

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(НИУ «БелГУ»)

**ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

**КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
(НА ПРИМЕРЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО УНИТАРНОГО  
ПРЕДПРИЯТИЯ «УРЕНГОЙСКОЕ ГОРОДСКОЕ ХОЗЯЙСТВО»  
Г. НОВЫЙ УРЕНГОЙ )**

**Дипломный проект студента  
заочной формы обучения 6 курса группы 05001051  
Грунтовой Светланы Андреевны**

**Научный руководитель  
кандидат социологических наук,  
профессор В.М.Захаров**

**Рецензент  
заместитель начальника управления-  
начальник отдела аналитических  
и информационных программ управления  
информационных технологий и связи  
администрации Губернатора  
Белгородской области,  
Кандидат философских наук С.Ю.Харламов**

**БЕЛГОРОД, 2016 год**

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>		<b>3</b>
<b>РАЗДЕЛ I.</b>	<b>ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН</b>	<b>9</b>
<b>РАЗДЕЛ II.</b>	<b>ПРАКТИКА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «УРЕНГОЙСКОЕ ГОРОДСКОЕ ХОЗЯЙСТВО» С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН</b>	<b>32</b>
<b>РАЗДЕЛ III.</b>	<b>РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «УРЕНГОЙСКОЕ ГОРОДСКОЕ ХОЗЯЙСТВО» ГОРОДА НОВЫЙ УРЕНГОЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН</b>	<b>49</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>		<b>64</b>
<b>СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ</b>		<b>66</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>		<b>72</b>

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность дипломного проекта.** Важнейшим условием функционирования каждого демократического государства и его нормального развития является установление верховенства закона и строжайшее его соблюдение в обществе, всеми без исключения: государственными органами, должностными лицами, гражданами, и конечно же дальнейшее укрепление гарантий прав граждан, и их охрана.

Одна из самых важных проблем современности, нуждающаяся в полном изучении, – тенденция отдаления власти от населения. Эта проблема свойственна всем уровням власти, в частности и местной.

Обращения граждан в муниципальные органы, учреждения и предприятия с предложениями, жалобами, заявлениями – это одно из средств осуществления охраны прав гражданина, важный источник информации, обязательное при решении текущих проблем, способ укрепления связи между муниципальной властью и населением, решение перспективных вопросов муниципального, социально-культурного и хозяйственного строительства. Обращения граждан так же могут влиять на повышение уровня контроля со стороны населения за деятельностью муниципальных структур.

Изучая обращения граждан, более тщательно и внимательно относясь к поднимаемым в них вопросам, муниципальные предприятия смогут быстрее успевать за изменениями в современном, очень динамичном обществе, что способствует более эффективному становлению власти.

Работники муниципальных предприятий отмечают необходимость взаимодействия с населением и учет инициатив местного сообщества. По данным социологического исследования, доля работников, нерасположенных к взаимодействию с населением, относительно невелика: лишь 20% из них считают, что «серьезное рассмотрение всех инициатив населения отвлекает органы местного самоуправления от оперативного решения проблем и

снижает эффективность муниципального управления». Также стоит отметить, что работники Муниципальных предприятий невысоко оценивают готовность местного населения к участию в управлении муниципальным образованием, активность населения в принятии решений. Они считают, что инициативы местного сообщества не всегда носят конструктивный характер (64%), что население ещё не готово к проявлению инициативы и активному участию в решении проблем муниципального образования (60-66%). Не способствует обратной связи населения и муниципальных предприятий и сложившаяся ситуация с обращениями граждан. Ежегодно в различные органы власти и управления россияне подают порядка 10-15 миллионов обращений (в адрес Президента в 2015 году поступило без малого 340 тысяч обращений). Такой поток вопросов к власти вкупе с несовершенным законодательством позволяет чиновникам до последнего тянуть с ответами.

Поэтапное развитие и углубление демократических начал в жизни местного самоуправления плотно связаны с повышением возможности населения принимать участие в управлении делами общества. Важная роль в этом плане принадлежит праву граждан на подачу обращений.

**Степень разработки темы дипломного проекта.** В силу своей актуальности проблема работы с обращениями граждан в последнее время все чаще становится объектом научных исследований.

Проблемы участия граждан в управлении государством разрабатывались, начиная с античной эпохи. Наиболее детальными сочинениями того времени по этой проблематике являются «Политика» и «Никомахова этика» Аристотеля. В дальнейшем на протяжении всей истории человечества данный вопрос так или иначе всплывает в различных исследованиях<sup>1</sup>. Огромное внимание проблемам участия граждан уделяли

---

<sup>1</sup> Бирюкова С.В. Работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления // VI Международная студенческая электронная научная конференция: Интернет-журнал. 2014. URL: <http://www.scienceforum.ru/2014/411/3200> (дата обращения: 27.10.2015).

многие классики политической мысли: Ж.-Ж. Руссо, Ш.Монтескьё, Д. Милль и др.<sup>1</sup>

В наше время появилось новое понимание участия граждан в жизни общества: с появлением определения негативной свободы и продвижением на первое место не политических, а личных прав (свободы от какого-либо внешнего принуждения, неприкосновенности частной жизни и т.п.) гражданина.

Достаточно интересный анализ института обращений (под названием «административные жалобы») как важной части «раздаточной» экономической системы, дала в своих работах О.Э. Бессонова<sup>2</sup>. Однако работа с обращениями граждан, как форма участия населения в процессе принятия решений пока изучена недостаточно.

Анализ степени актуальности темы дипломного проекта и ее разработанности в научной литературе позволяет выявить проблему дипломного проекта, гипотезу, цели, задачи, объект и предмет.

**Проблема дипломного проекта** заключается в противоречии между потребностью в более полном учете мнения населения при организации работы муниципальных предприятий и дефицитом теоретических исследований, обосновывающих технологии работы с обращениями граждан.

**Гипотеза данного проекта.** Современные технические возможности, новейшее системное обеспечение и высококвалифицированный персонал Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой позволяют организовать работу с обращениями граждан на основе использования новейших технологий. Однако этому

---

<sup>1</sup> Русо Ж.-Жак *Общественный идеал Жан-Жака Руссо и французское Просвещение XVIII века.* СПб., 2011; Монтескьё Ш. *О духе законов.* М., 2009; Милль Д. *Опыты о некоторых нерешённых вопросах политической экономии.* М., 2010.

<sup>2</sup> Бессонова О. Э. *теория раздаточной экономики – новый взгляд на хозяйственное развитие России // Новосибирская экономико-социологическая школа.* 2013. URL: <http://nesch.ieie.nsc.ru/BESSONOVA.html> (дата обращения: 27.10.2015).

препятствуют чрезмерный объем документооборота и недостаточная квалификация работников.

**Объектом дипломного проекта** практика взаимодействия Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой с гражданами, а **предметом** – технологии работы Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г.Новый Уренгой с обращениями граждан.

**Целью** дипломного проекта является разработка мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан в Муниципальном унитарном предприятии «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой.

В рамках достижения поставленной цели выявлены следующие **задачи**:

- исследовать организационно-правовые основы работы Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой с обращениями граждан;
- проанализировать практику работы Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой с обращениями граждан;
- определить основные направления совершенствования работы Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой с обращениями граждан;

**Теоретико-методологические основы дипломного проекта.**

Наибольшее значение для написания дипломного проекта имели: труды отечественных и зарубежных ученых, рассматривающих вопросы функционирования муниципальных учреждений и предприятий. Исследование проблемы опирается на труды таких ученых и специалистов, как: С.С. Алексеев, И.А. Бородин, С.С. Бородин, С.Д. Князев, В.В.

Кравченко, С.С. Купреева, А.В. Лошкарев, Е.И. Лыскова, А.А. Маслов, И.Е. Попов, Л.Л. Попов.<sup>1</sup>

**Методы исследования:** анализ документов (изучение штатного расписания, правил внутреннего распорядка, должностных регламентов, положений об отделах и т.д.), эмпирическое наблюдение (сбор необходимых сведений в процессе прохождения преддипломной практики), метод обобщения.

**Эмпирическая база дипломного проекта.** При написании дипломного проекта использовались:

1) Законодательные и нормативно-правовые акты федерального, регионального и муниципального уровней, регулирующие вопросы работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления и муниципальных предприятиях<sup>2</sup>;

2) Законодательные и иные нормативно-правовые акты федерального, регионального и муниципального уровней, определяющие порядок функционирования органов местного самоуправления и муниципальных предприятий<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Алексеев С.С. Теория государства и права. М., 2013; Бородин И.А. О праве граждан на обращение в защиту своих прав и свобод. СПб., 2011; Бородин С.С. Административное право. Общая и особенная часть. СПб., 2012; Князев С.Д. Институт обращений граждан в фокусе административных процедур. М., 2011; Кравченко В.В. Право граждан РФ на обращение (правовое регулирование и практика реализации). СПб., 2010; Купреева С.С. Административное право и защита прав и свобод человека и гражданина в современный период. Новосибирск. 2011; Лошкарев А.В. Гарантии законности при рассмотрении обращений граждан в административном порядке. М., 2012; Лыскова Е.И. Право граждан на обращение в суд и юридические методы его защиты. Нижний Новгород, 2012; Маслов А.А. Реализация материально – правового содержания института обращений граждан в нормах административного права. М., 2013; Попов И.Е. порядок рассмотрения обращений граждан в органы власти: особенности правового регулирования. М., 2011; Попов Л.Л. Административное право России. М., 2010.

<sup>2</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ // Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060; Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации № 138–ФЗ от 14 ноября 2002г., с изменениями 01 января 2016г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>3</sup> О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти: Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г., с изменениями от 27 декабря 2012г. № 452. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк

**Практическая значимость дипломного проекта** состоит в том, что выявленные характерные черты и рекомендованные мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан в муниципальное унитарное предприятие «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой могут быть использованы, в связи с их универсальностью, для построения эффективной системы работы с обращениями любого муниципального учреждения.

**Структура дипломного проекта.** Дипломный проект состоит из введения, трех разделов, заключения, списка источников и литературы, приложений.

---

«Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О государственных и муниципальных унитарных предприятиях: федер. закон № 161-ФЗ от 02 декабря 2002г., с изменениями 23 ноября 2015г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. ЯНАО»; Устав муниципального образования город Новый Уренгой № 147 от 21 декабря 1998г., с изменениями 01 июля 2014г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. ЯНАО»; Об утверждении положения о порядке управления и распоряжения муниципальным имуществом г. Новый Уренгой № 65 от 25 ноября 2010 с изменениями 01 июля 2014 г. URL: <http://docs.pravo.ru/document/view/15316243/27112026/> (дата обращения: 15 февраля 2016г.).

## **РАЗДЕЛ I. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Профессор С.С. Алексеев в рамках теории государства и права очень точно отметил, что «контакты, которые возникают между государством и индивидом, взаимоотношения людей друг с другом фиксируются государством в юридической форме прав, свобод и обязанностей, образующих в своем единстве правовой статус индивида»<sup>1</sup>.

Гражданин является участником общественных отношений во всех сферах жизни государства и общества, в том числе и в сфере муниципального управления. Государство признает гражданина субъектом административного права, тем самым с помощью норм данной правовой отрасли определяет его правовой статус.

В целом правовой статус гражданина в административном праве (статус гражданина – административно-правовой) определяется изложенными законодательством правами, возложенными на них обязательствами, а также гарантиями реализации прав и обязанностей (охрана законом и механизм защиты органами государства и местного самоуправления) и установленной нормами административного права ответственностью<sup>2</sup>.

Одним из видов специальных юридических гарантий является обращение граждан в структуры местного значения. Общественные отношения, через которые выражаются права граждан на обращения являются предметом регулирования различных отраслей российского права: административного, гражданско-процессуального, уголовно-процессуального и некоторых других.

Согласно ст.13 Федерального Закона № 59 Конституции РФ, граждане Российской Федерации имеют право лично обращаться, направлять

---

<sup>1</sup> Алексеев С.С. Теория государства и права. Самара, 2013. С. 171.

<sup>2</sup> Бородин С.С. Административное право. СПб, 2012. С. 256.

индивидуальные и коллективные обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления.<sup>1</sup>

Установленное в рассматриваемой статье право граждан Российской Федерации является: важным средством осуществления и защиты конституционных и других прав и свобод граждан; укрепления связей власти с населением; одним из видов участия граждан в управлении делами общества; существенным источником информации при решении вопросов муниципального, социально-культурного строительства и других вопросов деятельности общества.

В праве на обращение проявляется возможность удовлетворения личных, муниципальных и общественных интересов. Обращения граждан способствуют повышению уровня контроля народа за деятельностью органов местного самоуправления, борьбы с бюрократизмом, волокитой и другими недостатками в работе органов местного самоуправления. Праву граждан на обращение в органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и предприятия соответствует обязанность этих органов, а также должностных лиц, которым они адресованы, внимательно, в установленном порядке и сроки рассматривать обращения и принимать по ним законные и обоснованные решения.

