**Жанар Таласпаева,**

проректор по академическим

вопросам СКУ им. М.Козыбаева,

депутат маслихата города

Петропавловска

**Каждая жалоба - это проблема**

**Эффективная обратная связь с населением - это вторая цель, указанная в Послании Президента Республики Казахстан К.-Ж.Токаева народу Казахстана. Как указал гла­ва государства: «Неоднократные жалобы на несправед­ливость решений в какой-то в сфере означают системные проблемы в конкретном госоргане или регионе. Теперь к этому следует относиться именно так и принимать соот­ветствующие решения».**

Государственные служащие как проводники политики Президента обязаны придерживаться установ­ленного принципа. Вместе с тем все чаще в государственных органах на­блюдаются многочисленные наруше­ния по вопросу рассмотрения обра­щений граждан. Мной изучена ин­формация департамента Агентства по делам государственной службы по Северо-Казахстанской области, согласно которой за истекший период большинство жалоб в департамент поступило по вопросу нарушения по­рядка рассмотрения обращений фи­зических и юридических лиц, норм законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства, пассажир­ского транспорта и автомобильных дорог, а также по вопросу несоблюдения госслужащими норм служебной этики.

Так в чем же причина указанных нарушений, несмотря на то, что упол­номоченными органами регулярно проводятся разъяснительные рабо­ты? Дело в том, что в большинстве случаев государственные служащие воспринимают жалобу как очередной эмоциональный стресс, затрачива­ние большого количества энергии и сил. И это действительно так: нелегко работать с обращением, тем более если доводы в ней надуманы. Но на западе этот вопрос решили следую­щим способом - изменили подход и отношение к жалобе. Крупнейшие обслуживающие компании западных стран черпают из них необходимую критику и устраняют ее, производя более качественную продукцию. Эту практику предлагает применить и уполномоченный орган в сфере госу­дарственной службы, ведь жалоба является одним из важнейших и эф­фективных средств прямого общения с гражданами. Обращение граждани­на - это сообщение о проблеме. А значит, есть перспектива развития государственного аппарата и улуч­шения работы. Однако это работает только тогда, когда оно несет в себе обоснованные доводы, конкретику и конструктивную критику. Необосно­ванная жалоба, которая направлена на иные цели, лишь затрачивает чело­веческие ресурсы и умы, которые могли быть направлены на полезную дея­тельность.

Хотелось бы отметить, что обрат­ная связь с населением - это не одно­сторонняя работа государственного органа. Народ страны как главная аудитория и услугополучатель впра­ве вносить свои конструктивные пред­ложения и замечания. От активности каждого гражданина, в том числе и государственных служащих, зависит дальнейшее развитие страны.

**// Северный Казахстан.- 2019.- 19 ноября**