

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

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ  
МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
(НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. БЕЛГОРОД)**

Выпускная квалификационная работа  
обучающегося по направлению подготовки 38.03.04  
Государственное и муниципальное управление  
очной формы обучения группы 05001401  
Власовой Маргариты Константиновны

Научный руководитель:  
кандидат социологических наук  
профессор Надуткина И.Э.

БЕЛГОРОД 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ   | 3  |
| РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН | 9  |
| РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ Г. БЕЛГОРОДА  | 25 |
| РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ Г. БЕЛГОРОДА  | 41 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ   | 55 |
| СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ   | 58 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ   |    |

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Каждый гражданин имеет право на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления – это главная составляющая часть правового статуса человека в любом развитом демократическом, правовом государстве, видящего защиту прав и свобод каждого гражданина своей первостепенной задачей.

Для правового демократического государства важными элементами в гражданском обществе являются открытое общение населения и власти, а также способность граждан влиять на принимаемые публично-властные решения. Формами такого общения и выступают обращения граждан и реакция на них органов власти.

Право на обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления, закрепленное в статье 33 Конституции РФ, занимает главное место в системе основных прав и свобод человека и гражданина. Это обусловлено тем, что данное право служит, с одной стороны, способом доведения до власти интересов и потребностей народа и способом участия в управлении делами государства, а с другой - средством защиты прав и свобод человека и гражданина.

Для исполнительных органов государственной власти и местного самоуправления обращения граждан являются одним из главных источников информации, необходимой для принятия качественных решений, своевременного реагирования на желания и потребности общества, эффективного средства общения с населением, удовлетворения его интересов. Благодаря обращениям граждан выявляются мнения и настроения общества, позитивные и негативные тенденции в осуществлении компетенции органов власти, вырабатываются качественные управленческие решения, ориентированные на запросы и ожидания граждан.

Таким образом, актуальность выбранной темы связана с тем, что, повышение коммуникативной составляющей со стороны местного

сообщества как главного субъекта местного самоуправления выступает важным фактором развития демократической системы в Российской Федерации. Незначительная степень участия граждан в местном самоуправлении наглядно иллюстрирует проблему отдаленности между обществом и властью.

Актуальным вопросом, встающим перед исполнительными органами местного самоуправления, является решение проблемы достижения диалога, сотрудничества и согласия между различными социальными слоями общества и органами местного самоуправления. Для выражения гражданской позиции и влияния на принятие управленческих решений необходимо активное участие населения в деятельности местного самоуправления.

С учетом вышеизложенного, важнейшее значение приобретает исследование организации работы с обращениями граждан, представляющих прямой и обратный канал связей, для повышения качества взаимодействия исполнительных органов местного самоуправления с населением.

#### **Анализ степени изученности темы.**

В исследовательских работах рассматривается непосредственное участие граждан в местном самоуправлении, чему посвящены в работах С.А. Варакуты, С.Ю. Кабашова<sup>1</sup>. В работах П.А. Белякова, С.В. Горовенко, К.А. Ефимова и В.В. Лапалаевой<sup>2</sup> представлены формы защиты прав граждан; виды обращений граждан в государственные органы власти и органы местного самоуправления отображены в трудах И.А. Байковой, Ю.С. Лоншакова, Л.В. Лукьянчиковой, А.В. Савоськина<sup>3</sup>; технологии работы с

---

<sup>1</sup>Варакута С.А. Связи с общественностью. М.,2013; Кабашов С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России. М., 2016.

<sup>2</sup>Беляков П.А. Защита прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления. М., 2014; Горовенко С.В. Проблемные вопросы привлечения к административной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан. М., 2014; Ефимов К.А. К вопросу о роли обращений граждан РФ в защите своих прав и законных интересов. М.,2014; Лапалаева В.В. Социология права. М.,2014;

<sup>3</sup>Байкова И.А. Обращения как форма коммуникационного взаимодействия граждан с органами исполнительной власти в Российской Федерации. // Знание. Понимание. Умение. Интернет-журн. 2015. №1.URL: [http://cyberleninka.ru/article/n/obrascheniya-kak-](http://cyberleninka.ru/article/n/obrascheniya-kak)

обращениями граждан в органах местного самоуправления раскрывает С.М. Зубарева, И. И. Комаровой, Е.Н. Пясецкой и Т.Н. Самохваловой<sup>1</sup>. Внедрение и использование автоматизированных систем в организации работы с обращениями граждан, правила работы с заявлениями, жалобами и предложениями граждан рассматриваются М.А. Андреевой, В.Ф. Янковой и др.<sup>2</sup>. Однако недостаточно изучен вопрос о совершенствовании процедур работы с обращениями граждан.