Федеральный закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (именуемый в дальнейшем Закон № 59–ФЗ) регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>2</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

Легальное закрепление термина «обращение гражданина» содержит ст.4 Федерального закона №59 – ФЗ, под которым понимается направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение гражданина в органы местного самоуправления<sup>1</sup>.

Исходя из определения «обращение гражданина», закрепленного в законе, можно отметить основные признаки обращения: обращения имеют письменную, устную или электронную форму; письменные обращения соответственно, содержат: предложение, заявление или жалобу.

При этом каждый из видов обращения обладает своей спецификой; наличием адресата письменного обращения. Им может быть государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо данного органа; адресатом же устного обращения выступают только государственные органы или органы местного самоуправления.

Не до конца понятно, почему законодатель не допускает устного обращения к должностному лицу указанных органов. Данное положение противоречит ч. 1 ст. 2 Федерального закона № 59 – ФЗ, в котором закреплено, что граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления и должностным лицам, то есть, допускающей устное обращение к должностному лицу<sup>2</sup>.

Наиболее оправдано научное определение обращения граждан, предложенное С.А. Широковым. По его мнению, обращение – это волеизъявление индивида, выражающиеся в конкретных действиях, имеющих письменную или устную форму, соответствующую правилам, закрепленным в нормативно-правовых актах, направляемое в органы

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>2</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

государства или органы местного самоуправления, в видах, необходимых для того, чтобы реализовать, предоставить, защитить или восстановить права и свободы граждан<sup>1</sup>.

В литературе встречается точка зрения, согласно которой, государство рассматривает обращения граждан как важное средство реализации их конституционного права вскрывать недостатки в деятельности муниципального аппарата, отдельных организаций, вносить предложение по улучшению их работы, принимать участие в восстановлении нарушенных прав и свобод, также в обеспечении социальной справедливости<sup>2</sup>. Однако подобная точка зрения представляется неполной. В институт обращений граждан заложено гораздо большие возможности. В современных условиях в демократичном государстве (или стремящемся стать таковым) они могут стать не только средством защиты прав, но и формой реализации прав граждан на участие в управлении делами общества. Исходя из этого, можно утверждать, что институт обращений граждан в муниципальной власти выполняет три функции.

Правозащитная функция заключается в том, что обращение граждан как юридический институт является одним из средств защиты прав граждан: они позволяют предупредить правонарушение, а если оно уже совершено – устранить его последствия и восстановить нарушенное право. Правозащитная функция, вне всякого сомнения, является центральной, определяющей.

Информационная функция: обращения граждан являются ценнейшим источником аналитической информации, позволяющим уточнить приоритеты законотворческой деятельности, использовать новые подходы и креативные идеи для поиска решения наиболее актуальных социально – экономических

---

<sup>1</sup> Ширококов С.А. Правовая мотивация взаимодействия граждан и государства Российской Федерации. СПб, 2012. С.54.

<sup>2</sup> Яичникова Ю.С. О взаимодействии органов местного самоуправления с населением и общественными институтами в сфере контрольной деятельности. Нижний Новгород, 2012. С.141-143.

проблем. Информационная функция института обращений, с точки зрения интересов отдельных граждан, не имеет большого значения. Извлечет ли муниципальный орган из его обращения нужную для его работы информацию, положение данного гражданина не изменится. Но с точки зрения муниципального управления данная функция исполняет важнейшую роль. Это и есть наглядный показатель общественных настроений, и свидетельство о наиболее острых проблемах, и индикатор доверия к органам власти.

Коммуникативная функция заключается в следующем: обращения граждан могут быть средством коммуникации между муниципальными структурами и гражданами, служить своего рода каналом воздействия, с помощью которого граждане получают возможность так или иначе воздействовать на властные решения, участвовать в процессе их принятия<sup>1</sup>. Таким образом, обращения граждан в совокупности регулирующих их правовых норм представляют собой сложный и достаточно разветвленный институт административного права. Этот правовой институт функционирует и служит эффективным средством демократизации общества, формирования правового общества, широким каналом участия граждан в управлении делами общества.

Существуют различные классификации обращений по форме и по содержанию. Одна из них достаточно проста – обращения классифицируются в зависимости от формы их подачи. Таких форм существует три (что признано всеми правоведами и отражено в законодательстве): устная, письменная и электронная.

Правильный подход к устному обращению обеспечивает максимальную быстроту и законность его разрешения. По несложному вопросу гражданину гораздо легче обратиться именно с устным обращением,

---

<sup>1</sup> Яичникова Ю.С. О взаимодействии органов местного самоуправления с населением и общественными институтами в сфере контрольной деятельности. Нижний Новгород, 2012. С.141-143.

а должностному лицу порой целесообразно сразу же постараться дать ответ на устное обращение. Таким образом, применение устных обращений способствует сокращению сроков их рассмотрения, устраняет переписку и бумажную волокиту и помогает более оперативно решить возникший вопрос. Устные обращения могут подразделяться на личные, поданные при личной встрече, телефонные звонки<sup>1</sup>. Особой формой устных обращений можно назвать и обращения, поданные в ходе телемостов высших руководителей государства и граждан. Подобная форма применяется в России, когда Президент Российской Федерации отвечает в прямом эфире на вопросы, задаваемые по телефону, через интернет и посредством телемостов.

Само собой, не всегда и не по всем вопросам целесообразно устное обращение. Тогда граждане могут подать письменное обращение. Такие жалобы обычно пересылаются по почте, факсу, через бюро жалоб, лично, через секретариат и т.п.

Еще следует отметить такую специфическую форму к подаче обращений, как публикация в печати материалов, связанных с предложениями, заявлениями, жалобами. Впервые подобная норма была зафиксирована в п. 11 Указа Президиума ВС СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»<sup>2</sup>. Этот Указ впервые признал публикации в прессе обращениями. В действующем Федеральном законе этой нормы уже нет, что, вполне оправданно. Публикации в прессе лишены одного важного признака обращения – адресата. Они обращены «к народу», т.е. ни к кому конкретному, следовательно, нельзя требовать, чтобы какой-то орган или должностное лицо их рассматривали. Кроме того, нет гарантий, что газету, в которой «обращение» было опубликовано, прочтет именно то должностное лицо, которое компетентно в вопросе его рассмотрения.

---

<sup>1</sup> Бородин И.А. О праве граждан на обращение в защиту своих прав и свобод. М., 2011. С. 12.

<sup>2</sup> О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан: Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534 -VII (утратил силу) // Ведомости Верховного Совета СССР. – 1968 – № 17. – Ст.144.

По форме подачи обращений можно выделить так называемые «смешанные» или «устно-письменные» обращения – выполненные в письменном виде, но поданные на личном приеме, а не присланные по почте.

Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (интернет-обращений), как правило, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информируют заявителя о невозможности принять его обращение. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией. В случае если в интернет–обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причины отказа), после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением<sup>1</sup>.

В зависимости от содержания, ст.4 Федерального закона № 59 – ФЗ различает три вида обращений: предложение, заявление, жалоба<sup>2</sup>.

В работах большинства исследователей приводится большое количество разновидностей обращений. В действиях граждан по защите своих прав реализуется одновременно и частный и публичный интерес, если обращения граждан понимаются как правозащитные действия. Н.А. Ямольская разделила их на три разновидности, каждой из которых соответствует определенный вид обращений граждан: профилактические действия (цель их не в установлении нарушений, а в создании лучших условий для реализации права), их формой являются предложения; сигнальные действия (их цель – устранение не нарушений, а возможности их предупреждения), характерная форма – письма-сигналы, защитные действия

---

<sup>1</sup> Маслов Б.В. Реализация материально – правового содержания института обращений граждан в нормах административного права. М.,2013. С.15.

<sup>2</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

(цель – защита уже нарушенных прав, устранение последствий нарушения), характерная форма – жалобы<sup>1</sup>.

Подобный подход представляется оптимальным в качестве базы для систематизации и классификации обращений граждан по содержанию. Он дает возможность «привязать» любую разновидность обращений к трем формам действий защиты прав.

Тем не менее основными и наиболее распространенными видами обращений граждан являются, те, которые направлены в Законе № 59-ФЗ<sup>2</sup>.

Предложение не связано с нарушением прав и с реализацией каких либо прав заявителя, оно направлено на внесение изменений в существующем порядке. Предложения могут быть самыми различными по содержанию. Внося предложение, гражданин не преследует личной цели, не стремится защитить свои права от нарушений, а пытается непосредственно воздействовать на принятие решений муниципальными органами. Это включает, в частности, право, индивидуально и совместно с другими гражданами, представлять в правительственные органы и учреждения, а также в организации, занимающиеся ведением муниципальных дел, критические замечания и предложения относительно улучшения их деятельности и привлекать внимание к любому аспекту их работы, который может затруднять или содержать поощрение, защиту и пути осуществления прав человека и основных свобод<sup>3</sup>.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно – правовых актов, недостатки в работе органов местного самоуправления, должностных лиц. Такой вид обращения как заявление, может преследовать одну из двух целей:

---

<sup>1</sup> Надыгина Е.В. Инновации в государстве и праве России. Нижний Новгород, 2013. С.49.

<sup>2</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>3</sup> Попов И.Е. Порядок рассмотрения обращений граждан в органы власти: особенности правового регулирования. Новосибирск, 2011. С.13.

«позитивную» или «негативную». Позитивной целью является просьба оказать содействие заявителю или иным лицам в развитии каких – либо конституционных прав или свобод. К «негативной» цели относится сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в органах местного самоуправления и должностных лиц. Примерами позитивного заявления могут служить заявления о бракосочетании в органы ЗАГС, заявление о создании юридического лица в органы налоговой службы. «Негативными» заявлением будет заявление в органы прокуратуры о нарушении законодательства или прав и свобод гражданина в органах местного самоуправления.

Но на практике как правило, наиболее часто встречается вид обращений граждан – жалоба. Жалоба в соответствии со ст. 4 Федерального Закона № 59 – ФЗ – это просьба гражданина о восстановлении или защиты его прав, свобод, законных интересов или законных интересов других лиц, которые были нарушены<sup>1</sup>.

Для уяснения юридических свойств и процедур нужно отметить, что все жалобы граждан делятся на: административные, т.е. рассматриваемые в судебном, административном порядке; судебные рассматриваются судами в процессе осуществления правосудия в порядке уголовного, гражданского, административного и конституционного судопроизводства. Другими словами, один из этапов - это обращение граждан в суд, решения по которым принимаются на основе норм процессуального законодательства. К этому типу обращений относятся и жалобы, которые рассматривают конституционными (уставами) судами<sup>2</sup>.

Среди административных жалоб по правовым признакам выделяют специальную и общую. Порядок и основания производства по специальным жалобам устанавливаются специальными нормами, которые содержатся в

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>2</sup> Подьячев К.В. Обращение граждан во власть. СПб, 2012. С.186.

других актах. Прово на общую административную жалобу сейчас фактически является абсолютным, неограниченным, неотъемлемым правом человека. Любой дееспособный человек может подать ее по любому значимому для него поводу, в любое время.

Существует еще одна классификация обращений – по субъекту: индивидуальные и коллективные. Индивидуальные обращения подписываются одним лицом – заявителем. Коллективным обращением может быть признано лишь обращение двух и более граждан одновременно и совокупно, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях. Выделяют также петиции – коллективные обращения граждан в органы власти, а о необходимости проведения общественных реформ или частичного изменения местного законодательства<sup>1</sup>.

Принятые в ряде субъектов РФ законы об обращении граждан рассматривают также такие обращения, как: ходатайства – письменные обращения граждан с просьбой о признании за физическими или юридическими лицами определенного статуса, прав, свобод; повторные обращения – обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный федеральным и краевым законодательством срок для рассмотрения данного обращения; анонимные обращения – те, которые не содержат сведений о личности обратившегося гражданина, а именно: фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы и учебы.

Все же следует отметить то, что анонимные обращения и письма-сигналы, по своей природе направлены на уведомление властей о каком – либо нарушении закона (или подзаконного акта) – совершенном, или тем, который должен совершиться, об ущемлении прав других граждан, не имеющих прямого отношения к заявителю. Письма-сигналы вообще не связаны с личностью заявителя, следовательно, в соответствии с ст. 11

---

<sup>1</sup> Лыскова Е.И. Право граждан на обращение в суд и юридические методы его защиты. Нижний Новгород, 2012. С.111.

Федерального Закона № 59 – ФЗ не подлежат рассмотрению, за исключением случаев, когда в них «содержаться сведения о подготовительном, совершаемом, противоправном деянии, а также о лице, его замышляющем, совершившем»<sup>1</sup>.

Отсюда следует, что основными видами обращений граждан, используемых в законодательстве в российской, юридической литературе можно назвать: предложение, заявление, жалоба. Классификация обращений граждан имеет огромное значение для практики, т.к. специфические виды обращений требуют особой процедуры.

В деятельности любого органа муниципальной власти особое место занимает работа с обращениями населения.

Кроме Закона №59 –ФЗ, порядку работы с обращениями населения и их приему посвящен XII раздел Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти (далее Типовой регламент)<sup>2</sup>.

