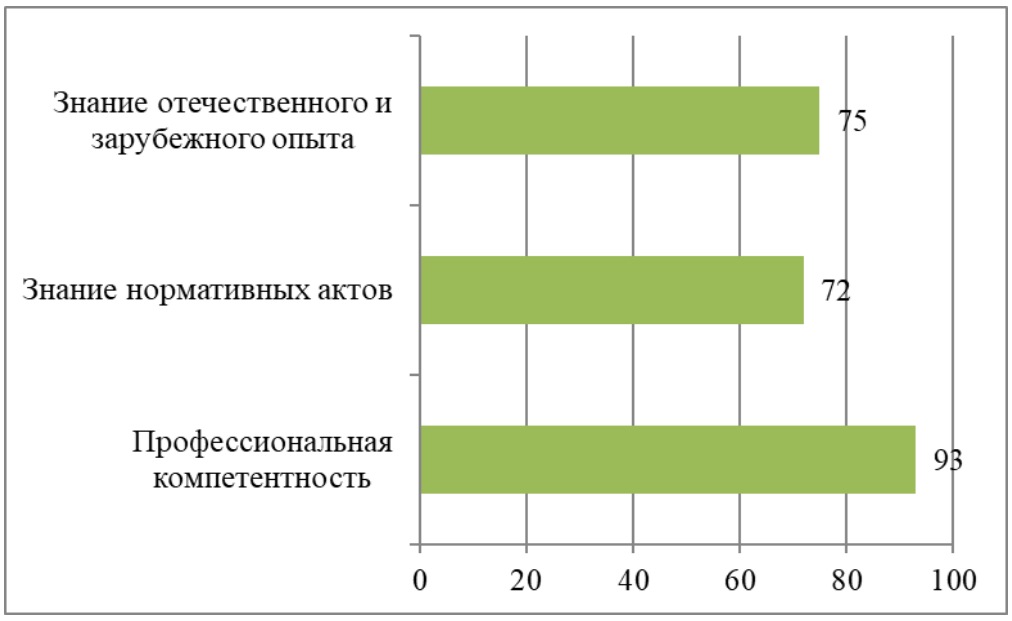

Рисунок 2.2 - Результаты анкетирования по разделу «Знания и навыки»

Как показывают данные рисунка 2.2, уровень знаний нормативных актов не является проблемной областью у вновь принятых сотрудников (72 балла из 100 максимально возможных).

Исходя из данных рисунка 2.3, следует вывод, что сотрудники Посольства достаточно оперативны в принятии решений (90 баллов из 100 возможных).

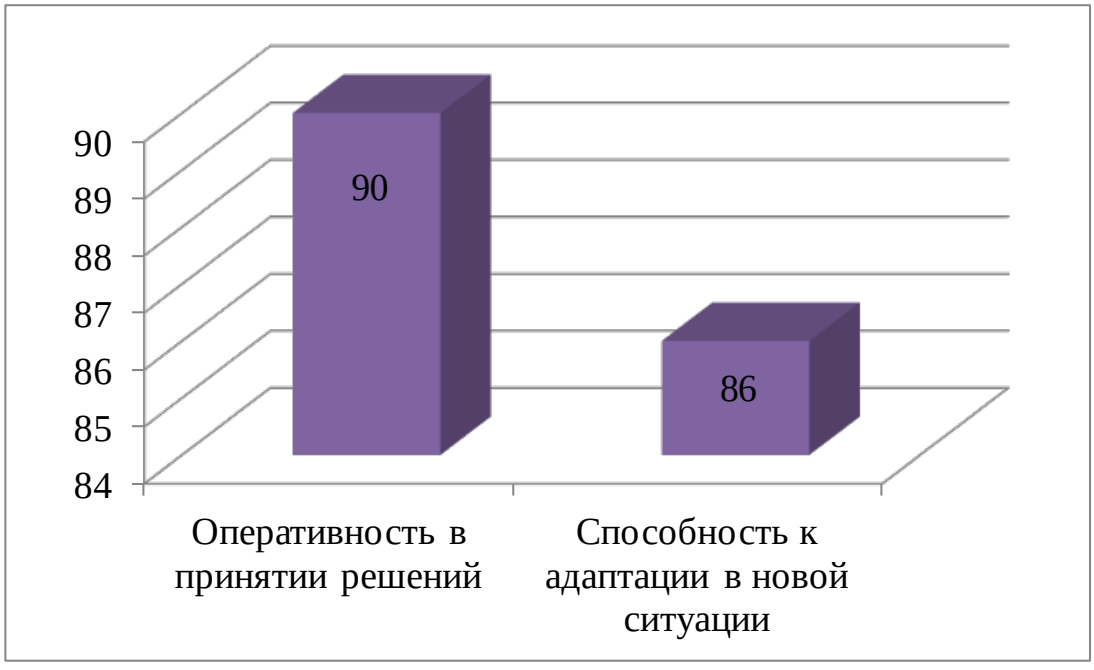

Рисунок 2.3 - Результаты анкетирования по разделу «Адаптация»

Уровень способности к адаптации в новой ситуации так же достаточно высок, что свидетельствует о быстром приспособлении новых сотрудников к рабочей обстановке, режиму и коллективу.

В рамках соблюдения производственной этики и стиля общения в коллективе результаты анкетирования показали, что знание этики и возможности ее применения реализовываются не в полной мере (68 баллов из 100).

Наиболее низкие показатели по результатам анкетирования отмечены в качестве труда и его интенсивности.

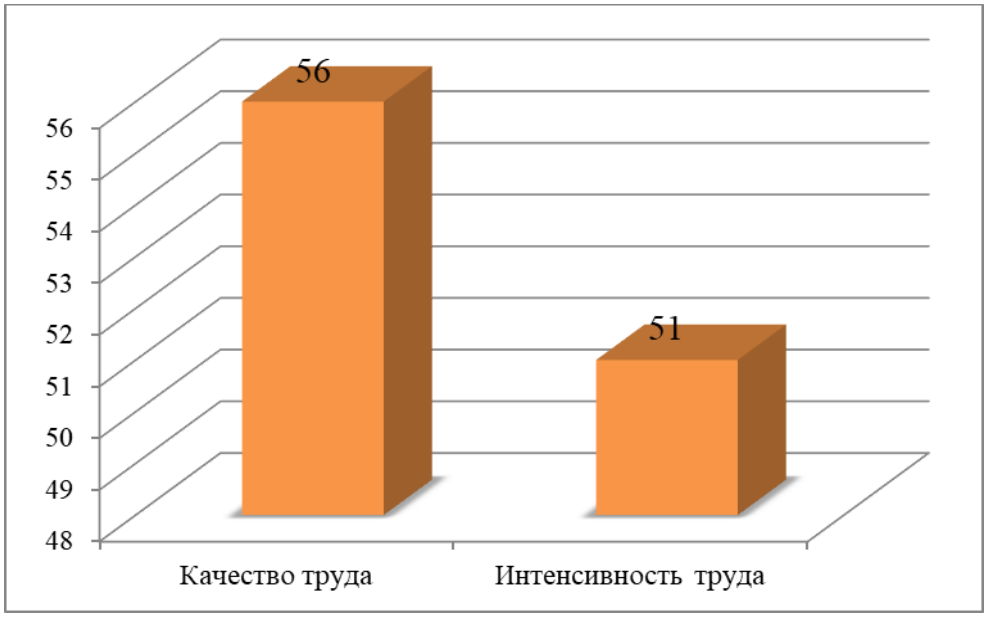

Рисунок 2.4 - Результаты анкетирования по разделу «Способности и возможности работы в коллективе»

Как показывают данные рисунка 2.4 опрошенные сотрудники недовольны качеством труда новых работников (56 баллов из 100 максимально возможных), а также низким уровнем интенсивности их работы.