**Проблема исследования** заключается в противоречии между необходимостью повышения степени заинтересованности граждан в процессе муниципального управления, для улучшения взаимодействия исполнительных органов местного самоуправления с населением в процессе решения вопросов местного значения, и дефицитом практических рекомендаций по организации процесса совершенствования работы с обращениями граждан в администрации г. Белгорода.

**Объект исследования** – процесс организации работы с обращениями граждан в исполнительно-распорядительных органах местного самоуправления.

**Предмет исследования** – направления совершенствования работы с обращениями граждан в администрации г.Белгорода.

**Цель** выпускной квалификационной работы состоит в разработке рекомендаций по совершенствованию работы исполнительных органов

---

[forma-kommunikatsionnogo-vzaimodeystviya-grazhdan-s-organami-ispolnitelnoy-vlasti-v-rossiyskoy-federatsii](#) (дата обращения:19.12.2017); Лоншаков Ю.С. О классификации обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления. М., 2014; Лукьянчикова Л.В. Институт народных обращений в России: историко – правовой аспект. М., 2014; Савоськин А.В. Система обращений граждан в Российской Федерации. М., 2014.

<sup>1</sup>Зубарев С.М. Система общественного контроля за деятельностью органов публичной власти. М., 2014; Комарова И.И. К вопросу о роли и месте института обращения граждан в системе защиты прав человека. М., 2014; Пясецкая Е.Н., Самохвалова Т.Н. Обратная связь в модели общественного участия граждан. М., 2015.

<sup>2</sup>Андреев М.А. Электронное обращение граждан в органы власти: поэтапный механизм документирования. М., 2014; Янковая В.Ф. Организация работы с обращениями граждан: закон есть, но проблемы остаются. М., 2013.

местного самоуправления с обращениями граждан в администрации г. Белгорода.

Для достижения данной цели ставится ряд конкретных **задач**:

1. Изучить теоретические и правовые основы работы исполнительных органов местного самоуправления с обращениями граждан;
2. Проанализировать организацию работы администрации г. Белгорода с обращениями граждан;
3. Предложить направления совершенствования работы с обращениями граждан в администрации г. Белгорода.

**Теоретико-методологическая основа исследования.** В качестве теоретико-методологической основы исследования выступают основные положения системного подхода, изложенного в исследованиях С.Ю. Кабашова, А.В. Савоськина, Е.Б. Чачуа и др.<sup>1</sup>, и позволившего рассмотреть работу с обращениями граждан как систему, изменяющуюся в результате взаимодействия отдельных элементов с внешней средой. Так же при изучении практики работы с обращениями граждан в органы муниципальной власти применялся институциональный подход, системно-деятельностный и структурно-функциональный подходы.

В исследовании были использованы следующие методы исследования: анализ документации, графический, статистический, сравнительно-правовой, социологический, формально-логический, и другие научные методы исследования, количественный и качественный методы. Они представлены в виде анализа данных статистики по работе с обращениями граждан в администрацию города Белгорода.

---

<sup>1</sup>Кабашов С.Ю. Местное самоуправление в Российской Федерации. М., 2017; Савоськин А.В. Допустимо ли признавать рассмотрение обращений граждан разновидностью Государственных (муниципальных) услуг? М., 2014; Чачуа Е.Б. Проблемы реализации конституционных прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления в рамках Федерального закона № 210. М., 2014.