В этом разделе закреплена также новая форма представления обращений граждан: электронные обращения или интернет-обращения. До принятия этого документа обращения граждан принимались исключительно в письменной или устной формах.

В соответствии со ст. 1 Закона № 59–ФЗ порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, и на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ // Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>2</sup> О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти: Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г., с изменениями от 27 декабря 2012г. № 452. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом<sup>1</sup>.

Основное предназначение Закона № 59 – ФЗ заключается в закреплении требований к составлению обращений и порядка их рассмотрения государственными органами и органами местного самоуправления. В первую очередь следует отметить, что граждане реализуют право на обращение свободное и добровольное. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц<sup>2</sup>.

В соответствии со ст. 7 Закона № 59 гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должно быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии<sup>3</sup>.

К тексту обращений граждан предъявляются всего два требования:

1. Обращение не должно содержать нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Подобные обращения остаются без ответа, а получивший их орган или должностное лицо имеет право на ответное послание гражданину о недопустимости подобного поведения.

2. Текст обращения должен быть доступным к прочтению. В ином случае на него просто физически невозможно будет дать ответ, а если

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ // Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>2</sup> Купреев С.С. Административное право и защита прав и свобод человека и гражданина в современный период. М., 2011. С. 17.

<sup>3</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

фамилия и почтовый адрес тоже окажутся неразборчивыми, то гражданину не смогут сообщить о возникших трудностях<sup>1</sup>.

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (ст. 8 Закона № 59 – ФЗ). Однако, согласно ст. 8 Закона № 59 – ФЗ неправильно направленное обращение все равно в итоге будет переслано «правильному» адресату, при этом срок рассмотрения документа будет исчисляться с даты его получения в органе, уполномоченном на подготовку ответа<sup>2</sup>.

Кроме того, необходимо отметить, что если гражданин неоднократно обращался с одним и тем же обращением, на которое ему многократно давались письменные ответы, то на очередное послание, не содержащее новых сведений, доводов или обстоятельств, государственный орган или орган местного самоуправления имеет право прислать уведомление о полном прекращении переписки с ним по вопросу, содержащемуся в этих обращениях. Это означает, что по иным вопросам данный орган не имеет права игнорировать обращения настойчивого гражданина (ст. 11 Закона № 59 – ФЗ).<sup>3</sup>

Общий список прав гражданина при рассмотрении его обращения зафиксирован в ст. 5 Закона № 59 – ФЗ: представление дополнительных документов и материалов либо наоборот – обращение с просьбой об их истребовании; ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую

---

<sup>1</sup> Князев С.Д. Институт обращений граждан в фокусе административных процедур //Академический юридический журнал. Иркутск, 2011. № 1(19). С.56.

<sup>2</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>3</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

законом тайну; получение письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов и уведомление о переадресации обращения; обращение с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке; направление заявления о прекращении рассмотрения обращения.<sup>1</sup>

К гарантиям безопасности гражданина относятся: запрещение его преследования в связи с направлением обращения, содержащего критику деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, а также неразглашение сведений, содержащихся в обращении, без согласия гражданина<sup>2</sup>. К сожалению, в действующем Законе № 59-ФЗ подробно не описываются правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, а также не указывается орган, который должен утвердить такие правила. Указанный закон содержит только основные положения, регламентирующие порядок такой работы. Рассмотрим наиболее важные из них.<sup>3</sup>

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу (п. 2 ст. 8 Закона № 59 – ФЗ, п. 12.1.1 Типового регламента).<sup>4</sup>

Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>2</sup> Лошкарев А.В. Гарантии законности при рассмотрении обращений граждан в административном порядке. СПб, 2012. С.107.

<sup>3</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>4</sup> О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти: Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г., с изменениями от 27 декабря 2012г. № 452. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

обращения (с возможностью его продления не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о таком продлении) (ст. 12 Закона № 59 – ФЗ, ст. 12.2 Типового регламента)<sup>1</sup>.

Рассмотрение обращений граждан, по мнению законодателя, должно производиться исключительно на безвозмездной основе, т.е. бесплатно (ст. 2 Закона № 59 – ФЗ). Исключение составляют обращения, содержащие заведомо ложные сведения. Расходы, понесённые в связи с их рассмотрением, могут быть взысканы с гражданина, но только по решению суда (ст. 16 Закона № 59 – ФЗ).<sup>2</sup>

Ответ на обращение гражданина, не зависимо от того, получено ли оно в письменном виде или по электронной почте, или же через интернет-приемную, всегда выдается в письменном виде по существу поставленных в обращении вопросов, и отправляется по почтовому адресу, который указал заявитель (п. 4 ст. 10 и п. 3 ст. 7 Закона № 59 – ФЗ).<sup>3</sup>

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (ст. 11 Закона № 59 – ФЗ).<sup>4</sup>

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему

---

<sup>1</sup> О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти: Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г., с изменениями от 27 декабря 2012г. № 452. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>2</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>3</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>4</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения<sup>1</sup>.

Личный прием граждан в органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (ст.13 Закона № 59 – ФЗ).<sup>2</sup>

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях выдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов<sup>3</sup>.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданин может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Закон № 59-ФЗ предусматривает для субъектов РФ возможность детализации своих положений региональными законами и иными нормативными актами. Изменение норм федерального закона на региональном уровне допускается только в сторону увеличения прав и дополнения гарантий граждан и ни в коем случае не в сторону их ущемления.

---

<sup>1</sup> Маслов Б.В. Институт обращений граждан. М., 2012. С. 48.

<sup>2</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>3</sup>Нудельман В.Я. Обращение граждан в органы публичной власти как институт гражданского общества: понятие, сущность, содержание. Новосибирск, 2012. С.69.

Лица, виновные в нарушении Закона № 59 – ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ. В частности, нарушение установленного законодательством РФ порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами государственных органов и органов местного самоуправления, за исключением случаев, предусмотренных ст.5.39 РФ влечёт наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.<sup>1</sup>

Судебный надзор за законностью административной деятельности представляет собой вид государственного контроля. Его специфика состоит в том, что проверяется только законность властных актов, действий и бездействия субъектов власти. Проверку проводит орган правосудия при рассмотрении конкретных дел по жалобам и искам граждан.

Рассмотрение судами жалоб граждан на акты должностных лиц и органов исполнительной власти – это административная юстиция или правосудие по административным делам. Административная юстиция в Российской Федерации характеризуется следующими особенностями: это решение спора между гражданином и субъектом власти о законности действий последнего; споры решаются обычными судами (общей юрисдикции, арбитражными); порядок рассмотрения дел регламентируется нормами ГПК РФ Гражданский процессуальный кодекс РФ: Федеральный закон от 14.11.2002г. № 138-ФЗ (Ред. от 01.01.2016г.) и АПК РФ арбитражный процессуальный кодекс РФ: Федеральный закон от 24.07.2002г. № 95-ФЗ (Ред. от 30.12.2012г.).<sup>2</sup>

В настоящее время нужно выделять два варианта судебного обжалования: по общему праву и на основе специальных норм.

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>2</sup> Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации № 138–ФЗ от 14 ноября 2002г., с изменениями 01 января 2016г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

Обжалование по общему праву в суды общей юрисдикции регламентируется Федеральным закон РФ от 14.11.2002г. № 138-ФЗ (Ред. от 01.01.2016г.)<sup>1</sup>

В соответствии с этим Законом каждый гражданин вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями или решениями органов местного самоуправления, учреждений, предприятий, общественных объединений, должностных лиц нарушены его права и свободы.

К действиям (бездействиям), решениям органов местного самоуправления, учреждений, предприятий и их объединений, общественных объединений и должностных лиц, которые могут быть обжалованы в суде, относятся коллегиальные и единоличные действия (бездействия), решения, в том числе представление официальной информации, ставшей основанием для совершения действий (принятия решений), в результате которых: нарушены права и свободы гражданина; созданы препятствия осуществлению гражданином его прав и свобод; незаконно на гражданина возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

Суды рассматривают жалобы на любые действия (решения), нарушающие права и свободы граждан, кроме: действий (решений), проверка которых отнесена законодательством к исключительной компетенции Конституционного Суда Российской Федерации; действий (решений), в отношении которых законодательством предусмотрен иной порядок судебного обжалования.

Гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчинённости органу местного самоуправления,

---

<sup>1</sup> Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации № 138–ФЗ от 14 ноября 2002г., с изменениями 01 января 2016г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

учреждению, предприятию или объединению, общественному объединению, должностному лицу<sup>1</sup>.

Вышестоящие в порядке подчинённости: органы, объединение, должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня её подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

Жалоба может быть подана гражданином, права которого нарушены, или его представителем, а также по просьбе гражданина надлежащим уполномоченным представителем общественной организации, трудового коллектива. Жалоба подается по усмотрению гражданина либо в суд по месту его жительства, либо в суд по месту нахождения органа, объединения, должностного лица, государственного служащего.

Приняв жалобу к рассмотрению, суд по просьбе гражданина или по своей инициативе вправе приостановить исполнение обжалуемого действия (решения). Подача жалобы оплачивается государственной пошлиной в установленном размере. Суд может освободить гражданина от уплаты пошлины или уменьшить её размер<sup>2</sup>.

Для обращения в суд установлены следующие сроки (ст. 5 Закона № 4866-1): три месяца со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его права; один месяц со дня получения гражданином письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, объединения, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если гражданином не был получен на неё письменный ответ. Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы может быть восстановлен судом.

На органы местного самоуправления, учреждения, предприятия и их объединения, общественные объединения, на должностных лиц, действия

---

<sup>1</sup> Головацкая М.В. К вопросу о порядке рассмотрения обращений граждан. СПб., 2013. С.11.

<sup>2</sup> Кравченко В.В. Право граждан РФ на обращение (правовое регулирование и практика реализации). М.,2010. С.8.

(решения) которых обжалуются гражданином, возлагается процессуальная обязанность документально доказать законность обжалуемых действий (решений); гражданин освобождается от обязанности доказывать незаконность обжалуемых действий (решений), но обязан доказать факт нарушения своих прав и свобод.

По результатам рассмотрения жалобы суд выносит решение. Установив обоснованность жалобы, суд признает обжалуемое действие (решение) незаконным, обязывает удовлетворить требование гражданина, отменяет применённые к нему меры ответственности либо иным путём восстанавливает его нарушенные права и свободы.

Установив обоснованность жалобы, суд определяет ответственность органа местного самоуправления, учреждения, предприятия или объединения, общественного объединения или должностного лица за действия (решения), которые привели к нарушению прав и свобод гражданина.<sup>1</sup>

Ответственность может быть возложена как на тех, чьи действия (решения) признаны незаконными, так и на тех, кем представлена информация, ставшая основанием для незаконных действий (решений).

Убытки, моральный вред, нанесённые гражданину признанными незаконными действиями (решениями), а также представлением изгаженной информации, возмещаются в установленном Гражданским кодексом Российской Федерации<sup>2</sup>.

Если обжалуемое действие (решение) суд признает законным, не нарушающим прав и свобод гражданина, он отказывает в удовлетворении жалобы. Решение суда, вступившее в законную силу, обязательно для всех органов местного самоуправления, учреждений, предприятий и их

---

<sup>1</sup> Попов Л.Л. Административное право России. М., 2010.С. 24.

<sup>2</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): федер. закон от 30 ноября 1994 г., с изменениями 31 января 2016 г. №51-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

объединений, общественных объединений, должностных лиц и граждан, и подлежит исполнению на всей территории Российской Федерации.

Решение суда направляется соответствующему органу, объединению или должностному лицу, а также гражданину не позднее десяти дней после вступления решения в законную силу.

Об исполнении решения должно быть сообщено суду и гражданину не позднее чем в месячный срок со дня получения решения суда. В случае неисполнения решения суд принимает меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации.<sup>1</sup>

Судебное обжалование на основе специальных норм – исключение из судебного обжалования по общему праву. В установленных специальными нормами случаях жалобы тоже направляется в суд, но процедуры их подачи и рассмотрения отличаются некоторым своеобразием.

Специальные жалобы в арбитражные суды согласно АПК РФ подаются, если федеральным законом установлен для определённой категории дел досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров. В таких случаях суд может принять дело к производству, если соблюдена процедура досудебного рассмотрения разногласий.

Граждане могут обращаться в Конституционный Суд РФ в соответствии с Федеральным конституционным законом «О Конституционном Суде Российской Федерации»<sup>2</sup>, которым урегулированы особенности рассмотрения дел по жалобам на нарушения конституционных прав и свобод граждан. Правом на обращение в Конституционный Суд РФ с индивидуальной или коллективной жалобой обладают граждане, чьи права и свободы нарушаются законом, принимаемым или подлежащим применению в конкретном деле, и объединения граждан. По итогам рассмотрения такой

---

<sup>1</sup> Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации № 138–ФЗ от 14 ноября 2002г., с изменениями 01 января 2016г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>2</sup> О Конституционном Суде Российской Федерации: Федеральный Конституционный Закон № 1от 21.07.1994 г., с изменениями 04 августа 2014г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

жалобы Конституционный Суд РФ принимает одно из следующих решений о признании закона либо отдельных его положений соответствующими Конституции РФ; о признании закона либо отдельных его положений не соответствующими Конституции РФ.<sup>1</sup>

В случае, если Конституционный Суд РФ признал закон, применяемый в конкретном деле, не соответствующим Конституции РФ, данное дело во всяком случае подлежит пересмотру компетентным органом в обычном порядке. Постановления Конституционного Суда РФ подлежат незамедлительному опубликованию в официальных изданиях органов государственной власти Российской Федерации, а также субъектов РФ, которых они касаются.

