

УДК 336

© А. А. Дугарова, Е. Д. Варфоломеева

**ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
КАК ОДИН ИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОГО УРОВНЯ СИСТЕМЫ**

Статья посвящена оценке эффективности деятельности органов власти, проблемам измерения социальной эффективности. Обращение граждан относится к показателю организационно-технического уровня системы управления. Обращения граждан в органы власти служат механизмом «обратной связи». Проанализированы обращения граждан в Администрацию Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия за 2011–2015 годы.

Ключевые слова: эффективность государственного управления, оценка деятельности органов власти, показатели социальной эффективности, обращения граждан.

A. A. Dugarova, E. D. Varfolomeeva

**TREATMENT OF CITIZENS AS ONE
OF THE PERFORMANCE INDICATORS OF ORGANIZATIONAL
AND TECHNICAL LEVEL OF THE SYSTEM**

The article is devoted to the assessment of the effectiveness of the authorities, the problems of measuring social efficiency. Application of citizens refers to an index of organizational and technical level of the control system. Treatment of citizens to the authorities serve as a mechanism of "feedback". Analyzed complaints of citizens to the Administration of the Head of the Republic of Buryatia and the Government of the Republic of Buryatia for 2011-2015 years.

Keywords: government effectiveness, assessment of government, indicators of social efficiency, appeals of citizens.

Проблемы оценки органов государственного управления, ее эффективности вызывают интерес у многих исследователей. Следует отметить, что выделяют два основных направления оценки эффективности деятельности органов государственного управления: экономическое и социальное. Экономическая эффективность — соотношение затрат к результатам, т. е. количественный подход. Социальная эффективность подразумевает качественный подход, т.е. соответствие достижений или целей государственного органа потребностям, удовлетворенности населения. Чаще всего удовлетворенность населения определяется с помощью социологических методик в виде опросов, экспертных оценок и др.

А. М. Нагимова выделяет основные виды оценки эффективности [1]:

- общая социальная эффективность;
- эффективность организации государственного управления;
- эффективность системы государственного управления.

Рассмотрим более подробно показатель эффективности организации государственного управления. Организация государственного управления делится на показатели характеризующие эффективность процесса управления, рациональность организационной структуры управления и организационно-технический уровень системы управления [2].

Организационно-технический уровень системы управления, по мнению автора, состоит из таких уровней как разделение труда служащих, технологичность управления, контроль за исполнением управленческих решений, планирование деятельности служащих, дисциплинированность кадров и др. Всего более десяти элементов. Уровень обращений граждан также относится к показателям организационно-технического уровня системы управления.

В деятельности любого органа всех уровней власти особое место занимает работа с обращениями граждан. В своих обращениях граждане могут затронуть широкий спектр вопросов, касающихся как интересов всего общества, так и прав, и законных интересов частного лица. Право на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления — конституционное право каждого гражданина.

Обращения граждан в органы власти служат важнейшим механизмом «обратной связи», своеобразным барометром состояния общества. Именно уровень доверия, открытости власти является одним из важнейших показателей эффективности государственного управления по методике GRICS (Governance Research Indicator Country Snapshot), разработанной Всемирным банком в 1996 году. Индекс государственного управления в России по показателю «учет интересов общества» за десять лет снизился с 37,5 (2002) до 19,9 (2012) пунктов [3].

Проблемы так называемых «отписок», неудовлетворительного межведомственного взаимодействия, к сожалению, имеют место быть. Ярким примером, является ответ Министерства природных ресурсов Республики Бурятия гражданке республики Т. Жилиной «Ваше обращение о вырубке леса не содержит предложений, жалоб, заявлений, а также не содержит информации о нарушении Ваших прав. В связи с этим не представляется возможным рассмотреть Ваше обращение по существу» [4]. С точки зрения соблюдения административного регламента, исполнения статьи 4 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке обращений граждан Российской Федерации» все выдержано, однако это в какой-то мере, пусть даже косвенной, и есть показатель неэффективности государственного органа.

Рассмотрим обращения граждан Республики Бурятия, поступающие в Администрацию Главы и Правительства Республики Бурятия за последние пять лет на материалах отчетов [5–10].

Таблица 1
Общее количество обращений граждан за 2011–2015 гг.