**Эмпирическую базу** составляют нормативно-правовые акты в частности, Конституция РФ<sup>1</sup>, законы Российской Федерации<sup>2</sup>, указы Президента РФ<sup>3</sup>, распоряжения администрации города Белгорода<sup>4</sup>, решения Белгородского городского совета<sup>5</sup>, а также в качестве информационных источников использовались материалы администрации города Белгорода<sup>6</sup>, данные статистики, по проблематике выбранной темы<sup>7</sup>,

**Научно-практическая значимость исследования** состоит в том, что разработанные практические рекомендации по совершенствованию работы исполнительных органов местного самоуправления с обращениями граждан

---

<sup>1</sup>Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (с изм. и доп. от 21 марта 2014 г. №6-ФКЗ) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 9. – Ст.851.

<sup>2</sup>О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 05.02.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27.07.2006 №149-ФЗ (ред.от 23.04.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>3</sup>О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций: указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41869>; Об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (вместе с «Положением об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций»): указ Президента Российской Федерации от 17.02.2010 № 201 (ред. от 25.07.2014) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>4</sup>Об утверждении инструкции по делопроизводству в администрации города Белгорода: распоряжение администрации города Белгорода от 28.04.2014 № 820. URL: <http://docs.cntd.ru/document/423849059> (дата обращения: 14.12.2017); Порядок работы с сообщениями и предложениями, поступившими в муниципальную информационную систему города Белгорода «Активный горожанин»: распоряжение администрации города Белгорода от 03.05.2017 № 467. URL: [http://www.beladm.ru/media/publication\\_backbone\\_media/2017/5/4/r467-030517-.pdf](http://www.beladm.ru/media/publication_backbone_media/2017/5/4/r467-030517-.pdf) (дата обращения: 14.12.2017).

<sup>5</sup>Устав городского округа «Город Белгород»: Решение Белгородского городского совета от 29.11.2005 №197.URL: <http://docs.cntd.ru> (дата обращения: 14.12.2017).

<sup>6</sup>Официальный сайт Администрации города Белгорода. URL: <http://www.beladm.ru>

<sup>7</sup>Приводятся данные собранные и образованные с участием автора, хранятся в отделе писем и приема граждан в администрации города Белгорода.

в администрации г. Белгорода могут быть использованы в реальных условиях деятельности.

**Апробация результатов исследования.** Основные результаты выпускного квалификационного исследования представлены автором в публикации «Совершенствование работы исполнительных органов местного самоуправления с обращениями граждан» (г. Белгород, 2017)<sup>1</sup>.

**Структура** дипломного проекта состоит из введения, трёх разделов, заключения, списка источников и литературы, приложения.

---

<sup>1</sup>Власова М.К. Совершенствование работы исполнительных органов местного самоуправления с обращениями граждан // «Школа приграничного сотрудничества и интеграции»: материалы международного сборника научных трудов. Белгород, 2017.

## **РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Исполнительные органы местного самоуправления – формируемые представительными органами местного самоуправления и подотчетные им органы, осуществляющие исполнительно-распорядительную деятельность (исполнительную власть) в границах муниципального образования. Таковыми являются местные администрации, которые образуются во всех муниципальных образованиях.

Местная администрация представляет собой аппарат, который состоит из главы муниципального образования, иных должностных лиц, структурных подразделений. Местная администрация подотчетна соответствующему представительному органу местного самоуправления. Структура администрации, т.е. состав ее органов, утверждается муниципальным образованием самостоятельно в зависимости от полномочий и предметов ведения. Кроме того, количество создаваемых органов, их состав, содержание деятельности существенно различаются в зависимости от уровня муниципальной единицы, от того, является она городским или сельским сельсоветом, от особенностей ее экономики, численности жителей и др.

Местное самоуправление – это самоорганизация граждан по месту проживания для самостоятельного и под свою ответственность решения вопросов местного значения. Из этого определения неизбежно вытекает, что самоуправление должно строиться на основании принципа субсидиарности и вырастать «снизу», будучи инициативой осознавших свои проблемы (то есть те самые вопросы местного значения) граждан<sup>1</sup>.

Принцип субсидиарности предполагает, что на местах будут решаться все те вопросы, которые позволяют охватить местные ресурсы. В нашем же

---

<sup>1</sup>Глухов А.В. Местное самоуправление и его становление в России. Саранск, 2014. С. 53.

случае передавались те, которые дорого и неудобно решать на других уровнях управления.