Таким образом, завершая первый раздел дипломного проекта, можно сделать следующие выводы:

1) Обращения граждан – это обобщенное название различных видов коллективных и индивидуальных обращений граждан в органы местного самоуправления, в адрес предприятий, должностных лиц и т.п.

2) Граждане, обращаясь в органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и предприятия и к должностным лицам, вступают с ними в определённые отношения, и эти отношения со всей очевидностью являются ничем иным как административно-правовыми отношениями. Вместе с тем, при защите публично-правового интереса – восстановления законности, нельзя забывать и о частных интересах лиц, обратившегося в полномочный орган. Поэтому главной целью процесса рассмотрения обращения гражданина по существу должно стать восстановление прежнего положения, нарушенного теми или иными неправомерными действиями или решениями органа государственной власти или местного самоуправления. К сожалению, эта задача не всегда решается

---

<sup>1</sup> Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации № 138–ФЗ от 14 ноября 2002г., с изменениями 01 января 2016г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

на практике, поскольку законодательство, регламентирующее право граждан на обращения, не содержит такого требования.

3) Судебный порядок решения обращений граждан (жалоб) является надежным способом охраны и защиты прав граждан, особенно в тех случаях, когда их интересы и права нарушаются неправомерными действиями (бездействиями, решениями субъектов власти). Это объясняется тем, что дела рассматриваются свободными от ведомственных влияний и интересов судьями, которые независимы и подчиняются лишь Конституции Российской Федерации.

## **РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «УРЕНГОЙСКОЕ ГОРОДСКОЕ ХОЗЯЙСТВО» С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Муниципальное унитарное предприятие «Уренгойское Городское хозяйство» г. Новый Уренгой является коммерческой организацией. Муниципальное предприятие – необходимая организационно-правовая форма предпринимательской деятельности, осуществляемой муниципалитетом для выполнения работ, оказания услуг в целях удовлетворения потребностей города, осуществления деятельности в целях решения социальных задач, обеспечения функционирования городской инфраструктуры и т.п. Являясь коммерческой организацией, предприятие преследует не только цель получения прибыли, но также оно было создано в целях удовлетворения общественных потребностей.

Правовое положение муниципальных предприятий в Российской Федерации устанавливается Гражданским кодексом РФ, Федеральный Закон от 02 декабря 2002 года № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях».<sup>1</sup> Также муниципальные предприятия в своей деятельности руководствуются иным федеральным законодательством, законами и нормативными актами администрации субъектов федерации<sup>2</sup>, нормативными актами муниципального образования (Устав города Новый Уренгой от 21 декабря 1998 года № 147,<sup>3</sup> Решение Думы города Новый Уренгой от 25 ноября 2010 года № 65 «Об утверждении положения о порядке

---

<sup>1</sup> О государственных и муниципальных унитарных предприятиях: федер. закон № 161-ФЗ от 02 декабря 2002г., с изменениями 23 ноября 2015г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. ЯНАО».

<sup>2</sup> Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. закон № 131-ФЗ от 06 октября 2003г., с изменениями от 15 февраля 2016г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>3</sup> Устав муниципального образования город Новый Уренгой № 147 от 21 декабря 1998г., с изменениями 01 июля 2014г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. ЯНАО».

управления и распоряжения муниципальным имуществом г. Новый Уренгой»,<sup>1</sup> Уставом предприятия.

Муниципальное унитарное предприятие «Уренгойское городское хозяйство» города Новый Уренгой было создано решением комитета по управлению имуществом администрации г. Новый Уренгой № 731 от 23 сентября 2010г.,<sup>2</sup> и является правопреемником муниципального предприятия. Многоотраслевое производственное объединение жилищно-коммунального хозяйства, имеет фирменное наименование Муниципальное унитарное предприятие «Уренгойское городское хозяйство» города Новый Уренгой (МУП «УГХ» г. Новый Уренгой). Учредителем предприятия является муниципальное образование г. Новый Уренгой в лице комитета по управлению имуществом администрации г. Новый Уренгой, а также иные уполномоченные органы, осуществляет контроль за деятельностью предприятия согласно Устава г. Новый Уренгой.<sup>3</sup> Глава администрации г. Новый Уренгой заслушивает ежемесячные отчеты о работе руководителей муниципальных предприятий.

Согласно п.1 ст.9 ФЗ «О государственных и муниципальных предприятиях»,<sup>4</sup> учредительным документом унитарного предприятия является его устав, устанавливающий правовые и организационные основы деятельности предприятия.

---

<sup>1</sup> Об утверждении положения о порядке управления и распоряжения муниципальным имуществом г. Новый Уренгой № 65 от 25 ноября 2010, с изменениями 01 июля 2014 г. URL: <http://docs.pravo.ru/document/view/15316243/27112026/> (дата обращения: 15 февраля 2016).

<sup>2</sup> Об утверждении стандарта раскрытия информации МУП «Уренгойское городское хозяйство» г.Новый Уренгой № 731 от 23 сентября 2010г. URL: [http://www.newurengoy.ru/pages/mup\\_ugh.html](http://www.newurengoy.ru/pages/mup_ugh.html) (дата обращения: 16 февраля 2016).

<sup>3</sup> Устав муниципального образования город Новый Уренгой № 147 от 21 декабря 1998г., с изменениями 01 июля 2014г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. ЯНАО».

<sup>4</sup> Устав муниципального образования город Новый Уренгой № 147 от 21 декабря 1998г., с изменениями 01 июля 2014г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. ЯНАО».

МУП «УГХ» г. Новый Уренгой является юридическим лицом, имеет самостоятельный баланс, расчётный и иные счета в банках, круглую печать со своим наименованием, штамп, бланки, фирменное наименование.

Согласно п.1 ст.49 ГК РФ, унитарные предприятия обладают специальной правоспособностью, так, п.2.2 Устава МУП «УГХ» г. Новый Уренгой закрепляет исчерпывающий перечень видов деятельности предприятия и относит к ним: эксплуатацию жилого и нежилого фонда, коммунальное и бытовое водоснабжение и водоотведение, удаление и обработку твердых отходов, гостиничное хозяйство, внешнее благоустройство, непроизводственные виды бытового обслуживания населения, а также некоторые другие.<sup>1</sup> Предприятие не вправе осуществлять виды деятельности, непредусмотренные Уставом МУП «УГХ» г. Новый Уренгой, как и любое иное унитарное предприятие, не является собственником закреплённого за ним имущества. Имущество предприятия находится в муниципальной собственности г. Новый Уренгой, является неделимым и принадлежит предприятию на праве хозяйственного ведения. В состав предприятия не может включаться имущество иной формы собственности. Предприятие распоряжается принадлежащим ему на праве хозяйственного ведения недвижимым имуществом только с согласия Учредителя, остальным же имуществом, как правило, предприятие распоряжается самостоятельно.<sup>2</sup>

К компетенции МУП «УГХ» г. Новый Уренгой относятся:

– разработка программ и планов коммунально-жилищного развития поселения и обеспечение их выполнения;

---

<sup>1</sup> Об утверждении положения о порядке управления и распоряжения муниципальным имуществом г. Новый Уренгой № 65 от 25 ноября 2010 с изменениями 01 июля 2014 г. URL: <http://docs.pravo.ru/document/view/15316243/27112026/> (дата обращения: 15 февраля 2016).

<sup>2</sup> Об утверждении положения о порядке управления и распоряжения муниципальным имуществом г. Новый Уренгой № 65 от 25 ноября 2010 с изменениями 01 июля 2014 г. URL: <http://docs.pravo.ru/document/view/15316243/27112026/> (дата обращения: 15 февраля 2016).

- управление и распоряжение муниципальной собственностью, находящейся в рамках компетенции предприятия;
- разработка генерального плана, проектов планировки и застройки, а также планов землеустройства на территории поселения;
- организация благоустройства и озеленения территории поселения, использование и охрана лесов, расположенных в границах населённого пункта, организация сбора и вывоза бытовых отходов и мусора;
- управление муниципальным жилищным фондом и коммунальным бытовым хозяйством, находящимся в рамках компетенции предприятия;
- строительство и реконструкция муниципальных объектов социальной и производственной инфраструктуры, находящейся в рамках компетенции предприятия;
- иные полномочия в соответствии с Федеральными законами;
- аренда автотранспорта и тракторной техники;
- реализация песка;
- откачка сточных вод ассенизационной машиной;
- прием, транспортировка, размещение и захоронение ТБО на полигоне;
- прием, транспортировка и обезвреживание медицинских и био-отходов;
- прием и обезвреживание промышленных отходов;
- прием, хранение и демеркуризация ртутьсодержащих ламп;
- предрейсовые и послерейсовые медосмотры водителей;
- зимняя механизированная и ручная уборка;
- благоустройство, озеленение и содержание территорий;
- подготовка городских площадей к праздникам.

Анализ организационной структуры Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» города Новый Уренгой.

Организационная структура – совокупность подразделений организации и их взаимосвязей, в рамках которой между подразделениями

распределяются управленческие задачи, определяются полномочия и ответственность руководителей и должностных лиц. Организационная структура выстраивается в соответствии с теми задачами, которые ставит перед организацией её стратегия.

Являясь организацией, МУП «УГХ» г. Новый Уренгой представляет собой объединение лиц, состоящее из руководителя и коллектива работников предприятия.

В силу п.4 ст.113 ГК РФ, единственным руководителем унитарного предприятия является руководитель, назначаемый на эту должность. Он руководит текущей деятельностью муниципального предприятия<sup>1</sup>. Согласно пп.3 п.2 ст.24 Устава г. Новый Уренгой, утверждение порядка назначения на должность руководителей муниципальных предприятий относится к компетенции городской Думы<sup>2</sup>. Так, в соответствии с этим положением Устава, Думой г. Новый Уренгой было принято решение от 9 июня 2010 года № 59 «О порядке назначения на должность и освобождения от должности руководителей муниципальных предприятий и учреждений г. Новый Уренгой»,<sup>3</sup> утверждающее соответствующее положение. Положение определяет не только порядок назначения на должность и освобождения от должности руководителей муниципальных предприятий г. Новый Уренгой, но также и общие условия их труда. Назначение кандидатуры на замещение вакантной должности осуществляется в порядке назначения на должность постановлением администрации г. Новый Уренгой и на основании результатов конкурса. На основании решения конкурсной комиссии Глава

---

<sup>1</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): федер. закон от 30 ноября 1994 г., с изменениями 31 января 2016 г. №51-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>2</sup> Устав муниципального образования город Новый Уренгой № 147 от 21 декабря 1998г., с изменениями 01 июля 2014г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф».Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. ЯНАО».

<sup>3</sup> Устав муниципального образования город Новый Уренгой № 147 от 21 декабря 1998г., с изменениями 01 июля 2014г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. ЯНАО».

администрации г. Новый Уренгой в течение 30 дней с даты проведения конкурса издает постановление о назначении победителя конкурса на соответствующую вакантную должность руководителя и заключает с ним трудовой договор. Условия труда руководителя определяются на основании действующего законодательства, нормативных актов органов местного самоуправления и оформляются в соответствии с типовой формой трудового договора, утверждаемой администрацией г. Новый Уренгой. Содержание трудового договора определяется сторонами и включает обязательные условия, предусмотренные ст. 57 Трудового кодекса РФ, могут быть предусмотрены иные условия с учётом отраслевых особенностей и финансовых возможностей предприятия, не ухудшающие положение руководителя по сравнению с действующим законодательством. По соглашению сторон трудовой договор может заключаться на определённый срок, но не более чем на пять лет.<sup>1</sup> Трудовой договор с руководителем прекращается по основаниям, предусмотренным Трудовым кодексом РФ, в том числе и вследствие недостаточной квалификации, подтверждённой результатами аттестации, проводимой в порядке, установленном администрацией г. Новый Уренгой.

Согласно п.6.1 Устава МУП «УГХ» г. Новый Уренгой, предприятие возглавляет Директор, являясь тем самым руководителем предприятия, права и обязанности Директора МУП «УГХ» г. Новый Уренгой определены трудовым договором, заключаемым между ним и администрацией г. Новый Уренгой.<sup>2</sup> В соответствии с п. 6.4 и 6.8 Устава МУП «УГХ» г. Новый Уренгой Директор организует работу предприятия, утверждает структуру, штатное расписание предприятия, распоряжается его имуществом, в

---

<sup>1</sup> Трудовой кодекс Российской Федерации № 197–ФЗ от 30 декабря 2001г., с изменениями 30 декабря 2015г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>2</sup> Об утверждении положения о порядке управления и распоряжения муниципальным имуществом г. Новый Уренгой № 65 от 25 ноября 2010 с изменениями 01 июля 2014 г. URL: <http://docs.pravo.ru/document/view/15316243/27112026/> (дата обращения: 15 февраля 2016).