Года	Количество обращений		Всего			Доля изменения
	Письменные	Устные	I полугодие	II полугодие		
2011 г.	4270	295	2258	2307	4565	-
2012 г.	4691	324	2400	2615	5015	>450 (9,9 %)
2013 г.	4688	170	2588	2270	4858	<157 (3,1 %)
2014 г.	4423	47	2270	2200	4470	<388 (12 %)
2015 г.	2614	35	2649		2649	>379 (14,3 %)

В таблице 1 приведено количество письменных и устных обращений поступивших в Администрацию Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия за 2011–2015 годы.

Исходя из представленных данных, нужно отметить, что пик пришелся на 2012 год — 5015 обращений — это на 450 (или на 9,9 %) обращений больше чем в 2011 году, однако, за 2013 и 2014 года отмечается значительный спад около 15 %.

С 2014 года заявителям стали доступны новые формы обращения: письменная, устная, электронная формы и по телефону «Горячей линии, поэтому обращения начали поступать преимущественно в электронной форме (58,4 %).

В таблице 2 приведены сводные данные поступивших обращений с разбивкой по формам.

Таблица 2

Количество обращений по формам

<i>Форма обращения</i>	<i>I кв. 2014г.</i>	<i>%</i>	<i>II кв. 2014г.</i>	<i>%</i>	<i>I кв. 2015 г.</i>	<i>%</i>
Письменная	947	41,7	895	40,7	1067	40,3
Устная	13	0,6	34	1,5	35	1,3
Электронная	1310	57,7	1271	57,8	1547	58,4
ВСЕГО	2270	-	2200	-	2649	-

Из общего количества обращений, поступивших на рассмотрение в адрес Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия 85,3 % (2258 обращений) были из районов республики [11].

Превышение среднереспубликанского показателя коэффициента активности населения более чем на 10 %, отмечается в Муйском районе, г. Северобайкальске, Северобайкальском районе, Прибайкальском районе и в г. Улан-Удэ. Всплеск активности населения, более чем в 2 раза, зафиксирован в Баргузинском районе (с 8,8 до 20,4) и Бичурском районе (с 7,9 до 17,3). В Закаменском районе коэффициент активности населения снижается на протяжении трёх отчетных периодов.

Причинами увеличения обращений граждан стали активные обсуждения в СМИ и сети Интернет вопросов о продлении периода предоставления ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 3 лет; о создании антикризисного центра по оказанию помощи гражданам по вопросу невозможности своевременной оплаты кредиторской задолженности населения перед банками; в связи с вынужденным переселением и др. Увеличились обращения по оказанию помощи гражданам, признанными беженцами или получившим временное убежище на территории Республики Бурятия.

Распределение обращений по тематическим разделам представлено в таблице 3. В целом большая доля обращений приходится на разделы «Жилищно-коммунальная сфера» и «Социальная сфера», что составляет 29,1 % от общего числа обращений. Доля вопросов в разделе «Государство, общество, политика» составила 23,7 %, что аналогично уровню I и II полугодий 2014 года. Отмечено незначительное снижение долей вопросов в разделах «Эко-

А. А. Дугарова, Е. Д. Варфоломеева. Обращения граждан как один из показателей эффективности организационно-технического уровня системы

номика», «Оборона, безопасность, законность» и «Жилищно-коммунальная сфера». Их доля от общего числа обращений в отчетном периоде составила 18,5 %, 2,0 % и 26,7 % соответственно.

Таблица 3

Количество обращений по тематическим разделам

Тематические разделы	Количество обращений					Всего
	2011 г	2012 г	2013 г	2014 г	2015 г	
Государство, общество, политика	260	651	1111	1040	628	3690
Социальная сфера	1297	1409	1357	1187	769	6019
Экономика	391	1030	894	884	480	3679
Оборона, безопасность, законность	180	240	137	112	54	723
Жилищно-коммунальная сфера	1639	1684	1359	1247	718	6647
						20758

Основная доля обращений в разделе «Государство, общество, политика» приходится на две тематики: «Конституционный строй» и «Основы государственного управления». Доля остальных тематик не превышает 4 %.