Таким образом, полученные результаты опроса подтверждают низкую компетентность сотрудников Посольства России в Израиле, что требует решения выявленных проблем.

Помимо внутренних проблем, связанных с профессионализмом и компетентностью сотрудников Посольства, есть и внешние факторы, создающие проблемы взаимодействия с гражданами.

На данный момент наиболее острой проблемой является возросшее за последние годы количество отказов во въезде гражданам Российской Федерации, прибывающим в Израиль в качестве туристов. В различные инстанции, включая Администрацию Президента России, Министерство иностранных дел России, а также Посольство России в Израиле, продолжают поступать многочисленные жалобы от наших сограждан на бесцеремонные и унижающие их человеческое достоинство действия сотрудников иммиграционной службы Государства Израиль.

Согласно статистическим данным Управления регистрации и миграции населения МВД Израиля, только в 2022 г. во въезде в страну было отказано 4 173 гражданам России.

В соответствии с Израильским законодательством лица, которым отказано в пересечении государственной границы, направляются в специальные комнаты ожидания, а в случае нехватки в них мест – в специальный центр временного содержания, находящийся в аэропорту им. Бен-Гуриона, где действующим инструкциям люди должны находиться без мобильных телефонов до приобретения местной стороной авиабилетов для их вылета в Россию.

Так же отрицательным фактором, характеризующим неэффективность использования финансовых ресурсов консульского отдела Посольства России в Израиле, является низкая оценка уровня удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации культуры.

Следовательно, спонсирование и защита своих граждан за пределами России является прямой обязанностью государства перед своими гражданами, что предусмотрено частью 2 статьи 61 Конституции Российской Федерации и раскрыто в статье 7 Федерального закона «О гражданстве Российской Федерации».

Право предоставления убежища и защиты принадлежит российским дипломатическим представительствам и консульским учреждениям, расположенным на иностранных территориях, и российские граждане взаимодействуют с ними в рамках определенных правоотношений, которые реализуют конкретные юридические факты . Поэтому сегодня существуют проблемы в области эвакуации или транспортировки тяжелобольных граждан.

На основании анализа действующей нормативной базы в этой сфере можно выделить следующие проблемы – для граждан из-за отсутствия международных страховых полисов или недостаточности средств на страховом счете в случае медицинской транспортировки перевозка за счет страховых организаций невозможна.

На данном этапе отсутствует закон, регулирующий эвакуацию тяжелобольных граждан Российской Федерации из зарубежных стран. Эти отношения регулируются статьей 14 Федерального закона «О порядке выезда и въезда в Российскую Федерацию», однако в постановлении конкретно предусмотрена эвакуация граждан при наличии страховых полисов. Нет абсолютно никаких правил по поддержке тяжелобольных российских граждан без международных полисов или в случае, когда у человека вообще нет средств для осуществления медицинской транспортировки.

Процедуры разрешения транспортировки тяжелобольных граждан Российской Федерации, от обращения гражданина до транспортировки, из-за бюрократических процедур межведомственной работы, продолжительность некоторых административных органов может длиться от двух недель до одного месяца.

В этом процессе задействовано несколько специализированных учреждений федеральной административной системы, и все они влияют на скорость принятия решений. Полагаем, что в данном случае эти сроки принятия решений государственными учреждениями являются очень длительными, что серьезно влияет на количество и уровень риска серьезных последствий для

здоровья российских граждан, а в крайних случаях также может привести к высоким[27].

Такие ситуации не редкость, поскольку российские граждане не располагают материальными средства для оплаты необходимой медицинской помощи. В зарубежных медицинских учреждениях, где находятся российские тяжелобольные граждане, нет возможности оказать ему медицинскую помощь для стабилизации его здоровья.

В качестве примера можно привести следующий случай – в ноябре 2015 года трое граждан Российской Федерации скончались в иностранном медицинском учреждении из-за того, что не дождались медицинской эвакуации. Представитель Министерства здравоохранения Российской Федерации позже сообщил об этом случае в пояснительной записке к проекту постановления Правительства Российской Федерации об утверждении порядка организации и проведения процедур медицинской эвакуации граждан Российской Федерации из-за рубежа.

Часто заключаются межэтнические браки, и дети, родившиеся в России и являющиеся гражданами Российской Федерации, уезжают на некоторое время на чужую территорию одного из родителей.

Сотрудничество в области международного усыновления (удочерения детей). Вынуждены констатировать, что компетентные органы Израиля уклоняются от направления каких-либо отчетов в органы власти субъектов Российской Федерации об условиях жизни и воспитания детей – граждан России, усыновленных (удочеренных) гражданами Израиля.

Процедура усыновления (удочерения) детей в Израиле состоит из нескольких этапов и регламентируется Законом об усыновлении от 1981 года. На первом этапе заявитель подаёт заявление в Центральное управление по международному усыновлению, в котором максимально подробно сообщает сведения о себе. После одобрения управлением Министерство социального

[27] Серебров А.А. Проблемы защиты граждан за пределами Российской Федерации / А. А. Серебров // Юридический факт. – 2020. – № 96. – С. 14-16.

обеспечения подтверждает, что ранее заявителю не было отказано в усыновлении.

Особое внимание израильские органы опеки уделяют психологической составляющей процесса усыновления. Для получения необходимых разрешений будущие усыновители должны пройти несколько проверок у специалистов и предоставить заключение клинического психолога, подтверждающее их подходящее психологическое состояние. Далее осуществляется выезд социального работника к заявителям, после которого команда специалистов подтверждает их готовность к усыновлению (удочерению).

После завершения всех проверок на все документы, необходимые для усыновления, ставится штамп «апостиль», затем они подкладываются в дело, которое направляется в страну, где будет усыновлён ребёнок. Согласно израильскому законодательству, параллельно с этим выясняется собственное желание ребёнка, если ему более 9 лет. После получения положительного ответа из компетентных органов иностранного государства заявители посещают ребёнка в приюте.