пределах своей компетенции издаст приказы и другие акты. Также в соответствии с п.4.4 Устава МУП «УГХ» г. Новый Уренгой Директор МУП «УГХ» г. Новый Уренгой осуществляет контроль за производственно-хозяйственной и финансовой деятельностью предприятия (оперативный контроль на основе бухгалтерской отчетности).<sup>1</sup> Директор принимает и увольняет работников предприятия, применяет к ним меры дисциплинарного взыскания и поощрения.

Что касается структуры МУП «УГХ» г. Новый Уренгой, то основной структурной единицей предприятия является отдел во главе с начальником отдела. По критерию подчинённости можно выделить два вида отделов – подчиняющиеся непосредственно Директору (юридический отдел, отдел материально-технического снабжения) и подчиняющиеся заместителям директора, главному инженеру (бухгалтерия, абонентский отдел, планово-экономический отдел, отдел делопроизводства и т.д.). Директор МУП «УГХ» г. Новый Уренгой имеет двух заместителей – по коммунальной службе, а также по финансам. Также можно выделить такие должности на предприятии, как главный инженер, инженер по кадрам, секретарь Директора, починенные непосредственно Директору предприятия.

При структурном подходе организацию рассматривают как таковую, способы распределения производственных обязанностей и то, каким образом передаются полномочия и ответственность в рамках организации. При поведенческом подходе в центре исследования находится человек. Независимо от того, насколько тщательно продумана структура организации, деятельность будет определяться в первую очередь людьми, входящими в состав этой организации, их способностями и мотивацией к труду.

В ходе подготовки проекта определены основные показатели деятельности, их величина за 2014 и 2015 годы и изменение показателей, то

---

<sup>1</sup> Об утверждении положения о порядке управления и распоряжения муниципальным имуществом г. Новый Уренгой № 65 от 25 ноября 2010 с изменениями 01 июля 2014 г. URL: <http://docs.pravo.ru/document/view/15316243/27112026/> (дата обращения: 15 февраля 2016).

есть их абсолютное и относительное отклонение. Можно сделать вывод, что численность персонала сократилась за это время на 5%, то есть, выбыл один специалист. Фонд заработной платы персонала увеличился на 5,4%, и среднегодовая заработная плата работающих была увеличена на 9,5 %.

Также был проанализирован фонд заработной платы в 2014 году; он составил 15,7 миллиона рублей, в 2015 году 16,6 миллиона рублей.

Сотрудники являются основой Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой. Без людей нет организации. Люди в организации создают ей продукт, они формируют культуру организации, ей внутренний климат, от них зависит то, чем является организация.

Работа с кадрами Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой включает следующие направления:

1. Наём и высвобождение персонала. Наем работника на должность происходит через собеседование. На муниципальную службу вправе поступать граждане, достигшие возраста 18 лет, владеющие государственным языком Российской Федерации и соответствующие квалификационным требованиям, установленным в соответствии с ФЗ № 25 для замещения должностей муниципальной службы, при отсутствии обстоятельств, указанных в статье 13 настоящего Федерального закона в качестве ограничений, связанных с муниципальной службой<sup>1</sup>.

При поступлении на муниципальную службу гражданин представляет:

– заявление с просьбой о поступлении на муниципальную службу и замещении должности муниципальной службы;

---

<sup>1</sup> О муниципальной службе в Российской Федерации: федер. закон №25-ФЗ от 02 марта 2007г., с изменениями 15 февраля 2016 г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

– собственноручно заполненную и подписанную анкету по форме, установленной уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти;

– паспорт;

– трудовую книжку, за исключением случаев, когда трудовой договор заключается впервые;

– документ об образовании;

– страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, за исключением случаев, когда трудовой договор заключается впервые;

– свидетельство о постановке физического лица на учет в налоговом органе по месту жительства на территории Российской Федерации;

– документы воинского учёта – для военнообязанных и лиц, подлежащих призыву на военную службу;

– заключение медицинского учреждения об отсутствии заболевания, препятствующего поступлению на муниципальную службу;

– сведения о доходах за год, предшествующий году поступления на муниципальную службу, об имуществе и обязательствах имущественного характера;

– иные документы, предусмотренные федеральными законами, указами Президента Российской Федерации и постановлениями Правительства Российской Федерации<sup>1</sup>.

Причинами высвобождения кадров в Муниципальном унитарном предприятии «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой

– повышение по должности;

– увольнение по собственному желанию;

– уход на пенсию.

---

<sup>1</sup> Хаманева Н.Ю. Конституционное право граждан на подачу обращений (Проблемы законодательного регулирования) //Государство и право. 2013. № 16. С.13.

Развитие персонала выражается в сохранении соответствующего уровня знаний у трудового коллектива, повышении квалификационного уровня. Решение о необходимости повышения квалификации выносится аттестационной комиссией. Все муниципальные служащие Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой имеют высшее образование.

Система мотивации персонала осуществляется в основном через премии, вручение грамот, повышение по должности. За успешное и добросовестное исполнение муниципальным служащим своих должностных обязанностей, продолжительную и безупречную службу, выполнение заданий особой важности и сложности применяются следующие поощрения: объявление благодарности; награждение ценным подарком; награждение почетной грамотой; награждение денежной премией; поощрение Правительством Российской Федерации, Ямало-ненецкого автономного округа, Новоуренгойского муниципального района; присвоение почетных званий; награждение знаками отличия; представление к правительственным наградам ; выплата единовременного поощрения в связи с выходом на государственную пенсию за выслугу лет.

Объектом аттестации являются муниципальные служащие, которые согласно требованиям специального нормативного акта, подлежат аттестации, т. е. это те, кого оценивают (лица, занимающие муниципальные должности муниципальной службы в органах местного самоуправления).

В муниципальном унитарном предприятии «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой аттестация проводится 1 раз в 3 года.

Глава Новоуренгойской администрации издает распоряжение о проведении аттестации, в котором утверждается состав аттестационной комиссии, план и сроки проведения аттестации. Затем на основании данного распоряжения предприятие издает свое распоряжение, в котором утверждается список аттестуемых служащих, сроки проведения аттестации, форма проведения аттестации.

Аттестация муниципального служащего проводится в целях определения его соответствия замещаемой должности муниципальной службы. По результатам аттестации муниципального служащего аттестационная комиссия выносит решение о том, соответствует муниципальный служащий замещаемой должности муниципальной службы или не соответствует. Аттестационная комиссия может давать рекомендации о поощрении отдельных муниципальных служащих за достигнутые ими успехи в работе, в том числе о повышении их в должности, а в случае необходимости рекомендации об улучшении деятельности аттестуемых муниципальных служащих. Результаты аттестации сообщаются аттестованным муниципальным служащим непосредственно после подведения итогов голосования. Материалы аттестации передаются представителю нанимателя (работодателю).

Муниципальный служащий вправе обжаловать результаты аттестации в судебном порядке<sup>1</sup>.

Люди, работающие в Муниципальном унитарном предприятии «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой, очень сильно отличаются друг от друга по многим параметрам: возраст, образование, национальность, семейное положение, способности и т.п. Все эти отличия могут оказывать серьёзное влияние как на характеристики работы и поведение отдельного работника, так и на действия и поведение других членов организации.

Говоря о коллективе, работающем в Муниципальном унитарном предприятии «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой, можно сказать, что состоит он из 19 человек.

Для того, чтобы охарактеризовать структуру персонала и его профессионально–квалификационный уровень, использовался ряд

---

<sup>1</sup> О муниципальной службе в Российской Федерации: федер. закон №25-ФЗ от 02 марта 2007г., с изменениями 15 февраля 2016 г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

вспомогательных материалов, среди которых особо информативными оказались личные дела.

Портрет среднестатистического работника Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой выглядит следующим образом: это женщина в возрасте от 40 до 50 лет, получившая высшее образование, работающая в организации более 5 лет.

Персонал МУП «УГХ» г. Новый Уренгой подразделяется на три категории:

- муниципальные служащие – 9 человек;
- технические работники – 4 человека;
- рабочие – 6 человек.

Большую часть персонала составляют работники в возрасте от 41 до 50 (6 человек) и от 51 до 60 лет (6 человек). На 2016 год доля работников Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой в возрасте до 30 лет составляет 15%, с 31 по 40 лет составляет 20%, от 41 до 50 лет – 25%, от 51 года до 60 лет – 30%.

Большую часть сотрудников составляют женщины – 15 человек.

Что касается стажа работы, то можно отследить, что один работник не отработал еще и года, трое – от 1 года до 3 лет, трое – от 3 до 5 лет, шестеро – от 5 до 10 лет, шестеро – свыше 10 лет.

Персонал – самая большая ценность организации. Без высокопрофессиональных кадров современные организации просто не смогут существовать.

Организация отдела делопроизводства по работе с обращениями граждан должна обеспечивать выполнение следующих основных правил:

- регистрация всех поступающих обращений граждан;
- контроль за рассмотрением обращений и выполнением принятых по ним решений;
- информирование граждан о решениях, принятых по их обращениям;

- направление непрофильных для организации обращений по принадлежности с обязательным уведомлением граждан об этом;
- систематический анализ и обобщение результатов рассмотрения обращений, выявление и устранение причин, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан, изучение общественного мнения с целью совершенствования работы.

Соответствующим образом в процессе работы с обращениями граждан образуется комплекс документов, которые можно разделить на три основных группы:

- документы по рассмотрению и использованию обращений граждан;
- документы по анализу и обобщению обращений граждан;
- документы по реализации выводов, сделанных в ходе анализа обращений граждан.

Процесс рассмотрения обращений включает в себя следующие этапы:

- выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции организации, в которую направлен;
- определение порядка разрешения вопроса по существу;
- определение исполнителя;
- установление срока исполнения;
- непосредственное решение вопросов, поставленных в обращении;
- подготовка и направление гражданину ответа.

Работа с обращениями граждан в МУП «УГХ» г. Новый Уренгой проводится в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 г. №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>1</sup>, Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 25 ноября 2010 № 65 «Об обращении граждан»<sup>2</sup>, Уставом муниципального образования г. Новый

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. № 59– ФЗ // Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

<sup>2</sup> Об утверждении положения о порядке управления и распоряжения муниципальным имуществом г. Новый Уренгой № 65 от 25 ноября 2010 с изменениями 01 июля 2014 г.

Уренгой и административным регламентом г. Новый Уренгой, так же внутренним уставом МУП «УГХ» г. Новый Уренгой.<sup>1</sup>

Письменные обращения граждан поступают в МУП «УГХ» по почте, по электронной почте, по факсу и лично проносят жители города. На каждое письменное обращение граждан заводится учетно-контрольная карточка. Письменные обращения регистрируются в журнале и заносятся в электронную базу. Исполнение каждого письменного обращения становится на контроль. Письменные обращения разбираются по темам и направляются директору и заместителю директора МУП «УГХ» г. Новый Уренгой на рассмотрение. Ход рассмотрения письменных обращений заносится в электронную базу. В итоге имеется ясность с каждым обращением – у кого на исполнении оно находится.

На личный прием граждане приходят в приёмную предприятия или обращаются по телефону. На каждое обращение также заводится учетно-контрольная карточка, обращение регистрируется в журнале и заносится в электронную базу. По результатам рассмотрения личного приёма гражданам выдается разъяснение на приёме. Если для ответа требуется дополнительная информация, то делается запрос в соответствующее структурное подразделение МУП «УГХ» г. Новый Уренгой. Исполнение запроса становится на контроль. По результатам рассмотрения обращения заявителю информация доводится по телефону.

За 2015 год в МУП «УГХ» г. Новый Уренгой поступило 834 (2014 год 798) обращений граждан. Из 834 обращений граждан: 220 решено положительно, по 32 – меры приняты, по 93 – даны разъяснения, по 10 – отказано, 173 – находятся на исполнении. Наибольшее количество обращений

---

URL: <http://docs.pravo.ru/document/view/15316243/27112026/> (дата обращения: 15 февраля 2016)

<sup>1</sup> Об утверждении положения о порядке управления и распоряжения муниципальным имуществом г. Новый Уренгой № 65 от 25 ноября 2010 с изменениями 01 июля 2014 г. URL: <http://docs.pravo.ru/document/view/15316243/27112026/> (дата обращения: 15 февраля 2016).

поступило по темам: экология и землепользование – 142, коммунальное и дорожное хозяйство – 127, жилищные вопросы – 103, транспортные вопросы – 254.

За 2015 год в Муниципальное унитарное предприятие «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой поступило 511 письменных обращений (2014 год 472) обращений граждан. Из них 174 доложено руководителю МУП «УГХ» г. Новый Уренгой, 192 обращения - заместителю руководителя.

Все письменные обращения граждан, поступающие в организацию, ставятся на контроль. Эксперты отдела за 7 календарных дней рассылают исполнителям справки-напоминания о письменных обращениях граждан, по которым подходят сроки представления ответа гражданам.