На протяжении трёх отчетных периодов доля обращений относящихся к тематике «Конституционный строй» возрастает (с 31,7 до 50,2) при этом уменьшается доля вопросов в тематике «Основы государственного управления» (с 65,8 до 45,9), эти данные отражены в таблице 4.

Таблица 4

Динамика распределения обращений по тематикам раздела «Государство, общество, политика»

Наименование тематик	I кв. 2014 г.	II кв. 2014 г.	I кв. 2015 г.
Конституционный строй	164 (31,7 %)	238 (45,5 %)	315 (50,2 %)
Основы государственного управления	340 (65,8 %)	264 (50,5 %)	288 (45,9 %)
Гражданское право	2 (0,4 %)	13 (2,4 %)	10 (1,6 %)
Международные отношения. Международное право	5 (0,9 %)	4 (0,8 %)	4 (0,3 %)
Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	6 (1,2 %)	4 (0,8 %)	13 (2,1 %)
ВСЕГО	517	523	628

Систематическое увеличение доли обращений, содержащих вопросы раздела «Государство, общество, политика», относительно числа обращений поступивших от жителей районов республики, отмечается в Баргузинском, Ба-

унтовском эвенкийском, Муйском, Прибайкальском, Северо-Байкальском, Селенгинском и Хоринском районах. Снижение доли отмечается в Джидинском, Кабанском, Кяхтинском, Тарбагатайском и Тункинском районах.

В целом доля обращений по разделу «Государство, общество, политика» остаётся на уровне 21,5 % относительно общего числа обращений, поступивших от жителей муниципальных районов и городских округов республики.

В тематике «Конституционный строй» авторами поднимались вопросы реализации основных прав и свобод человека и гражданина, закреплённых Конституцией Российской Федерации. В частности, затрагивались вопросы оказания помощи гражданам, выехавшим с территории Украины, а так же вопросы реализации государственной программы по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом.

Авторов волновали вопросы реализации права на получение и распространение информации, права на предпринимательскую деятельность, на льготы и социальное обеспечение, на охрану здоровья и медицинскую помощь, прав малочисленных народов Севера, а также вопросы национальной политики и межнациональных отношений. Авторы обращений выражали своё мнение по вопросу изменения структуры исполнительных органов государственной власти республики.

В тематике «Основы государственного управления» заявители сообщали о недостатках в работе органов исполнительной власти республики. Выражали мнение о реализации государственных программ.

В остальных тематиках встречаются предложения о международном сотрудничестве, просьбы о помиловании.

В разделе «Социальная сфера» увеличение доли обращений отмечено в тематиках «Образование. Наука. Культура» и «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». Связано это с увеличением числа обращений по вопросам предоставления мест в детских дошкольных учреждениях и по вопросам обеспечения медицинскими препаратами для лечения орфанных заболеваний (табл. 5).

Таблица 5

Динамика распределения обращений по тематикам раздела «Социальная сфера»

<i>Наименование тематик</i>	<i>I кв. 2014 г.</i>	<i>II кв. 2014 г.</i>	<i>I кв. 2015 г.</i>	<i>в сравнении со II пол. 201 г. (число/доля)</i>
Семья	53 (8,1 %)	28 (5,35 %)	34 (4,4 %)	21,4/-16,3
Труд и занятость населения	99 (15,1 %)	106 (20 %)	135 (17,6 %)	27,4/-12,2
Социальное обеспечение и социальное страхование	252(38,4 %)	223(42 %)	290(37,7 %)	30,0/-10,4
Образование. Наука. Культура	128(19,5 %)	121(22,9 %)	210(27,3 %)	73,6/19,6
Здравоохранение. Физ. культура и спорт. Туризм	125(19 %)	52(9,8 %)	100(13,0 %)	92,3/32,5
<i>ВСЕГО</i>	<i>657</i>	<i>530</i>	<i>769</i>	<i>45,1</i>

Увеличение доли обращений в разделе «Социальная сфера» в общем количестве вопросов зарегистрировано в 17 муниципальных образованиях республики. При этом в 6 муниципальных образованиях отмечено увеличение доли обращений более чем в 2 раза (г. Северобайкальск, Баунтовский эвенкийский, Закаменский, Кижингинский и Северобайкальский районы).

Снижение числа и доли обращений наблюдается на протяжении трёх отчетных периодов в Хоринском районе. Относительно II полугодия 2014 года меньше вопросов поступило от жителей Баргузинского, Еравнинского, Курумканского и Мухоршибирского районов.