Для прибытия ребёнка на территорию Государства Израиль ему необходима виза, дающая право на постоянное место жительства. В течение двух лет семья, усыновившая ребёнка, находится под наблюдением органов опеки, проверяющих условия, в которых живёт ребёнок. Затем составляется отчёт, который передаётся в Министерство социального обеспечения, а ребёнку предоставляется израильское гражданство. Стоит отметить, что в Израиле для приёмных родителей предусмотрена такая же система мер социальной поддержки, как и для биологических[28].

Согласно данным Посольства Государства Израиль в Российской Федерации, в Израиле существует две компании, имеющие лицензию

[28] Шиняева О.В. Доверие населения цифровым каналам в контексте взаимодействия с органами государственной власти / О.В.Шиняева, А.В.Шиндязова // Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления: практики и стратегии развития. 2023. – С. 122-128.

министерства юстиции и министерства социального обеспечения на оказание помощи в усыновлении детей за рубежом – «Атид ха-Йеладим» и «ТАФ». Данные организации оказывают содействие в подготовке необходимых документов, прохождении проверок, знакомстве заявителя с ребёнком, которого они планируют усыновить, а также в получении ребёнком израильского гражданства.

По информации МИД Израиля, граждане Израиля, имеющие также гражданство Российской Федерации, усыновляют детей как граждане России в соответствии с законодательством Российской Федерации. Для израильских граждан предусмотрена процедура усыновления (удочерения) только через организации, имеющие лицензию на деятельность по оказанию содействия в процессе усыновления.

Согласно данным Министерства просвещения Российской Федерации в Израиле проживает 82 ребёнка, усыновлённых (удочерённых) гражданами Израиля на территории России с 2011 по 2023 годы. Наибольшее количество детей было усыновлено (удочерено) на территории Еврейской АО, а также в Иркутской, Кемеровской областях и Красноярском крае.

Стоит отметить, что на сегодняшний юридическая база для сотрудничества в области усыновления (удочерения) между Российской Федерацией и Государством Израиль отсутствует, что создаёт трудности во взаимодействии, в частности, в сфере обмена данными. В своих запросах к органам опеки Государства Израиль Министерство просвещения Российской Федерации ссылается на обязательство израильской стороны информировать российские органы об условиях жизни усыновлённых детей, однако данное обязательство не зафиксировано в двусторонних соглашениях. Единственным принятым обеими сторонами документом, регламентирующим вопросы усыновления, является Конвенция о правах ребёнка от 1989 г., содержащая основные принципы процесса усыновления, принятые всеми государствами, подписавшими её.

В целях улучшения ситуации в области усыновления в 2020 г. во время визита в Израиль Президента Российской Федерации В.В. Путина был подписан Договор между Россией и Израилем о сотрудничестве в области усыновления. Данный договор регламентирует процесс усыновления, назначает компетентные органы в обоих государствах и обозначает порядок обмена информацией между ними. Стоит отметить, что по своей сути договор закрепляет установившуюся в Израиле процедуру усыновления детей-граждан иностранных государств.

К сожалению, некоторые другие вопросы не полностью решены на политическом уровне, такие как угроза ареста российских граждан по запросу определенных стран на их территории и территории третьих стран.

В настоящее время, несмотря на то, что Израиль не ратифицировал Венскую конвенцию о консульских сношениях 1963 г., доступ консульских должностных лиц к российским гражданам, задержанным за совершение правонарушений на территории Израиля, осуществляется в рабочем порядке, каких-либо проблем в данном вопросе не зафиксировано.

Основная часть росграждан, относящихся к данной категории, нарушила местное миграционное законодательство и подлежит депортации. Следует отметить, что у многих из них отсутствуют действительные российские документы, удостоверяющие их личность, в связи с чем, после соответствующей проверки и после их посещения в департационном центре, им оформляются свидетельства на возвращение в Российскую Федерацию. Доступ росдипломатов организуется в течение нескольких дней после устного обращения к сотрудникам миграционного ведомства Израиля.

В этой связи потенциальной проблемой в данной сфере является доступ к лицам, подвергнутым аресту или задержанию и состоящим одновременно в гражданстве России и Израиля, а также получение информации о них.

Сотрудничество в сфере пенсионного обеспечения. Посольство России в Израиле неоднократно поднимало вопрос о разработке процедуры подтверждения факта нахождения в живых получателей российских пенсий

через информационные системы ПФР и Института национального страхования Израиля (Битуах Леуми). Считаем, что в связи с принятием Постановления Правительства Российской Федерации от 22.11.2022 г. №2110, предусматривающего возможность в будущем подтверждения факта нахождения в живых через портал «Госуслуги», данная проблема утратила актуальность.

Проблемы организации взаимодействия Посольства России в Израиле с населением заключаются главным образом в том, что любое путешествие за границу связано с оформлением паспортно-визовых формальностей. С паспортом и визой также связан ряд проблем. Проблема заключается в том, что визу можно воспринимать как инструмент, которым можно пользоваться и воспринимать по-разному.

На визовые формальности также влияет введение европейских санкций против РФ из-за специальной военной операции на Украине. Речь идёт о безвизовом режиме для дипломатов и упрощенном визовом режиме для владельцев служебных паспортов и предпринимателей.

Владельцы российских дипломатических паспортов больше не смогут путешествовать в ЕС по безвизовому режиму. У российских чиновников и бизнесменов больше не будет никаких выгод, таких как, например, более низкая плата за оформление визы.

В-четвертых, в некоторых случаях даже само наличие визы не гарантирует право пересечь границу другого государства. В качестве примера может послужить пандемия коронавируса и в связи с тем опубликованное Распоряжение Правительства РФ от 16.03.2020 N 635-р «О временном ограничении въезда в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства и временном приостановлении оформления и выдачи виз и приглашений».

В настоящее время на смену интернетизации и сетевизации приходит цифровизация как процесс создания цифровых платформ, обладающих аналитическими и прогностическими функциями. Преимуществом

платформенного подхода является его интуитивно понятный интерфейс и транспарентность процесса для всех субъектов продвижения и получения государственных услуг. Помимо этого, имеется возможность мониторинга всех стадий процесса получения услуг, реализована обратная связь между поставщиком и получателем услуг.

В связи с этим в рамках данного исследования был проведен опрос среди граждан, которые обращались за получением услуг в Посольство России в Израиле с гражданами. Опрос проводился с января 2023 по март 2023 года.

В опросе принимали участие 250 граждан, обратившихся в этот период в Посольство.

Рассмотрим результаты ответов на различные вопросы.

Вопрос - «Какие вы можете назвать затруднения в процессе взаимодействия Посольства с гражданами?». Результаты опроса представлены на рисунке 2.5.



Рис 2.5 – Результаты ответа на вопрос «Какие вы можете назвать затруднения в процессе взаимодействия Посольства с гражданами?»