Эволюция структур местного самоуправления видоизменялась от полной самостоятельности от государственных структур до состояния подконтрольного инструмента в руках бюрократического центра. История развития МСУ неразрывно связана с историей социальной мысли, с теориями и концепциями построения власти в обществе. С одной стороны, внедрение определенной концепции или идеологии меняло параметры функционирования местной власти; с другой стороны, опыт и проблемы местного самоуправления часто служили толчком к новому осмыслению социально-политических и социально-экономических феноменов.

Сегодня в России решается задача формирования таких государственно-правовых институтов, которые бы органично сочетали в себе и обеспечивали эффективность народовластия (демократию) и надежную защиту прав и свобод человека и гражданина.

К подобного рода механизмам относится институт обращений граждан в органы государственной и муниципальной власти, посредством которого они реализуют свои конституционные права и свободы, добиваются восстановления прав и законных интересов в случае их нарушения, а также активно воздействуют на политику государства в формах, предусмотренных Конституцией Российской Федерации и федеральными законами<sup>1</sup>.

Исходя из этого, сущностью обращений является восстановление своих нарушенных прав по различным вопросам отнесенных к функциям управления различных органов власти, а так же улучшение ситуаций в различных сферах деятельности органов власти. При этом органы муниципальной власти отвечают только по тем вопросам, которые закреплены за ними согласно 131-ФЗ, Конституцией РФ, федеральными

---

<sup>1</sup>Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (с изм. и доп. от 21 марта 2014 г. №6-ФКЗ) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 9. – Ст.851.

законами и законами региона, а также нормативно-правовыми актами городского округа<sup>1</sup>. Основные вопросы, за которые отвечают муниципальные органы власти, представлены на рисунке 1. (См. приложение 1)

Понятие «обращение» имеет многогранную интерпретацию. С обыденной точки зрения это любое послание к некоторым органам или лицам, воплощающим собой власть. С юридической точки зрения существует нормативное понятие обращения, определенные юридические характеристики, позволяющие отграничить обращения от малозначимых посланий. В отечественной юриспруденции наиболее традиционным (или распространенным) является понимание термина «обращение» как волеизъявление<sup>2</sup>.

Основным нормативным правовым актом, определяющим юридическую природу, механизм реализации и порядок осуществления обращений граждан, является Федеральный закон от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>3</sup>.

Статья 4 Федерального закона о порядке рассмотрения обращений граждан закрепляет трактовку основных терминов, используемых в рассматриваемом Федеральном законе. К числу таких терминов относятся:

1. Обращение гражданина (далее - обращение) – «направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления»<sup>4</sup>;

---

<sup>1</sup>Цит. По Лоншаков Ю.С. О классификации обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления. М., 2014. С 356.

<sup>2</sup>Там. же

<sup>3</sup>О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»

<sup>4</sup>О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»

2. Предложение – это «рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества»<sup>1</sup>;

3. Заявление – это «просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц»<sup>2</sup>;

4. Жалоба – «просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц»<sup>3</sup>;

5. Должностное лицо – это «лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления»<sup>4</sup>.

Принцип верховенства закона, соблюдение его государственными органами власти, органами местного самоуправления и должностными лицами и гражданами, является основополагающим для развития демократического государства. С помощью данного принципа гарантируются права и свободы человека и гражданина, а также охрана их от неправомерного вмешательства со стороны органов власти, должностных

---

<sup>1</sup>О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»

<sup>2</sup>См. Там же.

<sup>3</sup>Там же.

<sup>4</sup>Там же

лиц и самих граждан. Одной из обязанностей государства с помощью его органов является создание таких благоприятных условиях, при которых бы соблюдались бы и реализовывались права, свободы и законные интересы граждан.

В соответствии со статьей 33 Конституции РФ граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Данное право является важнейшим конституционным правом в области государственного управления, а также одним из главных элементов административно-правового статуса граждан<sup>1</sup>.

Исходя из различных точек зрения и федеральных законов, сформулирована собственная точка зрения на понятие обращение граждан. Обращения граждан – это направляемые в различные органы власти в различных формах в соответствии с нормативно-правовыми актами предложения, заявления или жалобы для восстановления своих прав или улучшение ситуации на территории муниципального образования. Исходя из этого, сущностью обращений является восстановление своих нарушенных прав по различным вопросам отнесенных к функциям управления различных органов власти, а так же улучшение ситуаций в различных сферах деятельности органов власти.