Из общего числа обращений граждан в МУП «УГХ» г.Новый Уренгой доставлено лично – 213 обращений, письма по почте – 511, по электронной почте – 175, факсограммы – 24, телеграмма – 1 и по телефону принято 123 обращений.

По социальному положению в МУП «УГХ» обращались: 3 ветеранов ВОВ, 9 ветеранов военной службы, 12 ветеранов труда, 11 военнослужащих (членов семьи), 7 врачей (мед. работников), 17 домохозяек, 5 инвалидов, 2 инвалидов-детства, 7 матерей (отцов) одиночек, 9 многодетных семей, 1 представитель научной интеллигенции, 1 осужденный, 37 пенсионеров, 16 переселенцев, 13 рабочих, 2 священнослужителей, 4 представителей творческой интеллигенции, 4 учащихся (студента), 2 учителя и по 32 обращениям не установлено социальное положение.

Директор Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой держит под постоянным контролем работу с обращениями граждан и требует повышения качества этой работы. На особом контроле находятся обращения граждан, направленные в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора ЯНАО.

Распоряжение администрации города Новый Уренгой «О личном приеме граждан в Приёмной администрации и всех муниципальных образований города Новый Уренгой» можно увидеть в Приемной администрации. В администрации установлен контроль за рассмотрением обращений граждан во всех муниципальных учреждениях города Новый Уренгой. Используется практика промежуточных ответов, что позволяет эффективнее прорабатывать вопросы, поднимаемые гражданами.

Еженедельно на оперативных совещаниях МУП «УГХ» г. Новый Уренгой докладывается руководителю информация о ходе рассмотрения обращений граждан в организацию.

Таким образом, завершая второй раздел дипломного проекта, можно сделать следующие выводы:

1. Работа с обращениями граждан в Муниципальном унитарном предприятии «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой регламентируется Федеральным законом от 06 октября 2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в российской Федерации», Федеральным Законом от 02.05.2006 г. №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 25.11.2010 № 65 «Об обращении граждан», Уставом муниципального образования г. Новый Уренгой и административным регламентом г. Новый Уренгой, так же внутренним уставом МУП «УГХ» г. Новый Уренгой.

2. Работа с обращениями граждан в Муниципальном унитарном предприятии «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой осуществляется отделом делопроизводства по работе с обращениями граждан. Несмотря на высокую квалификацию персонала предприятия, высокое качество работы с обращениями, поступающими в организацию, количество обращений с каждым годом увеличивается, что влечет за собой

все больший объем документов и информации, за которым становится все труднее уследить.

3. В работе Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой с обращениями граждан были выявлены следующие проблемы: большой объем бумаги, вследствие которого возникает путаница; несвоевременная обработка обращений, что влечет за собой негативные последствия. Значит совершенствованию работы Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г.Новый Уренгой с обращениями граждан, повышению быстроты и четкости обработки обращений должно уделяться большое внимание.

### **РАЗДЕЛ III. РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «УРЕНГОЙСКОЕ ГОРОДСКОЕ ХОЗЯЙСТВО» ГОРОДА НОВЫЙ УРЕНГОЙ С ОБРАЩЕНИЯМИ**

В связи с проблемами, выявленными во II разделе дипломного проекта разработаны некоторые предложения по усовершенствованию работы с обращениями граждан:

Для уменьшения объема бумаг, а, следовательно, и дополнительной путаницы, необходимо введение программ электронного документооборота. Это позволит проводить учет, аналитику и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции в гораздо меньшие сроки, а так же избавит от огромных объемов бумажной корреспонденции.

Регистрация обращений граждан будет сопровождаться следующими процессами:

1. Автоматизация процедуры рассмотрения обращений граждан и последующей постановки на контроль, оповещение исполнителей;
2. Поддержка регламентированных сроков исполнения обращений граждан;
3. Последующее формирование отчетов по поступлению и исполнению обращений граждан, по просроченным обращениям граждан.

Для создания системы электронного документооборота создано множество программ, но стоило бы отдать предпочтение «1С: Документооборот 8» системе электронного документооборота (СЭД) – решению, созданное на основе новой платформы «1С: Предприятие 8.2», и обеспечивающее полный цикл обработки документов компании. Конфигурация является универсальной и легко может быть настроена и адаптирована под специфику конкретного предприятия или учреждения и позволяет:

- упорядочить работу сотрудников с документами, исключить возможность утери версий или пересечения фрагментов при одновременной работе;

- сократить время поиска нужной информации и суммарное время коллективной обработки документов;

- повысить качество готового материала (проектов, документации и пр.) за счет решения большого количества спорных вопросов и упорядочивания работы пользователей.

Можно использовать СЭД «Канцлер», предназначенной для создания СЭД и способной комплексно решить все задачи по автоматизации делопроизводства, а также по созданию, движению, маршрутизации документов в реальном времени, их централизованному хранению и архивной обработке.

Внедрение системы электронного документооборота «Канцлер» обеспечит:

- Организацию электронного документооборота: хранение, маршрутизацию и движение документов в реальном масштабе времени, коллективную и групповую работу сотрудников;

- Автоматизацию делопроизводства: работу с документами с момента их получения или создания и до завершения исполнения документов, отправки в дело или архив;

- Хранение и архивную обработку документов: централизованное хранение базы данных всех документов, поиск дел и документов, экспорт из систем автоматизации документооборота;

- Возможность мобильной работы с документами СЭД: просмотр, согласование, подписание документов, в том числе с использованием ЭЦП, внесение в документы комментариев и резолюций, поиск документов.

Далее представлен проект внедрения «Информационный пункт работы с обращением граждан» в Муниципальном унитарном предприятии «Уренгойское городское хозяйство» г.Новый Уренгой.

**Основанием для разработки проектных мероприятий** является необходимость повышения эффективности системы работы с обращениями граждан и ее организация в соответствии с требованиями<sup>1</sup>.

**Цель реализации проекта:** разработка и сопровождение эффективной системы работы с обращениями граждан, обеспечивающую деятельность руководителей и специалистов Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» в реальном времени.

**Задачи реализации проекта:**

1. Выбор системы работы с обращениями граждан.
2. Организация обучения персонала для работы в новой системе работы с обращениями .
3. Обеспечение переноса обращений граждан в электронную систему.

**Сроки реализации проекта.** Проект относится к категории краткосрочных, то есть его реализация предполагается в течение 1 года.

**Состав мероприятий проекта.**

1. Внедрение программного обеспечения электронного документооборота. Выполняется поставка и установка нового электронного документооборота на серверы и рабочие места пользователей всех подразделений.
2. Обучение сотрудников работе с программами электронного документооборота.
3. Создание в холле Муниципального унитарного предприятия «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой пункта информации. Пункт должен быть оборудован компьютером подключенным к

---

<sup>1</sup> О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02 мая 2006г. №59–ФЗ //Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.

локальной сети МУП "УГХ", также на этом компьютере должна храниться другая актуальная информация о работе с обращениями. ответственный работник должен иметь возможность моментально и наиболее подробно объяснить любому обратившемуся к нему, дать ответ на любой вопрос входящий в его компетенцию.

4. Организовать работу телефонов информации («прямых линий»), как наиболее востребованной населением и особенно удобной для пожилых граждан формой справочной службы.

Данные мероприятия можно посмотреть в приложении 3.

Таким образом, для эффективности работы с обращениями граждан в Муниципальное унитарное предприятие «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой необходимы, прежде всего, воля и стремление самих граждан, а также должностных лиц органов государственной власти и органов местного самоуправления решать данную проблему совместно.

**Оценка эффективности проекта.** Социальный эффект по внедрению пункта информации, для систематизирования работы по учету, обобщения и результату исполнения:

– обеспечивается необходимый уровень информационной открытости органов власти, повышается уровень доверия и взаимодействия Муниципального унитарного предприятия «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой и граждан, сокращаются временные затраты на реализацию гражданами Российской Федерации своих конституционных прав и обязанностей;

– повышается оперативность и качество принимаемых решений, сокращаются издержки на организацию административно-управленческих процессов в органах государственной власти;

- снижается количество вынужденных обращений в органы государственной власти для получения государственных услуг, сокращается время ожидания получения услуг;

- обеспечивает необходимый уровень информационной открытости органов власти, повышается уровень доверия и взаимодействия Муниципального унитарного предприятия «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой и граждан;

- сокращаются временные затраты на реализацию гражданами России своих конституционных прав и обязанностей. В органах государственной власти для получения государственных услуг, сокращается время ожидания получения услуг;

- повышается компетентность решений по обращениям граждан;

Данный информационный пункт служит своеобразным барометром социальной напряженности, поскольку люди имеют возможность в считанные минуты написать о наболевшем и получить квалифицированный, быстрый ответ.

Меры по повышению качества приема и обработки обращений граждан в Муниципального унитарного предприятия «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой, делает эффективнее работу с обращениями

#### **Ресурсное обеспечение проекта.**

Для внедрения данного пункта информации не следует нанимать отдельного работника, тем самым раздувать штат работников. Достаточно будет организовать дежурство среди работников МУП"УГХ". Таким образом, удастся сэкономить денежные средства. Начальники отделов должны подписать распоряжение обязывающее сотрудников отдела в соответствии с графиком дежурить в пункте информации. . Это предложение позволит сэкономить бюджетные средства. Если произвести расчет сэкономленных средств за первый год работы пункта информации, с учетом,

что заработная плата специалиста отдела писем и приема граждан составляет 17 000 рублей, мы получим:

$$З/п * 12 = 17\ 000 * 12 = 204\ 000 \text{ рублей}$$

Таким образом, в случае применения на практике такого предложения, реальная экономия денежных средств в год будет равняться заработной плате одного сотрудника отдела за этот же период, то есть за один год удастся сэкономить 204 000 рублей.

Срок службы приобретенного компьютера составляет 3 года. Таким образом:

$$24\ 834,82 / 3 = 8\ 278,27$$

Следовательно амортизационные отчисления за один год на компьютер для информационного пункта будут равняться 8 278,27 рублей.

Внедрение пункта информации позволит жителям города Новый Уренгой, пришедшим подать обращение в Муниципальное унитарное предприятие «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой, доступно получить необходимую им информацию. В пункте информации будут находиться компетентные специалисты.

Далее приведены расчеты стоимости внедрения такого пункта информации, определим его стоимость.

Для организации пункта информации потребуется:

1. Компьютер;
2. Принтер;
3. Стол;
4. Стул;
5. Прозрачная кабина, в которой будет находиться пункт информации;
6. Сетевой кабель для подключение компьютера к локальной сети и сети «Интернет».

7. Технические работы по установке прозрачной кабины и настройке компьютера.(Расчет стоимости пункта информации см. приложение 1. Расчет стоимости компьютера см. приложение 2)

Таким образом, стоимость информационного пункта с установкой и остальными работами составляет, 66 406,82 рублей. Так же определенная часть жителей пришедших подать письменное обращение смогут устно в данном пункте получить необходимую информацию по наиболее часто встречающимся вопросам и по несложным вопросам.

Сформулированы по результатам анализа работы Муниципального унитарного предприятия «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой с обращениями граждан предложения и рекомендации, направленные на повышение ее социальной эффективности.

В Муниципальном унитарном предприятии «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой используют следующие программы:

- Microsoft Word;
- Microsoft excel;
- Microsoft PowerPoint;

Для приведения в исполнение предложенных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан потребуются такие программы как:

- Microsoft Word;
- ABBYY FineReader;
- 1С «Документооборот 8»;
- Программа электронного документооборота «Канцлер».

Теперь стоит рассмотреть данные программы подробнее.

Microsoft Word (часто называют MS Word, WinWord или просто Word) –текстовый процессор, предназначенный для создания, просмотра и редактирования текстовых документов, с локальным применением простейших форм таблично-матричных алгоритмов. Выпускается

корпорацией Microsoft в составе пакета Microsoft office. Первая версия была написана Ричардом Броди (Richard Brodie) для IBM PC, использующих DOS, в 1983 году. Позднее выпускались версии для apple Macintosh (1984), SCO UNIX и Microsoft Windows (1989).

Microsoft Word – мощный текстовый процессор, предназначенный для выполнения всех процессов обработки текста: от набора и верстки, до проверки орфографии, вставки в текст графики в стандарте \*.psx или \*.bmp, распечатки текста. он работает с многими шрифтами ,как с русским ,так и с любым из двадцати одного языка мира. В одно из многих полезных свойств Word входит автоматическая коррекция текста по границам, автоматический перенос слов и правка правописания слов, сохранение текста в определенный устанавливаемый промежуток времени, наличие мастеров текстов и шаблонов, позволяющих в считанные минуты создать деловое письмо, факс, автобиографию, расписание, календарь и многое другое. Word обеспечивает поиск заданного слова или фрагмента текста, замену его на указанный фрагмент, удаление, копирование во внутренний буфер или замену по шрифту, гарнитуре или размеру шрифта, а так же по надстрочным или по подстрочным символам. Наличие закладки в тексте позволяет быстро перейти к заложенному месту в тексте. Можно так же автоматически включать в текст дату, время создания, обратный адрес и имя написавшего текст. При помощи макрокоманд Word позволяет включать в текст базы данных или объекты графики, музыкальные модули в формате \*.wav. Для ограничения доступа к документу можно установить пароль на текст, который Word будет спрашивать при загрузке текста для выполнения с ним каких-либо действий. Word позволяет открывать много окон для одновременной работы с несколькими текстами, а так же разбить одно активное окно по горизонтали на два и выровнять их.