Данные рисунка 2.5 указывают на существование такой проблемы, как недостаточность использования информационных технологий в процессе взаимодействия Посольства с населением. Участники опроса считают, что в процессе взаимодействия могли бы быть использованы различные коммуникационные технологии, которые упростили и ускорили бы процесс взаимодействия, а именно: социальные сети, мобильные приложения и др.

Стоит отметить, что несмотря на проводимую работу по созданию клиентоориентированных цифровых сервисов, один из участников опроса высказался за то, чтобы «… государственные органы, разрабатывающие платформенные решения и сервисы, учитывали мнение субъектов, для которых они предназначены, – граждан. Необходимо разрабатывать интуитивно понятные, клиентоориентированные интерфейсы, работать на повышение их удобства и простоты пользования. Важен отклик, важна обратная связь от населения, важно создавать продукт удобный и понятный обществу».

Следующий вопрос касался времени представления услуг, ответа Посольства гражданам на их запросы. Результаты представлены на рисунке 2.6.

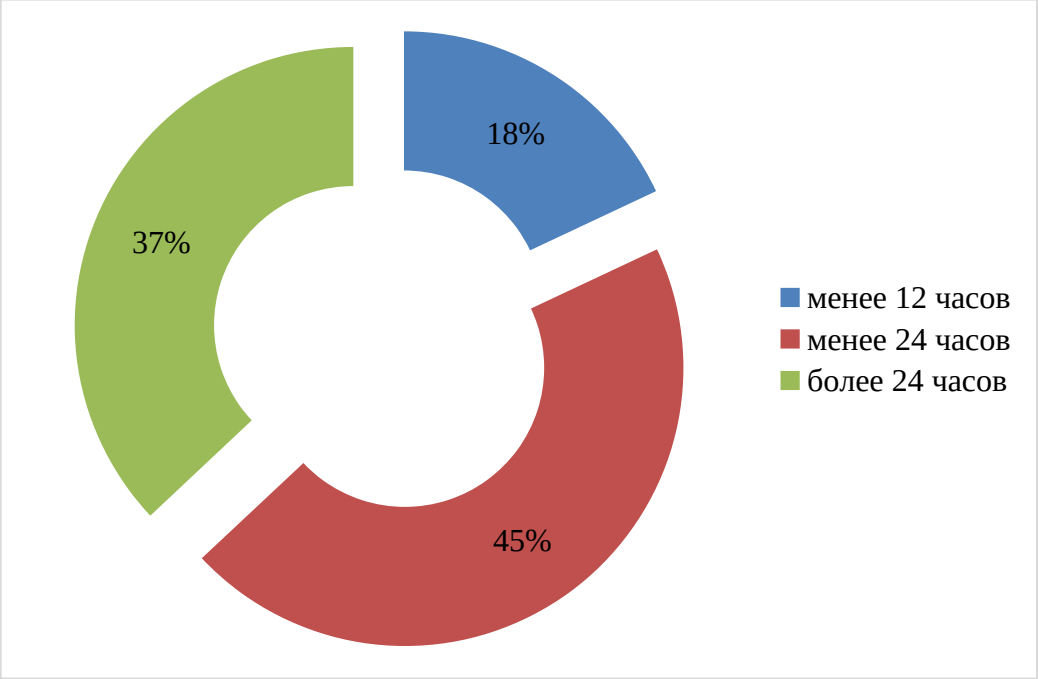

Рис. 2.6 – Результаты ответа на вопрос «Сколько времени занял процесс оказания услуги, получения ответа?»

Данные рисунка 2.6 показывают, что большинство участников опроса (45%) получили ответ на запрос только спустя 12 часов (более 12 часов и менее 24 часов). У 37% участников опроса срок получения услуг Посольства составил более 24 часов. Выявленные результаты показывают несовершенство процесса взаимодействия Посольства с гражданами и требует решения выявленных проблем.

Таким образом, базой исследования в работе выступает консульский отдел Посольства России в Израиле.

Консульская деятельность осуществляется в целях защиты прав и интересов Российской Федерации, принятия Российской Федерацией мер к тому, чтобы граждане Российской Федерации и российские юридические лица пользовались за пределами Российской Федерации правами, установленными Конституцией Российской Федерации, общепризнанными принципами и нормами международного права, международными договорами, участниками которых являются Российская Федерация и государство пребывания, законодательством Российской Федерации и законодательством государства пребывания.

Глава 3. Практические рекомендации по совершенствование процесса взаимодействия органов государственной власти с населением

3.1. Разработка и обоснование рекомендаций по улучшению процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с населением

В настоящее время все больше возникает потребность во взаимодействии органов государственной власти и населения в электронном формате. Ежегодно растёт ассортимент электронных услуг, а также улучшается качество их предоставления. Однако, данная система не совершенна и требует дальнейшего развития на основе передовых технологий. Для выявления проблем в данном аспекте необходимо рассмотреть и проанализировать основных заинтересованных лиц консульского отдела Посольства России в Израиле

В самом начале был идентифицирован круг заинтересованных лиц проекта, приведенные в таблице 3.1, а также рассмотрены их роли и функции.

Таблица 3.1 – Реестр заинтересованных лиц для совершенствования системы взаимодействия органов государственной власти и населения

Группа заинтересованных сторон	Наименование	Роль, функция
Представители государственной власти	-	Организация и контроль за исполнением
Сотрудники государственных органов, предоставляющие услуги	-	Предоставление необходимых услуг
Компании	Работодатели	Внесение различных данных о компании и ее сотрудников; Оформление документ
	Сотрудники	Оформление документов, получение государственных услуг для путешествия, пересечения границ в рамках установления деловых связей
Граждане (физические лица)	-	Получение государственных услуг для личных нужд (туризм)
Поставщики ИТ-услуг	ИТ-компания	Разработка и совершенствование разрабатываемого программного обеспечения предоставления ИТ-услуг.
ИТ-отделы государства		Установка и мониторинг разработанного ПО.

В таблице 3.1 представлены заинтересованные лица, а также результаты оценки их роли и функции. В ходе анализа были выявлены заинтересованные лицп разработки проекта совершенствования электронного механизма по взаимодействию консульского отдела Посольства России в Израиле с населением: представители государственной власти, сотрудники государственных органов, предоставляющие услуги, компании (работодатели и сотрудники), граждане (физические лица), поставщики ИТ-услуг, ИТ-отделы государства.

Далее необходимо сформировать таблицу, которая необходима для построения матрицы «власть-интерес» (см. табл. 3.2)

Таблица 3.2 – Сводная таблица для построения матрицы «Власть-Интерес»

Заинтересованные лица	Власть (влияние)	Интерес
Представители государственной власти	100	100
Сотрудники государственных органов, предоставляющие услуги	20	90
Компании	15	75
Граждане (физические лица)	10	90
Поставщики ИТ-услуг	5	80
ИТ-отделы государства	55	70

В начале были рассмотрены основные заинтересованные стороны в разработке проекта совершенствования взаимодействия консульского отдела Посольства России в Израиле с населением на основе цифровизации. Далее экспертным методом были получены оценки заинтересованности, а также влияние каждого из рассматриваемых заинтересованных лиц.