В тематике «Семья» авторы обращались с просьбой об увеличении размера опекунского пособия и об индексации вознаграждения приемным семьям. Продолжали поступать вопросы, касающиеся государственной поддержки родителей, имеющих детей от 1,5 до 3 лет, но их число снизилось относительно прошлых периодов.

В тематике «Труд и занятость населения» заявители жаловались на задержку выплаты заработной платы. В I полугодии 2015 года как и во II полугодии 2014 года медицинские работники выражали недовольство порядком начисления заработной платы. Так же недовольны уровнем заработной платы технические работники детских дошкольных учреждений и педагогические работники. Авторы обращались с просьбой оказать помощь в трудоустройстве.

Вопросы тематики «Социальное обеспечение и социальное страхование» как и прежде, составляют основную долю раздела «Социальная сфера» (37,7 %), на I полугодие 2015 года их доля уменьшилась на 10,4 % относительно II полугодия 2014 года.

Данные обращения содержат в себе просьбу оказать материальную помощь на ремонт жилых помещений, на прохождение лечения, на погашение кредитной задолженности. Поступают просьбы об оказании социальной и материальной поддержки многодетным семьям, а так же семьям, пострадавшим от чрезвычайных происшествий, в частности от пожаров.

В тематике «Образование. Наука. Культура» основной объем составили обращения, содержащие просьбу о предоставлении мест в детских садах.

В тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» авторами поднимались вопросы оказания медицинской помощи (88 %). Поступали коллективные обращения с просьбой об обеспечении медицинскими препаратами для лечения орфанных заболеваний.

Анализируя раздел «Экономика», можно заметить, что основной объем обращений сосредоточен в тематике «Хозяйственная деятельность», как в 2014 году, так и за I полугодие 2015 года.

За I полугодие 2015 года наблюдается увеличение числа (на 73,1 %) и доли (на 57,2 %) обращений в тематике «Финансы» и уменьшение числа (на 28,3 %) и доли (на 34,9 %) обращений в тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» относительно показателей II полугодия 2014 года.

В тематиках «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело» и «Информация и информатизация» доля вопросов весьма незначительная.

Таблица 6
Распределение обращений по тематикам в разделе «Экономика»

<i>Наименование тематик</i>	<i>I кв. 2014 г.</i>	<i>II кв. 2014 г.</i>	<i>I кв. 2015 г.</i>
Финансы	39(8,9 %)	26(5,8 %)	45(9,2 %)
Хозяйственная деятельность	316(72,1 %)	291(65,3 %)	337(68,6 %)
Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело	2(0,5 %)	1(0,2 %)	1(0,2 %)
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	75(17,1 %)	127(28,5 %)	91(18,5 %)
Информация и информатизация	6(1,4 %)	1(0,2 %)	6(1,5 %)
<i>ВСЕГО</i>	<i>438</i>	<i>446</i>	<i>480</i>

Тематика «Хозяйственная деятельность» включает в себя вопросы промышленности, торговли, строительства, транспорта и связи.

Основное внимание авторов в данной тематике было сосредоточено на проблеме узаконивания земельных участков. Активно обсуждались проблемы организации пригородного железнодорожного сообщения.

Неурегулированными остаются вопросы обеспечения электроэнергией и водой садоводческих некоммерческих товариществ (СНТ) и дачных некоммерческих товариществ (ДНТ), благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий. Поднимались вопросы строительства и реконструкция дорог регионального и муниципального значения. Авторы выражали обеспокоенность ростом цен на продукты питания.

В тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» авторы выражали обеспокоенность загрязнением очистными стоками о. Байкал, р. Иркут в Национальном парке «Тункинский», р. Мысовка в районе г. Бабушкин. Сообщали о незаконной вырубке лесных насаждений.

Более трети обращений содержали недовольство граждан качеством проводимой работы по борьбе с безнадзорными животными. Часть заявителей считают принимаемые меры недостаточными для обеспечения безопасности жителей населенных пунктов республики, а представители зоозащитных организаций обвиняют в негуманном отношении к животным.