Microsoft excel (также иногда называется Microsoft office excel) — программа для работы с электронными таблицами, созданная корпорацией Microsoft для Microsoft Windows, Windows NT и Mac OS. она предоставляет возможности экономико-статистических расчетов, графические инструменты и, за исключением excel 2008 под Mac OS x, язык макропрограммирования VBA (Visual Basic для приложений). Microsoft excel входит в состав Microsoft office и на сегодняшний день excel является одним из наиболее популярных приложений в мире

Приложение Microsoft excel открывает совершенно новые возможности анализа данных, а также управления и обмена ими, что позволяет принимать более правильные и обоснованные решения. Новые средства анализа и визуализации данных позволяют отслеживать и выделять важные тенденции. Файлы можно легко отправлять в Интернет для работы с ними вместе с другими пользователями. С данными можно легко работать в пути практически через любой браузер или смартфон. Приложение excel позволяет более эффективно и гибко выполнять поставленные задачи, будь то составление финансовых отчетов или ведение личной бухгалтерии.

Microsoft PowerPoint (полное название –Microsoft office PowerPoint) – программа для создания и проведения презентаций, являющаяся частью Microsoft office и доступная в редакциях для операционных систем Microsoft Windows и Mac OS.

PowerPoint создает файл презентаций, который имеет расширение имени PPT и содержит набор слайдов. Программа предоставляет пользователю большое количество шаблонов презентаций на различные темы. Такие шаблоны содержат слайды, оформленные определенным образом. В поле слайда мы можем вставить свой текст, графику, а также таблицу и диаграмму. Кроме того, мы можем изменить художественное оформление любого шаблона презентации, выбрав дизайн по своему вкусу.

При этом изменится только внешний вид презентации, а не его содержание. И, наконец, мы имеем достаточно времени и чувствуем в себе способности дизайнера, можем начать работу над презентацией “с нуля” – в PowerPoint для этого есть все средства.

ABBYY FineReader – программа для распознавания текста, позволяет быстро и точно переводить изображения документов и PDF-файлы\* в электронные редактируемые форматы без необходимости перепечатывания.

FineReader – В новой версии программы заметно улучшена точность распознавания и сохранение форматирования исходных документов. Программа стала еще проще в использовании и приобрела ряд новых функций и возможностей, например распознавание и сохранение документов в формате PDF. FineReader позволит Вам легко и точно распознавать отсканированные тексты и экспортировать их в офисные приложения. Благодаря поддержке расширения CSS (Cascading Style Sheets) FineReader абсолютно точно воссоздает оформление исходного документа при сохранении в HTML: колонки, картинки, шрифты, таблицы, – электронный документ будет точной копией бумажного.

FineReader распознает тексты на 186 языках, включая английский, русский, немецкий, французский, греческий, испанский, итальянский, португальский, шведский и др.

FineReader – система оптического распознавания символов, разработанная российской компанией аBBYY.

Позволяет извлекать текстовые данные из цифровых изображений (фотографий, результатов сканирования, PDF-файлов). Полученное в результате распознавания может быть сохранено в различных форматах файлов: Microsoft Word, Microsoft excel, Microsoft Powerpoint, Rich Text Format, HTML, PDF/A, searchable PDF, CSV и текстовые (plain text) файлы.

«1С: Документооборот 8» – это организация хранения электронных документов, а также работы с ними.

Все документы в системе хранятся в структуре папок с учетом прав доступа. Структура папок может формироваться в соответствии с организационной структурой предприятия или по типам документов. Каждой папке устанавливается разрешение на выполнение пользователями или группами пользователей различных операций: чтения, добавления, редактирования (или написать с нуля) или удаления.

«1С: Документооборот 8» позволяет вести учет, аналитику и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции. При этом осуществляется автоматическая генерация сквозных регистрационных номеров.

Регистрация документа (например, договоров) сопровождается следующими процессами:

- автоматизация процедуры рассмотрения документов и последующей постановки на контроль, оповещение исполнителей;
- поддержка регламентированных сроков исполнения документов;
- последующее формирование отчетов по поступлению и исполнению документов, по просроченным документам.

«1С:Документооборот 8» – система электронного документооборота (СЭД) – решение, созданное на основе новой платформы 1С:Предприятие 8.2, и обеспечивающее полный цикл обработки документов компании. Конфигурация является универсальной и легко может быть настроена и адаптирована под специфику конкретного коммерческого предприятия или бюджетного учреждения.

«1С: Документооборот 8», основанный на платформе «1С:Предприятие 8.1», позже на 8.2, решает задачи учета документов, автоматизации взаимодействия сотрудников, контроля исполнительской дисциплины и

анализа документооборота: учет входящих, исходящих и внутренних документов; хранение файлов, их коллективное редактирование и контроль версий; автоматизированная загрузка документов из электронной почты и со сканера; автоматизация ключевых бизнес-процессов – рассмотрение, исполнение, согласование, утверждение, регистрация, ознакомление; поддержка бумажного делопроизводства и документооборота; учет и анализ рабочего времени сотрудников; полнотекстовый поиск любых данных.

Программа ориентирована на многопользовательскую работу в локальной сети или через Интернет, в том числе и через веб-браузеры.

«Канцлер» – семейство программных продуктов компании ИВА на платформе IBM Lotus Domino/Notes. Программные продукты «Канцлер» предназначены для создания СЭД и способны комплексно решить все задачи по автоматизации делопроизводства, а также по созданию, движению, маршрутизации документов в реальном масштабе времени, их централизованному хранению и архивной обработке

Внедрение системы электронного документооборота «Канцлер» обеспечит:

- Организацию электронного документооборота: хранение, маршрутизацию и движение документов в реальном масштабе времени, коллективную и групповую работу сотрудников;
- Автоматизацию делопроизводства: работу с документами с момента их получения или создания и до завершения исполнения документов, отправки в дело или архив;
- Хранение и архивную обработку документов: централизованное хранение базы данных всех документов, поиск дел и документов, экспорт из систем автоматизации документооборота;

– Возможность мобильной работы с документами СЭД: просмотр, согласование, подписание документов, в том числе с использованием ЭЦП, внесение в документы комментариев и резолюций, поиск документов;

ППП «Канцлер» является системой электронного документооборота, которая способна комплексно решить задачи по автоматизации делопроизводства, архивной обработке документов, а также по созданию, движению, маршрутизации документов в реальном масштабе времени, их централизованному хранению.

ППП «Канцлер» автоматизирует документооборот предприятий разного профиля и формы собственности, в том числе и с территориально-распределённой структурой, а также органов государственного управления.

ППП «Канцлер» предлагает возможность работы пользователей с помощью мобильного Web-интерфейса, используя его как на персональных, так и на планшетных компьютерах.

ППП «Канцлер» стал результатом тщательного исследования программных сред, детального изучения потребностей пользователя и нормативно-правовой базы.

СЭД «Канцлер» работает по модульному принципу и может включать в себя различные приложения, связанные между собой «Базовой системой». Сегодня ИВА предлагает 16 готовых приложений, которые могут быть подключены к «Базовой системе» в зависимости от потребностей пользователя:

- мобильный Канцлер;
- делопроизводство;
- управление персоналом;
- договоры;
- архивное дело;
- обращения граждан;

- гербовые бланки;
- потоковое сканирование;
- электронная цифровая подпись;
- система менеджмента качества;
- задания;
- нормативные акты;
- система создания сайтов и управления контентом «Content Management System»;
- командировки;
- опубликование документов;
- доска объявлений;

Система электронного документооборота позволяет организовывать автоматизированное ведение делопроизводства, маршрутизацию, движение, хранение и архивную обработку документов, коллективную и групповую работу сотрудников. Электронный документооборот объединяет сотрудников, необходимую им информацию и деловые процессы в единую безопасную, надежную и динамичную рабочую среду, автоматизирует деловые процессы предприятия.

Эффективность ППП «Канцлер» достигается за счет ускорения обработки документов, принятия управленческих решений, укрепления исполнительской дисциплины, повышения эффективности и производительности труда.

### **Оценка рисков внедрения проекта.**

Наиболее вероятными рисками при реализации данного проекта могут быть:

1. Недостаток финансирования, что может привести к выполнению работ не в полном объеме, несоблюдению сроков реализации. При возникновении подобного риска необходимо скорректировать структуру

работ по проекту, а так же обратиться к альтернативным источникам финансирования.

2. Сопротивление персонала внедрению электронной системы оборота обращений граждан. Система электронного документооборота (СЭД) имеет свою особенность: система либо должна быть введена на всех рабочих местах предприятия, либо от ее использования будет минимальная эффективность.

3. Невыполнение подрядчиками условий договора, что за собой повлечет срыв реализации проекта. Следовательно в договоре нужно заранее предусмотреть штрафные санкции и условия решения возможных конфликтов, условия расторжения договорных обязательств, а так же дополнительно сформировать реестр возможных подрядчиков для создания СЭД. Данный риск может повлечь за собой корректировку сроков реализации проекта.

Таким образом, завершая исследование вопросов совершенствования работы с обращениями граждан, можно сделать ряд выводов.

1. Совершенствование работы с обращениями граждан предполагает, с одной стороны, развитие системы работы с обращениями граждан, а, с другой, организацию системы электронного обеспечения работы с обращениями.

2. Реализация проекта внедрения в МУП «УГХ» г. Новый Уренгой системы быстрого доступа к информации, через информационную кабинуку позволит обеспечить деятельность руководителей и специалистов предприятия информацией в режиме реального времени.

3. Основными рисками реализации проекта являются недостаток финансирования, невыполнение подрядчиками условий договора, сопротивление персонала. Минимализация данных рисков предполагает разработку комплекса организационно-экономических мероприятий.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день институт обращений граждан представляет собой политический институт, который является элементом исторически сложившейся структуры принятия решений и определяющий, наряду с референдумом и выборами, формы контроля за реализацией принятых решений.

С принятием в 2006 году федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» был устранен ряд важных проблем, таких как законодательно закрепленные принципы работы с обращениями граждан, такие как всеобщность права на обращения, свобода подачи обращений, равноправие и равная ответственность гражданина и государства, гласность разбирательства, объективность, подведомственность обращений, комплексный подход к рассмотрению, законность всего порядка работы с обращениями граждан. Унифицирована система классификации, регистрации, учёта и анализа обращений граждан. Установлено и четко регламентирована ответственность за нарушения в этой сфере. Но все же остаются еще не решенные проблемы.

Работа с обращениями граждан в условиях кардинальных перемен в политической и социально-экономической жизни страны – один из важнейших участков деятельности органов власти всех уровней. Именно через обращения во властные структуры население реализует свое конституционное право непосредственно участвовать в управлении делами государства, области, своего муниципального образования, округа.

В работе Муниципального унитарного предприятия «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой с обращениями граждан были выявлены следующие проблемы:

- большой объем бумаг, вследствие которого возникает путаница;

- Отсутствие системности работы по учету, обобщению и результатам исполнения поручений Директора Муниципального унитарного предприятия «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой;
- информирование населения о возможных участиях в местном самоуправлении и поддержка граждан.

На основе проведенного анализа были разработаны мероприятия по решению вышеуказанных проблем:

- введение программ электронного документооборота;
- установление информационного пункта в холе Муниципального унитарного предприятия «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой.

Реализация данных мероприятий обеспечит необходимый уровень информационной открытости органов власти и повысит уровень доверия и взаимодействия Муниципального унитарного предприятия «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой с населением. Так же повысится оперативность и качество принимаемых решений и снизится количество вынужденных обращений. После введения программ электронного документооборота уменьшится объем бумаг, что позволит проводить учет, аналитику и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции в гораздо меньшие сроки. Пункт информации позволит жителям получать необходимую информацию в сжатые сроки, также как и прямая телефонная линия.