На основе представленной таблицы необходимо составить матрицу «Власть- Интерес» (рисунок 3.1).

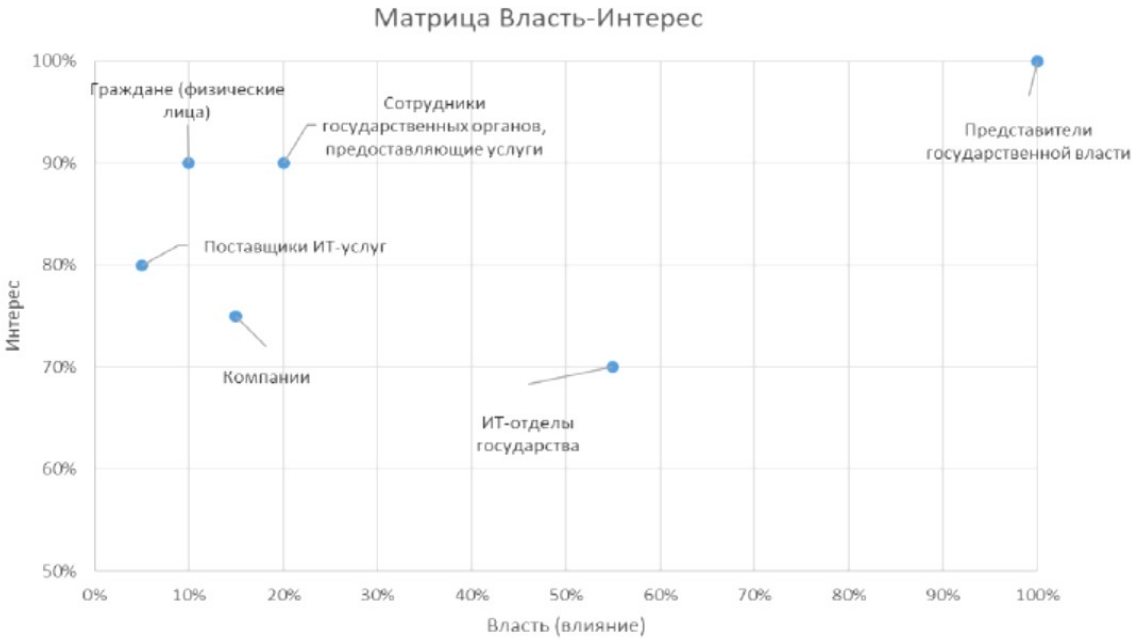

Рисунок 3.1– Построение матрицы «Власть-Интерес»

Проанализируем построенную матрицу. Наибольшее влияние и интерес в совершенствовании электронного взаимодействия наблюдается у представителей государственной власти. Кроме того, высокий интерес наблюдается у граждан, использующих в личных интересах государственные услуги Посольства в электронном формате, а также сотрудников государственных органов, предоставляющих услуги.

Рассмотренные заинтересованные стороны имеют достаточно сильное влияние и интерес в разработке проекта совершенствования взаимодействия консульского отдела Посольства России в Израиле с населением на основе цифровых технологий. Соответственно, необходима разработка проекта с учетом потребностей всех из рассмотренных и проанализированных заинтересованных лиц.

Оценка эффективности деятельности консульского отдела Посольства России в Израиле показала наличие проблем, по каждой из которых в работе предлагается решение (см. таблицу 3.3).

Таблица 3.3 – Проблемы процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с населением и пути их решения

Проблемы	Решения
Проблема в области эвакуации или транспортировки тяжелобольных граждан - для граждан из-за отсутствия международных страховых полисов или недостаточности средств на страховом счете в случае медицинской транспортировки перевозка за счет страховых организаций невозможна.	Принятие Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления медицинской эвакуации граждан Российской Федерации из-за рубежа». Возможность медицинской эвакуации пациента, а также порядок медицинской эвакуации определяются в соответствии с законодательством государств-членов.
Отсутствие юридической базы для сотрудничества в области усыновления (удочерения) между Российской Федерацией и Государством Израиль, что создаёт трудности во взаимодействии, в частности, в сфере обмена данными.	Ратификация Договор между Россией и Израилем о сотрудничестве в области усыновления.
Трудности с доступом к лицам, подвергнутым аресту или задержанию и состоящим одновременно в гражданстве России и Израиля, а также получение информации о них.	Дальнейшее и более активное совершенствование современного российского законодательства о защите прав и интересов граждан Российской Федерации за рубежом и уделение особого внимания защите России.
Проблема неудовлетворённости граждан качеством услуг, что обусловлено низкой квалификацией сотрудников, недостаточным опытом новых специалистов.	Повышение квалификации сотрудников Посольства путем внедрения института наставничества.

Далее рассмотрим более подробно решение каждой из проблем.

Стоит отметить, что первые три обозначенные проблемы носят внешний характер и их решение обусловлено действиями органов власти и изменением внешней политики.

Проблему в области эвакуации или транспортировки тяжелобольных граждан предлагается решить путем принятие Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления медицинской эвакуации граждан Российской Федерации из-за рубежа». Возможность медицинской эвакуации пациента, а также порядок медицинской эвакуации определяются в соответствии с законодательством государств-членов. Медицинская эвакуация осуществляется выездными бригадами скорой медицинской помощи с проведением во время транспортировки мероприятий по оказанию медицинской помощи, в том числе с применением медицинского оборудования.

Согласно предлагаемым шагам, транспортировку тяжелобольных граждан Российской Федерации предлагается осуществлять за счет бюджета, выделяемого Министерству здравоохранения Российской Федерации, минуя этап согласования перевозок с Министерством финансов Российской Федерации, и стоит отметить что этот проект был зарегистрирован в 2016 году и разрабатывается уже шестой год, что значительно усложняет процесс транспортировки тяжелобольных граждан Российской Федерации из-за рубежа.

Вторая проблема, связанная с отсутствием юридической базы для сотрудничества в области усыновления (удочерения) между Российской Федерацией и Государством Израиль, может быть решена путем ратификации уже существующего договора в России.

По имеющейся информации данный договор не требует ратификации израильским парламентом и действует с момента подписания. Российской стороной договор был передан для ратификации в Государственную Думу Российской Федерации, однако до настоящего момента так и не был ратифицирован.

Следовательно, это будет способствовать обеспечению эффективной защиты прав и законных интересов несовершеннолетних. В рамках уголовного преследования и борьбы с преступностью также существуют трудности в правовом сотрудничестве между странами. Поэтому Россия подписала

специальные международные соглашения с некоторыми странами о двусторонней правовой помощи по уголовным делам.