В тематике «Информация и информатизация» авторы обращались с предложениями о сотрудничестве, с просьбами о содействии в распространении информации в СМИ и с просьбами предоставить информацию по развитию регионального портала государственных услуг.

Доля обращений, регистрируемых в разделе «Оборона. Безопасность. Законность», как и в прошлых периодах, относительно общего числа обращений незначительна и составляет 2 %.

Таблица 7

*Распределение обращений по тематикам в разделе
«Оборона. Безопасность. Законность»*

<i>Наименование тематик</i>	<i>I кв. 2014 г.</i>	<i>II кв. 2014 г.</i>	<i>I кв. 2015 г.</i>
Оборона	13(26 %)	16(25,8 %)	15(27,8 %)
Безопасность и охрана правопорядка	28(56 %)	31(50 %)	25(46,3 %)
Уголовное право. Исполнение наказаний	2(4 %)	4(6,5 %)	2(3,7 %)
Правосудие	5(10 %)	9(14,5 %)	5(9,3 %)
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокату- ра. Нотариат	2(4 %)	2(3,2 %)	7(13,0 %)
<i>ВСЕГО</i>	<i>50</i>	<i>62</i>	<i>54</i>

В тематике «Оборона» граждане обращались по вопросам восстановления памятников воинам, воинских захоронений и мемориалов. В тематике «Безопасность и охрана правопорядка» авторы обращались с просьбой о содействии в оформлении регистрации по месту жительства и месту пребывания. Выражали обеспокоенность ситуацией, связанной с лесными пожарами. В тематике «Уголовное право. Исполнение наказания» заявители обращались с вопросами о перевод осужденных в другие учреждения и о снижении срока наказания. В тематике «Правосудие» поступали обращения, в которых граждане обжаловали судебные решения.

В тематике «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат.» основную долю составили жалобы на действие (бездействие) судебных приставов.

Традиционно основная доля обращений (более 90 %) приходится на тематики «Коммунальное хозяйство» и «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере». В остальных тематиках совокупная доля вопросов не превышает 2 % от общего числа обращений рассмотренных в разделе «Жилищно-коммунальная сфера» (табл. 8).

Таблица 8

*Распределение обращений по тематикам в разделе
«Жилищно-коммунальная сфера»*

<i>Наименование тематик</i>	<i>I кв. 2014 г.</i>	<i>II кв. 2014 г.</i>	<i>I кв. 2015 г.</i>
Общие положения жилищного законодательства	1(0,1 %)	4(0,6 %)	1(0,1 %)
Жилищный фонд	36(5,9 %)	6(6,9 %)	14(1,9 %)
Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)	318(52,4 %)	368(57,6 %)	372(51,8 %)
Коммунальное хозяйство	201(33,1 %)	225(35,2 %)	276(38,4 %)
Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)	48(7,9 %)	31(4,9 %)	47(6,5 %)
Нежилые помещения. Административные здания.	0	0	2(0,3 %)

Риэлтерская деятельность (в жилищном фонде)	0	4(0,6 %)	6(0,8 %)
Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства	3(0,5 %)	1(0,2 %)	0
<i>ВСЕГО</i>	<i>607</i>	<i>639</i>	<i>718</i>

В отчетном периоде за 2014–2015 гг. было зафиксировано резкое увеличение числа обращений в разделе «Жилищно-коммунальная сфера», поступивших от жителей Муйского района. В своих письмах заявители выражали недовольство работой, проводимой районной администрацией, по переселению из ветхого и аварийного жилищного фонда. В частности, поступали сообщения о грубом обращении сотрудников администрации с гражданами, о невозможности получить информацию о реализации программ по переселению.

Данный факт был рассмотрен на заседании Комиссии при Правительстве Республики Бурятия по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций. В результате исполнения решений выработанных Комиссией доля обращений от жителей Муйского района в отчетном периоде снизилась на 28,4 %.

Более чем в 2 раза снизилось число обращений от жителей Иволгинского и Селенгинского районов.

В тематике «Жилищный фонд» основное внимание авторов было сосредоточено на вопросах приватизации муниципального жилищного фонда. В тематике «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» более трети обращений было посвящено вопросам реализации программ переселения из ветхого и аварийного жилья, переселения из ветхого и аварийного жилищного фонда в зоне БАМа.