Таким образом, для эффективности работы с обращениями граждан в Муниципальное унитарное предприятие «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой, прежде всего, воля и стремление самих граждан, а также должностных лиц органов государственной власти и органов местного самоуправления решать данную проблему совместно.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993г., с изменениями 21 июля 2014г. [Электронный ресурс]: офиц. текст. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
2. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002г. № 138-ФЗ, с изменениями 01 января 2016г. [Электронный ресурс]: офиц. текст. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001г. № 195-ФЗ, с изменениями 01 мая 2016 [Электронный ресурс]: офиц. текст. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
4. О муниципальной службе в Российской Федерации федер. закон от 02 марта 2007г. №25-ФЗ, с изменениями 15 февраля 2016 г. [Электронный ресурс]: офиц. текст. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
5. О государственных и муниципальных унитарных предприятиях: федер. закон от 02 декабря 2002г. № 161-ФЗ, с изменениями 23 ноября 2015г. [Электронный ресурс]: офиц. текст. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. ЯНАО».
6. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. закон от 06 октября 2003г. № 131-ФЗ, с изменениями от 15 февраля 2016г. [Электронный ресурс]: офиц. текст. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

7. О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан [Текст]: Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534 -VII (утратил силу) // Ведомости Верховного Совета СССР. – 1968 – № 17. – Ст.144.
8. Трудовой кодекс Российской Федерации № 197–ФЗ от 30 декабря 2001г., с изменениями 30 декабря 2015г. [Электронный ресурс]: офиц. текст. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
9. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Текст]: федер. закон от 02 мая 2006г. №59 – ФЗ // Сбор. законодательства Рос. Федерации. – 2015. – № 59. – Ст.2060.
1. О Конституционном Суде Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный Конституционный Закон № 1от 21 июля 1994 г., с изменениями 04 августа 2014г.// Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
11. О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г., с изменениями от 27 декабря 2012г. № 452. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ.банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
12. Об утверждении стандарта раскрытия информации МУП «Уренгойское городское хозяйство» г. Новый Уренгой № 731 от 23 сентября 2010г. [Электронный ресурс]: офиц. текст. – Режим доступа: [http://www.newurengoy.ru/pages/mup\\_ugh.html](http://www.newurengoy.ru/pages/mup_ugh.html) .
13. Об утверждении положения о порядке управления и распоряжения муниципальным имуществом г. Новый Уренгой № 65 от 25 ноября 2010 с изменениями 01 июля 2014 г. [Электронный ресурс] офиц. текст. – Режим доступа: <http://docs.pravo.ru/document/view/15316243/27112026/>
14. Устав муниципального образования город Новый Уренгой № 147 от 21 декабря 1998г., с изменениями 01 июля 2014г. [Электронный ресурс] офиц.

текст. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк «Версия Проф». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. ЯНАО».

15. Алексеев, С.С. Теория государства и права [Текст]: / С.С. Алексеев. – Изд.3-е. – Самара: Изд-во Сарат., 2013г. – 171с.

16.Алексеева, Т.В. Документационное обеспечение управления [Текст]/ Т.В1. Алексеева. – М.: МФПА, 2013. – 219 с.

17. Бородин, И.А. О праве граждан на обращение в защиту своих прав и свобод [Текст] /И.А. Бородин // Военно– юридический журнал. – 2011. – №8. С. 12–14.

18. Бородин, С.С. Административное право. Общая и особенная часть[Текст]: / С.С. Бородин С.С. Громыко – СПб.: Питер, 2012. –256с.

19. Бессонова, О.Э. теория раздаточной экономики – новый взгляд на хозяйственное развитие России [Электронный ресурс] / О.Э. Бессонова // Новосибирская экономико-социологическая школа: [сайт] / «НЭСШ». – Режим доступа: <http://nesch.ieie.nsc.ru/BESSONOVA.html>

20. Бирюкова, С.В. Работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления [Электронный ресурс] / С.В. Бирюкова // VI Международная студенческая электронная научная конференция: [сайт] /Международный студенческий научный вестник. – Режим доступа: <http://www.scienceforum.ru/2014/411/3200>

21. Головацкая, М.В. К вопросу о порядке рассмотрения обращений граждан [Текст] / М. В. Головацкая – СПб.: Питер, 2013. – 11 с.

22.Князев, С.Д. Институт обращений граждан в фокусе административных процедур [Текст] / С.Д. Князев, О.В. Хабибулина //Академический юридический журнал- 2011. – №1(19). – С.56.

23. Костян, И.А. Должностная инструкция: нужна или нет? [Текст] / И.А. Костян // Справочник кадровика. – 2012. – № 3. – С. 92 – 99.

24. Кравченко, В.В. Право граждан РФ на обращение (правовое регулирование и практика реализации) [Текст] /В.В. Кравченко – М., Москва, 2010. – 8 с.
25. Купреев, С.С. Административное право и защита прав и свобод человека и гражданина в современный период [Текст] / С.С.Купреев // Административное право и процесс. – 2011. – № 28. – С.17-18.
26. Лошкарев, А.В. Гарантии законности при рассмотрении обращений граждан в административном порядке[Текст] /А.В. Лошкарев – СПб.: Питер, 2012. – 107 с.
27. Лыскова, Е.И. Право граждан на обращение в суд и юридические методы его защиты [Текст] /Е.И. Лыскова – Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. – 111с.
28. Лыскова, Е.И. Становление и развитие института обращений граждан[Текст] /Е.И. Лыскова – Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. – 111с.
29. Маслов, А.А. Реализация материально – правового содержания института обращений граждан в нормах административного права[Текст] /Б.В. Маслов // Вестник Московского Университета МВД России. – 2013. – № 17. – С.15-16.
30. Маслов, Б.В. Институт обращений граждан [Текст] /Б.В. Маслов // Вестник Московского университета МВД России. – 2012. – № 8. – С.48-49.
31. Инновации в государстве и праве России [Текст]: материалы международной научно – практической конференции, Нижний Новгород, 2011г. / Е.В. Надыгина. – Нижний Новгород: Инфра, 2013. – 49 с.
32. Надеждина, В.И. Как и куда правильно писать жалобу, чтобы отстоять свои права [Текст] / В.И. Надеждина. – Минск: Омега, 2011. – 20 с.
33. Незнамова, Е.А. Взаимодействие органов местного самоуправления с населением муниципального образования [Текст] /Е.А. Незнамова //Муниципальная служба: правовые вопросы. –2012. – №26. –172 с.
34. Нудельман, В.Я. Обращение граждан в органы публичной власти как институт гражданского общества: понятие, сущность, содержание [Текст] / В.Я. Нудельман // Юридическая мысль. – 2012. – № 39.– С.16-18.

35. Орлова, В.Е. Служебные записки: когда составлять и как оформлять [Текст] / В.Е. Орлова. – М.: Рид Групп, 2014. – № 4. – С. 44 – 52.
36. Подьячев, К.В. Обращение граждан во власть [Текст] / К.В. Подьячев. – СПб.: Питер, 2012. – 186 с.
37. Попов, И.Е. порядок рассмотрения обращений граждан в органы власти: особенности правового регулирования [Текст]: правоохранительные органы: теория и практика / И.Е. Попов. – М.: Москва, 2011. – 137с.
38. Попов, Л.Л. Административное право России: учебник [Текст]: Л.Л. Попов, Ю.И. Мигачев, С.В. Тихомиров. – 2010. – 24 с.
39. Почеревин, Е.В. Организация крестьянскими начальниками регулярного делопроизводства в структурах низового самоуправления Алтайского округа Томской губернии в начале XX в. [Текст] / Е.В. Почеревин // Наука и бизнес: пути развития. – 2013. – № 3 (21). – С. 26-29.
40. Румянцева, В.Г. Альтернатива судебной защиты прав, свободы законных интересов личности – институт обращений граждан в органы государственной и местной власти [Текст]: Государственная власть и местное самоуправление / В.В. Им, А.П. Озерский – М.: Дело, 2011. – 73с.
41. Савонина, Н.Г. О некоторых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти [Текст] / Н.Г. Савонина // Государственная власть и местное самоуправление. – 2011. – №2(32). – С. 21-23.
42. Сапков, В.В. Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства [Текст]: В.В. Сапков. – М.: Академия, 2012. – 288 с.
43. Стецовский, Ю.Н. Право на свободу и личную неприкосновенность: нормы и действительность [Текст] / Ю.Н. Стецовский – М.: Информ, 2013. – 71 с.
44. Хаманева, Н.Ю. Конституционное право граждан на подачу обращений (Проблемы законодательного регулирования) [Текст] // Государство и право. – 2012. – № 16. – С.13-15.

45. Широбоков, С.А. Правовая мотивация взаимодействия граждан и государства Российской Федерации [Текст] /С.А. Широбоков // Вестник пермского университета. Юридические науки – 2012. –№1. – С.54-55.
- 46.Юсипова, Е.Г. Распорядительные документы [Текст] / Е.Г. Юсипова // Секретарь-референт. – 2013. – № 9. – С. 15-30.
47. Яичникова, Ю.С. О взаимодействии органов местного самоуправления с населением и общественными институтами в сфере контрольной деятельности [Текст] / Ю.С. Яичникова // Марийский юридический вестник. – 2012. – № 9. – С.141-143.
48. Янковая, В.Ф. Инструкция по ДООУ [Текст] / В.Ф. Янковая // Секретарь-референт. – 2012. – № 3. – С. 45 – 47.
49. Янковая, В.Ф. Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти [Текст] / В.Ф. Янковая // Секретарь-референт. - 2013. - №3. - С. 34.
50. Юсипова, Е.Г. Распорядительные документы [Текст] / Е.Г. Юсипова // Секретарь-референт. – 2013. – № 9. – С. 15-30.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

## Расчет стоимости пункта информации

№	Наименование	Стоимость (руб.)
1.	Стол	3 570
2.	Стул	2 500
3.	Прозрачная кабина	12 300
4.	Принтер. HP (Hewlett-Packard) Color LaserJet CP2025	15 042
5.	Сетевой кабель	3 560
6.	Технические работы в пункте информации	4 600
ИТОГО:		41662

Расчет стоимости компьютера.

<b>Компьютер</b>		
1.	Процессор	1 583,37
2.	Материнская плата	2 411,04
3.	DVD-ROM	1 043,58
4.	Память	3 555,51
5.	Жесткий диск	5 649,74
6.	корпус	1 943,22
7.	Клавиатура	359,86
8.	Мышь	618,50
9.	Монитор	7670
	Итого:	24 834, 82

Мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан в  
Муниципальное унитарное предприятие «Уренгойское городское хозяйство»  
г. Новый Уренгой

№ п.п.	Наименование мероприятия	Сроки исполнения
1.	Введение программ электронного документооборота	В течение года.
2	Обучение сотрудников работе с программами электронного документооборота	В течение года.
3	Создание пункта информации, для систематизирования работы ПО учту, обобщения и результатам исполнения.	В течение 3его квартала текущего года.
4	Открытие прямой ежедневно работающей телефонной линии для работы с обращениями граждан с функциями справочно-консультативной службы.	В течение года.

## ПАСПОРТ ПРОЕКТА

Информационный пункт работы Муниципального унитарного предприятия  
«Уренгойское городское хозяйство» г.Новый Уренгой с обращениями  
граждан.

Цель проекта	Разработка и сопровождение эффективной системы работы с обращениями граждан, обеспечивающую деятельность руководителей и специалистов Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» в реальном времени.
Мероприятия проекта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Введение программного обеспечения электронного документооборота.</li> <li>2. Обучение сотрудников работе с программами электронного документооборота.</li> <li>3. Установление в холле Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г.Новый Уренгой пункта информации.</li> <li>4. Организация «прямых линий» телефонов информирования.</li> </ol>
Результаты проекта	<p style="text-align: center;">Эффект от реализации проекта</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечивается необходимый уровень информационной открытости органов власти, повышается уровень доверия и взаимодействия Муниципального унитарного предприятия «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой и граждан, сокращаются временные затраты на реализацию гражданами Российской Федерации своих конституционных прав и обязанностей;</li> <li>– повышается оперативность и качество принимаемых решений, сокращаются издержки на организацию</li> </ul>

	<p>административно-управленческих процессов в органах государственной власти;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– снижается количество вынужденных обращений в органы государственной власти для получения государственных услуг, сокращается время ожидания получения услуг;</li> <li>– обеспечивает необходимый уровень информационной открытости органов власти, повышается уровень доверия и взаимодействия Муниципального унитарного предприятия «Уренгойского городского хозяйства» г. Новый Уренгой и граждан;</li> <li>– сокращаются временные затраты на реализацию гражданами России своих конституционных прав и обязанностей.</li> </ul> <p>В органах государственной власти для получения государственных услуг, сокращается время ожидания получения услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– повышается компетентность решений по обращениям граждан.</li> </ul>
<p>Риски проекта</p>	<p>Наиболее вероятными рисками при реализации проекта могут быть:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Недостаток финансирования, что может привести к выполнению работ, касательных проекта, не в полном объеме, несоблюдения сроков реализации. При возникновении подобного риска необходимо скорректировать структуру работ по проекту, а так же обратиться к альтернативным источникам финансирования.</li> <li>2. Сопrotивление персонала внедрению электронной системы оборота обращений граждан. Система электронного документооборота (СЭД) имеют свою особенность: система либо</li> </ol>

	<p>должна быть введена на всех рабочих местах предприятия, либо от ее использования будет минимальная эффективность.</p> <p>3.Невыполнение подрядчиками условий договора, что за собой повлечет срыв реализации проекта. Следовательно в договоре нужно заранее предусмотреть штрафные санкции и условия решения возможных конфликтов, условия расторжения договорных обязательств, а так же дополнительно сформировать реестр возможных подрядчиков для создания СЭД. Данный риск может повлечь за собой корректировку сроков реализации проекта.</p>
<p>Пользователи результата проекта</p>	<p>Сотрудники Муниципального унитарного предприятия «Уренгойское городское хозяйство» г.Новый Уренгой.</p>