Обращения граждан в государственные органы и органы местного самоуправления – одно из важнейших путей упрочнения взаимосвязей аппарата государственного управления с населением страны. Являясь одним из способов участия граждан в управлении государственными делами, обращения содействуют укреплению контроля населения за работой органов государственной власти и местного самоуправления.

---

<sup>1</sup>Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993) (с изм. и доп. от 21 марта 2014 г. №6-ФКЗ) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 9. – Ст. 851.

Лица, имеющие право на обращения: граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, а также организации, юридические лица не зависимо от организационно-правовой формы.

Вторую группу лиц представляют органы государственной власти, органы местного самоуправления, а также должностные лица.

На основании вышеизложенного можно выделить некоторые признаки института обращений граждан<sup>1</sup>:

1. Право граждан на обращения находит свое отражение и закрепляется в Конституции РФ, в соответствии с которой данное право принадлежит человеку и гражданину от рождения, и никто не вправе быть лишен данного права ни органом публичной власти, ни должностным лицом. Но оно может быть ограничено, но только на основаниях предусмотренных законом (например, при злоупотреблении права на обращения, недееспособные лица). Право является неотъемлемым, но не абсолютным. Конституционное закрепление данного права дает возможность всем группам субъектов признать недееспособных и несовершеннолетних лиц, так как ни возраст, ни здоровье человека не являются основаниями для лишения человека и гражданина права.

2. После приема органом публичной власти или же должностным лицом устного или письменного обращения институт обращений начинает действовать (прием обращения может осуществляться как лично, так и обращение может быть направлено письмом, по электронной почте и т.п.).

3. Институт обращений граждан включает в себя как индивидуальные, так и коллективные обращения. Это говорит о том, что субъекты обращений могут осуществлять свои права единолично или же коллективно, объединившись с другими субъектами в коллективные

---

<sup>1</sup>Подьячев К.В. Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления как форма гражданского участия: автореф. дис. ...канд. полит.наук. М., 2016. URL: <http://cheloveknauka.com> (дата обращения: 07.12.2017).

образования (как в юридические лица, так и без образования юридических лиц).

4. Также институт обращений включает в себя помимо субъектов и объекты, то есть те материальные или моральные ценности, которыми наделены субъекты от рождения или были приобретены путем вступления в правоотношения, относящиеся к различным областям права и общественной жизни.

5. Институт обращений в органы публичной власти или органы местного самоуправления, или должностным лицам основывается на правовой базе, то есть на законодательстве федерального уровня, регионального, местного. Настоящее законодательство включает в себя конституционное, гражданское, административное, уголовное, гражданско-процессуальное, уголовно-процессуальное, муниципальное отрасли права, а также нормы международного права, международные договоры и соглашения, принципы международного права.

6. Институт обращений имеет свой механизм правового регулирования, а именно свои методы, средства и способы. К ним относятся и методы государственного убеждения и принуждения, контроль, надзор, применение к лицам, нарушившим закон, права и законные интересы, мер юридической ответственности, административное расследование, уголовное преследование, административно-правовые, международно-правовые, конституционно-правовые, уголовно-правовые и иные способы.

7. Институт обращений является специфическим правоотношением, потому как представляет собой ту часть общественных отношений, возникающая по поводу приема, регистрации, рассмотрения и разрешения вопросов, которые находят свое отражение в обращениях граждан или же коллективных образованиях.

Единой для всех классификации обращений граждан нет. Многие ученые, исследователи выделяют различные виды обращений и классифицируют их по разнообразным признакам. Классификация

обращений граждан является не только отвлеченно-научной. Данная проблема играет огромную роль для нормативного регулирования обращений граждан, для характеристики обращения, для порядка принятия и рассмотрения.

Так в частности, К. Кожевников считает, что население муниципального образования на основе вопросов, представленных на (рисунке 2) могут обращаться в муниципальные органы власти, по остальным вопросам население должно обращаться к региональным или федеральным органам власти<sup>1</sup>. Но иногда если муниципальные и региональные органы власти на обращения бездействуют, то население вынуждено обращаться напрямую к руководству страны.