Поднимались вопросы улучшения жилищных условий лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади, и вопросы предоставления жилого помещения по договору социального найма. В связи с проводимой в республике работой по сносу самовольно возведённых жилых строений в отчетном периоде отмечено поступление обращений по вопросам выселения из жилища.

Острым остаётся вопрос об обеспечении жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, граждан из категории «дети-сироты» и «дети, оставшиеся без попечения родителей».

В тематиках «Коммунальное хозяйство» и «Оплата строительства, содержания и ремонта жилья» лидирующие позиции занимают жалобы граждан на увеличение тарифов по оплате коммунальных услуг и электроэнергии, на большие счета по оплате общедомовых нужд, на перебои в электро-, водо-, и теплоснабжении.

Исходя из проведенного анализа, можно сделать следующие выводы: граждане обращаются в органы власти по самым разнообразным вопросам. Значительную часть обращений занимают вопросы социальной сферы (социальное обеспечение и социальное страхование, образование, наука и культура, здравоохранение, физическая культура и спорт, туризм, труд и занятость населения, семья). Основными корреспондентами являются люди старшего поколения, малоимущие и социально незащищенные граждане, в том числе пенсионеры, многодетные и одинокие матери, инвалиды. Это просьбы об

оказании материальной помощи на первоочередные нужды, зубопротезирование, ремонт жилых помещений, по выплате льгот и субсидий на жилищно-коммунальные услуги, о назначении и пересмотре размера пенсии. Ставятся также вопросы о предоставлении различных льгот, мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, устройство в дома для инвалидов, престарелых и другие.

Однако анализ этих отчетов дает нам больше количественную картину: сколько обращений, по каким проблемам население обращалось в органы власти. Форма этих отчетов построена на организационно-техническом уровне системы. В этих отчетах отсутствует информация о количественном соотношении жалоб и предложений. При этом ответ на вопрос удовлетворены ли жители, обратившиеся в органы власти, полученным результатом, решена ли проблема в целом — остается открытым.

Именно поэтому, на наш взгляд, необходим другой механизм оценивания обращений, не только по формальным показателям, т. е. исполнений их в срок, установленный законом, ранжирование по тематикам, но и затрагивающий качественные параметры. Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов власти и управления, укреплению их связи с населением.

Литература

1. Нагимова А. М. Эффективность деятельности государственных органов управления как фактор повышения качества жизни в регионе: проблемы оценки и измерения. Казань: Казан. госуниверситет, 2009. С. 54. [Электронный ресурс]. URL: http://kpfu.ru/docs/F658470902/1_Monog1.pdf
2. Там же. С. 58
3. По данным Всемирного Банка [Электронный ресурс]. URL: echo.msk.ru/blog/nikolaev_i/1314660-echo/
4. Жилина Т. Для размышления. 2 декабря в 12:30. [Электронный ресурс] URL: <https://www.facebook.com/groups/368352709911437/permalink/942455782501124/>
5. Годовой отчет Отдела по работе с обращениями граждан за 2011; 2012; 2013 гг.
6. Отчет Отдела по работе с обращениями граждан за I полугодие 2014; 2015 гг.
7. Отчет Отдела по работе с обращениями граждан за II полугодие 2014 г.
8. Официальный портал органов государственной власти РБ [Электронный ресурс]. URL: egov-buryatia.ru/ (дата обращения: 05.11.2015).

Дугарова Альбина Аюшеевна, кандидат политических наук, доцент кафедры управления персоналом Бурятского государственного университета, 670000, г. Улан-Удэ, ул. Смолина 24а, тел. (3012)21-37-44.

Варфоломеева Евгения Дмитриевна, студент института экономики и управления, направления подготовки «Государственное и муниципальное управление», 670000, г. Улан-Удэ, ул. Смолина 24а, тел. (3012)21-37-44.

Dugarova Albina Ayusheevna, candidate of Political Sciences, Associate Professor, Department of Personnel Management, Buryat State University, 670000, Ulan-Ude, ul. Smolina 24a, tel. (3012) 21-37-44.

Varfolomeeva Eugeniya Dmitrievna, student of the Institute of Economics and Management, field of study, "State and municipal management", 670000, Ulan-Ude, ul. Smolina 24a, tel. (3012) 21-37-44.