Например, такое соглашение было заключено между Российской Федерацией и Соединенными Штатами Америки, которое все еще действует. Но Министерство Иностранных Дел Российской Федерации отмечает, что существует угроза арестов граждан России по запросам США в ряде государств, и отсутствие уведомлений со стороны США о таких запросах и даже задержаниях российских граждан, что напрямую доказывает то, что происходит грубое нарушение предписаний такого Договора США.

Уполномоченный Министерства Иностранных Дел Российской Федерации по вопросам прав человека, демократии и верховенства права К.К. Долгов отмечает, что «такие действия США являются открытым похищением граждан России, носящие ярко выраженный политический окрас. Данные ситуации необходимы в четком урегулировании исключительно посредством переговоров между странами». Поэтому, подводя итог, мы заметили, что некоторые из вышеупомянутых вопросов могут быть решены законодательно, например, посредством постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении порядка организации и осуществления процедур медицинской эвакуации граждан Российской Федерации из-за рубежа», постановление должно полностью регулируют соответствующие правоотношения.

В целях преодоления текущих проблем и улучшения надзора в области защиты российских граждан за пределами Российской Федерации (решения проблемы 3) мы также предоставляем комплексный подход. Например, общая рекомендация органам государственной власти всех уровней будет заключаться в дальнейшем и более активном совершенствовании современного российского законодательства о защите прав и интересов граждан Российской Федерации за рубежом и уделении особого внимания защите России.

Экспатрианты и другие ассоциации должны оказывать финансовую помощь в области русскоязычной культуры, защиты и развития до тех пор,

пока не будут финансироваться русскоязычные частные школы и центры на географических территориях, где проживают русскоязычные и граждане России. Поэтому на федеральном уровне рекомендуется разработать планы в этих областях.

Проблема с низким уровнем качества услуг Посольства является внутренней проблемой и ее решение определяется изменениями внутри учреждения.

В рамках улучшению процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с населением в работе предлагается нормализация института наставничества, цель которого состоит в принятии вновь пришедшим сотрудником ценностей, установок, правил, принципов Посольства России в Израиле и традиций Израиля.

Каждому новому кандидату на должность в Посольство России в Израиле необходимо прикреплять наставника, обладающего достаточно высоким статусом в коллективе, большим опытом работы, готового прийти на помощь, способный увлечь и заинтересовать своего подопечного. Это в значительной мере повышает мотивацию сотрудника и эффективность процесса обучения. Даже после того, как благополучно заканчивается срок прохождения стажировки и обучаемый приступает к самостоятельной работе, наставник должен наблюдать за ним и быть готовым прийти на помощь в трудных ситуациях.

Наставник осуществляет также инструктаж, контроль за первыми шагами кандидата, выявляет сильные и слабые стороны его подготовки, определяет реальную потребность в дополнительном обучении, оказывает всестороннюю помощь в адаптации.

Главная цель института наставничества – помочь кандидату на должность сотрудника адаптироваться к новым условиям, а также овладеть практическими навыками конкретной работы.

Задачей наставника является введение вновь пришедшего сотрудника в должность и он должен обладать определенными качествами (см. рисунок 3.2.).

Наставник должен ознакомить нового работника с корпоративной культурой Посольства, а так же миссией организации, направлениями деятельности, с предоставляемыми услугами, организационной структурой организации, с какими отделами требуется взаимодействовать, традициями и правилами поведения.

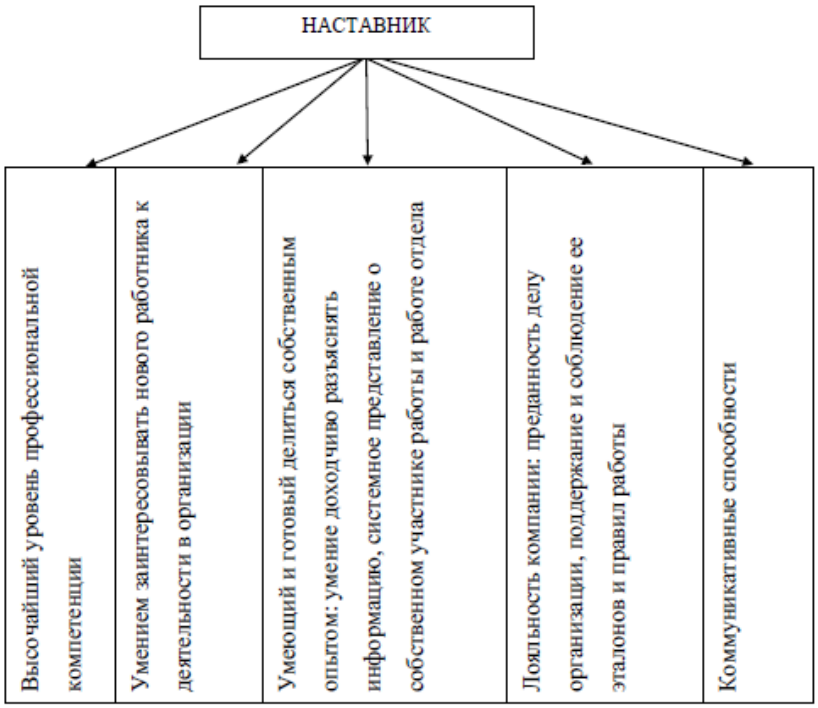

Рисунок 3.2. — Требования к наставнику

Работа наставника с кандидатом на должность сотрудника учреждения должна включать в себя:

1. Распределение рабочего времени: совмещение функций, задач по основной работе с функциями наставничества за счет правильного планирования рабочего времени;

2. Передача нужной и требуемой информации, знаний, опыта вновь пришедшему сотруднику: от обычного к сложному, от общеизвестной информации к секретной;

3. Отслеживание обратной связи, контроль освоения познаний в процессе наставничества;

4. Исполнение текущего контроля над работой кандидата (адаптанта), своевременная корректировка некорректных действий в работе;

5. Проявление внимания вновь пришедшему работнику: разъяснение задаваемы вопросов новым работником.

Разработка информационного механизма адаптации сотрудника состоит в создании набора документов, информации деятельности Посольства, который будет складывается в папку и будет доступен в бумажном и электронном виде, а так же будет способствовать быстрому освоению нужной и требуемой информации.

В рамках совершенствования коммуникаций Посольства России в Израиле предлагается разработка плана выполнения работы и заданий от наставника для вновь принятых работников (ежедневник).

Данная рекомендация заключается в отсутствие контроля выполнения заданий сотрудника Посольства. Разработка плана выполнения работы и заданий от наставника для кандидатов требуется разработать для каждого вновь пришедшего работника ежедневник с планом личной работы.

Обосновывая мероприятия по совершенствованию профессиональной и организационной адаптации сотрудников Посольства России в Израиле, можно сделать вывод, что адаптация сотрудника – это процесс длительный, трудоемкий. Его продолжительность и эффективность во многом зависит от личностных качеств кандидата и от того, насколько успешно проводились и организовывались адаптационные мероприятия. Обычно этот процесс длится около трех месяцев. В течение этого времени наставник должен осуществлять контроль над адаптацией каждого кандидата. А так же для облегчения адаптации требуется каждому новому кандидату выдавать рекомендации и документы организации, ежедневник с планом личной работы.

Итак, по результатам проведенного анализа основными рекомендациями по совершенствованию антикризисных коммуникаций Посольства России в Израиле выступают:

1 — нормализация института наставничества;

2 — разработка и внедрение информационного механизма адаптации кандидатов на должность сотрудника учреждения;

3 — разработка плана выполнения работы и заданий от наставника для вновь принятых кандидатов (ежедневник).

3.2. План-график внедрения мероприятий по совершенствованию процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с населением

Для определения эффективности разработанных мероприятий может использоваться анкета.

Осуществление предложенных нами мероприятий помогает решить следующие задачи:

1. Уменьшить срок вхождения кандидатов на должность сотрудника в учреждение. Если раньше процесс занимал 3 месяца, то с помощью института наставничества можно этот период сократиться до 2 месяцев.

2. Сформировать у вновь пришедших работников устойчивое положительное отношение к Посольству России в Израиле и существующим нормам, правилам и стандартам, привить навыки применения корпоративных стандартов в рабочих ситуациях, отношения и общения в коллективе.

3. Обеспечить наиболее успешное вхождение кандидатов на должность сотрудника в коллектив организации. Сказывается не только на корпоративной культуре, но и социально-психологическом климате.

4. Обеспечить знание сотрудниками процедур, действующих в организации, знание информации о деятельности организации, ее миссии, целях, истории.

5. Обеспечить контроль за работой кандидата, с помощью плана личной работы.

С целью улучшения процесса взаимодействия Посольства России в Израиле с населением на базе предложенных проектных решений, необходимо составить план мероприятий (см. таблицу 3.4.).

Таблица 3.4. - План мероприятий по внедрению рекомендаций по улучшению процесса взаимодействия Посольства России в Израиле

№ п/п	Мероприятие	Срок исполнения	Ответственное лицо
Рекомендация № 1			
1	Отбор кандидатов для осуществления наставничества из сотрудников	1 неделя	Заведующий консульским отделом Начальник отдела кадров
2	Обучение отобранной совокупности сотрудников (будущих наставников) алгоритму осуществления наставничества.	2 недели	Заведующий консульским отделом Начальник отдела кадров
3	Разработка и издание приказа о списке действующих наставников.	1 неделя	Заведующий консульским отделом Начальник отдела кадров
Рекомендация № 2			
4	Подготовка перечня информационных материалов, представленных в п. 3.1., распечатка нескольких экземпляров, формирование папок.	4 недели	Заведующий консульским отделом Ведущий специалист отдела кадров
Рекомендация № 3			
5	Разработка макета ежедневника для кандидата-адаптанта	2 недели	Заведующий консульским отделом Начальник отдела кадров Ведущий специалист отдела кадров
6	Заказ нескольких экземпляров ежедневников в печать	1 неделя	Начальник отдела кадров
7	Распространение ежедневников среди наставников	1 неделя	Заведующий консульским отделом Начальник отдела кадров

Затраты на разработанные мероприятия в таблице 3.5.

Таблица 3.5. – Затраты на реализацию мероприятий по улучшению процесса взаимодействия Посольства России в Израиле

Мероприятия	Затраты, руб	Примечание
Нормализация института наставничества	3500	Ежемесячная доплата наставникам за каждого адаптанта.
Внедрение информационного механизма адаптации персонала	2000	Затраты на бумагу и канцелярские принадлежности при печати необходимого перечня информации.
Разработка плана выполнения работы и заданий от наставника для кандидатов	150	Затраты за печать 1 экземпляра ежедневника для работника

Далее представим план—график внедрения мероприятий в таблице 3.6.

Таблица 3.6. – План-график внедрения мероприятий по улучшению процесса взаимодействия Посольства России в Израиле

N п/п	Мероприятие	Цель, сущность	Предполагаемый период		Результат	Ответственный
			Начало	Окончание		
1	Отбор кандидатов для осуществления наставничества из сотрудников учреждения	Из состава сотрудников отбирается перечень сотрудников, способных и согласных на осуществление наставничества за дополнительную прибавку к заработной плате.	03.10.2023	07.10.2023	Список наставников	Заведующий консульским отделом Начальник отдела кадров
2	Обучение отобранной совокупности сотрудников (будущих наставников) алгоритму осуществления наставничества.	Проведение консультаций среди отобранных наставников об этапах, целях и задачах наставничества.	10.10.2023	21.10.2023	Обученные наставники	Заведующий консульским отделом Начальник отдела кадров
3	Разработка и издание приказа о списке действующих наставников.	Закрепить перечень наставников приказом, уведомить под роспись каждого из наставников об издании приказа.	24.10.2023	28.10.2023	Приказ о списке действующих наставников	Заведующий консульским отделом Начальник отдела кадров
4	Подготовка перечня информа-	Подобрать весь информационный материал в	01.11.2023	26.11.2023	Папки с информационным	Заведующий консульским отделом

	ционных материалов, представлен-ных в п. 3.1., распечатка нескольких экземпляров, формировани е папок.	электронном виде, распечатать несколько экземпляров, сшить в папки, распространить по учреждению			материалом	Ведущий специалист отдела кадров
5	Разработка макета ежедневника кандидата - адаптанта	Разработать первые 3 листа ежедневника адаптанта.	29.11. 2023	09.12. 2023	Макет ежедневника	Заведующий консульским отделом Начальник отдела кадров Ведущий специалист отдела кадров
6	Заказ нескольких экземпляров ежедневников в печать	Обратиться к типографии за распечаткой нескольких экземпляров ежедневников.	12.12. 2023	16.12. 2023	Распечатанн ые экземпляры ежедневника	Начальник отдела кадров
7	Распростране ние ежедневников среди наставников	Обеспечить каждого из наставников одним экземпляром ежедневника.	19.12. 2023	23.12. 2023	Полное обеспечение наставников информа-ционным и вспомога-тельным материалом для наставни-чества	Заведующий консульским отделом Начальник отдела кадров

Таким образом, представлен план-график внедрения мероприятий по улучшению процесса взаимодействия Посольства России в Израиле.

Таким образом, по результатам проведенного анализа основными рекомендациями по улучшению процесса взаимодействия Посольства России в Израиле выступают: нормализация института наставничества; разработка и внедрение информационного механизма адаптации кандидатов на должность сотрудника учреждения; разработка плана выполнения работы и заданий от наставника для кандидатов (ежедневник). Главная цель института

наставничества – помочь кандидату на должность сотрудника адаптироваться к новым условиям, а также овладеть практическими навыками конкретной работы, что в целом повысит эффективность деятельности Посольства.

По результатам реализации представленных рекомендаций планируется достижение следующих социально-экономических эффектов: уменьшение срока вхождения кандидатов на должность сотрудника в учреждение; формирование у вновь пришедших работников устойчивого положительного отношения к учреждению и существующим в ней нормам; обеспечение наиболее успешного вхождения кандидатов в коллектив организации; обеспечение знания работниками процедур, действующих в организации, знания информации о деятельности организации, ее миссии, целях, истории; обеспечение контроля за работой кандидата, с помощью плана личной работы, а так же снижение текучести сотрудников, повышение эффективности работы с населением.

Заключение

Открытость федеральных органов исполнительной власти — это последовательное и неукоснительное соблюдение при реализации государственных полномочий и функций принципов: информационной открытости, понятности, вовлеченности гражданского общества, подотчетности.

Взаимодействие государственных служащих и населения можно определить как процесс коммуникации, в основе которого лежат механизмы взаимодействия и обратной связи.

Обеспечение открытости структур органов власти способствует активному участию населения в управлении государством, а соблюдение принципов открытости способствует эффективному и ответственному управлению

В современном информационном обществе требуются новые подходы к диалогу между органами власти и населением. Инновационные средства дают возможность руководителям государственных органов более тщательно контролировать исполнение принятых решений по обращениям граждан, а также проводить своевременную проверку представленной информации и оперативно реагировать на возникающие ситуации.

Гражданская коммуникация с органами власти также претерпевает изменения в связи с развитием информационных технологий. Она включает в себя различные инструменты, позволяющие гражданам влиять на принятие решений и осуществлять гражданский контроль. Благодаря онлайн-средствам коммуникации, граждане имеют возможность выражать свои мнения, подавать петиции, участвовать в общественных слушаниях и оказывать влияние на формирование политических решений.

Базой исследования в работе выступает консульский отдел Посольства России в Израиле.

Консульская деятельность осуществляется в целях защиты прав и

интересов Российской Федерации, принятия Российской Федерацией мер к тому, чтобы граждане Российской Федерации и российские юридические лица пользовались за пределами Российской Федерации правами, установленными Конституцией Российской Федерации, общепризнанными принципами и нормами международного права, международными договорами, участниками которых являются Российская Федерация и государство пребывания, законодательством Российской Федерации и законодательством государства пребывания.

Основные функции, выполняемые консульским отделом Посольства России в Израиле: рассмотрение вопросов гражданства Российской Федерации и исполнение решений по вопросам гражданства Российской Федерации в рамках полномочий, установленных законодательством Российской Федерации; оформление и выдача документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации; временный документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации и дающий право на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию (далее СНВ); оказание содействия гражданам Российской Федерации, находящимся на территории консульского округа, в реализации их избирательных прав при проведении выборов в федеральные органы государственной власти и права на участие в референдуме Российской Федерации; принятие мер по охране прав и законных интересов, находящихся на территории консульского округа граждан Российской Федерации, над которыми требуется установить опеку или попечительство; оказание необходимого содействия судам, плавающим под Государственным флагом Российской Федерации, военным кораблям и военно-вспомогательным судам Российской Федерации, воздушным судам, средствам подвижного состава автомобильного и железнодорожного транспорта, зарегистрированным или учтенным в Российской Федерации, а также членам их экипажей (бригад), находящимся на территории консульского округа и др; совершение нотариальных действий, а именно оформление доверенностей, завещаний, верности копии, а также оформление свидетельствования

подлинности подписи на согласиях, заявлениях, отказах и т.п.; оказание содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом, является одним из приоритетных направлений совершенствования миграционной политики Российской Федерации; работа с обращениями граждан и др.

В рамках данной работы была проведена оценка эффективности деятельности консульского отдела Посольства России в Израиле с результатами независимой оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг.

Оценка показала, что средний балл консульского отдела Посольства России в Израиле» по результатам независимой оценки ни по одному из приведенных показателей не достигает максимальной величины. Это означает, что в деятельности консульского отдела Посольства России в Израиле существует ряд проблем.

Средний балл – 8,84 по оценки уровня доступности дополнительных услуг показывает, что консульский отдел Посольства России в Израиле проводит не достаточно эффективную работу по предоставлению дополнительных услуг. Положительным фактором является высокий балл по оценке уровня соблюдения режима работы консульским отделом Посольства России в Израиле, что свидетельствует о соблюдении сроков работы учреждения и проводимых мероприятий.

Оценка качества услуг, предоставляемых консульским отделом Посольства России в Израиле позволила прийти к выводу, что получатели услуг недовольны уровнем качеством оказания услуг консульского отдела Посольства России в Израиле в целом на 100% и средний балл по данному показателю составляет 8,7.

Так же отрицательным фактором, характеризующим неэффективность использования финансовых ресурсов консульского отдела Посольства России в Израиле, является низкая оценка уровня удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации культуры.

В качестве проблем взаимодействия Посольства России в Израиле с населением в работе выделены: проблема в области эвакуации или транспортировки тяжелобольных граждан - для граждан из-за отсутствия международных страховых полисов или недостаточности средств на страховом счете в случае медицинской транспортировки перевозка за счет страховых организаций невозможна; отсутствие юридической базы для сотрудничества в области усыновления (удочерения) между Российской Федерацией и Государством Израиль, что создаёт трудности во взаимодействии, в частности, в сфере обмена данными; трудности с доступом к лицам, подвергнутым аресту или задержанию и состоящим одновременно в гражданстве России и Израиля, а также получение информации о них; проблема неудовлетворённости граждан качеством услуг, что обусловлено низкой квалификацией сотрудников, недостаточным опытом новых специалистов.

В качестве решений выявленных проблем в работе предлагается:

- принятие Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления медицинской эвакуации граждан Российской Федерации из-за рубежа». Возможность медицинской эвакуации пациента, а также порядок медицинской эвакуации определяются в соответствии с законодательством государств-членов;

- ратификация Договор между Россией и Израилем о сотрудничестве в области усыновления;

- дальнейшее и более активное совершенствование современного российского законодательства о защите прав и интересов граждан Российской Федерации за рубежом и уделение особого внимания защите России;

- повышение квалификации сотрудников Посольства путем внедрения института наставничества.

По результатам реализации представленных рекомендаций планируется достижение следующих социально-экономических эффектов: уменьшение срока вхождения кандидатов на должность сотрудника в учреждение; формирование у вновь пришедших работников устойчивого положительного

отношения к учреждению и существующим в ней нормам; обеспечение наиболее успешного вхождения кандидатов в коллектив организации; обеспечение знания работниками процедур, действующих в организации, знания информации о деятельности организации, ее миссии, целях, истории; обеспечение контроля за работой кандидата, с помощью плана личной работы, а так же снижение текучести сотрудников, повышение эффективности работы с населением.

Список литературы