В рамках дипломной работы на рисунке 2 представим формы обращений граждан к депутатам, должностным лицам и органам власти.

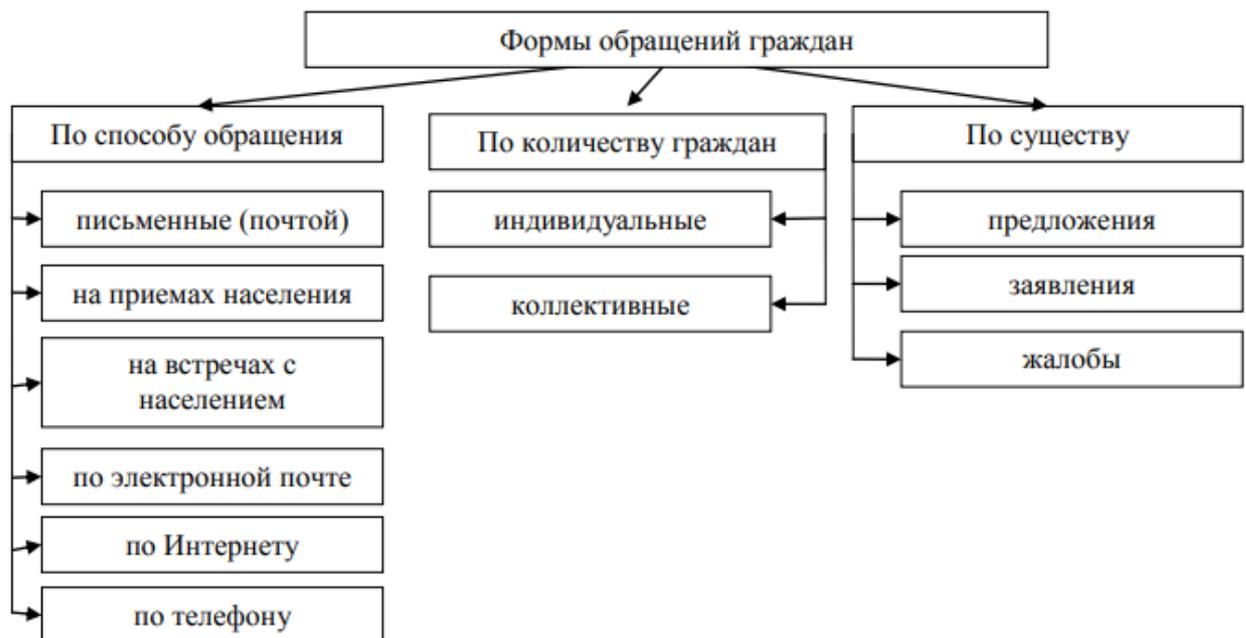


Рис.2. Формы обращений граждан к депутатам, должностным лицам и органам власти

Обращения граждан играют важную роль в сфере государственного управления, так как являются важным источником информации, содержащим

<sup>1</sup>Кожевников К. Работа с обращениями граждан как эффективная форма «обратной связи» с населением // Законность. 2015. № 11. С.65.

в себе сведения о происходящих процессах в государстве и обществе, сведения полезные для решения государственных вопросов, отношение граждан к органам государственной власти. Обращения являются главным средством реализации, защиты прав и законных интересов, позволяющим повысить эффективность работы органов власти, укрепить законность, исправить допущенные ошибки<sup>1</sup>.

Обращения граждан можно классифицировать:

- по форме;
- по содержанию.

Так, А.В. Хадеев утверждает, что классификация по форме является самой простой и разделяется в зависимости от формы их подачи. Таких форм существует три: устная, письменная и электронная. Данное разделение отражено в действующем законодательстве.

Как правило, устные обращения сокращают сроки рассмотрения, избавляет от бумажной волокиты и переписки, а также быстрее разрешать возникшие вопросы. Устные обращения могут подаваться при личном приеме или телефонном разговоре. В России признается такая форма устных обращений, как обращения, поданные в ходе телемостов с представителями власти, Президента и граждан. В прямых эфирах вопросы задаются при телефонных звонках, в электронном виде посредством Интернет и т.п.<sup>2</sup>

По наиболее важным вопросам, которые требуют тщательного анализа, истребования материалов, обработку сведений, необходимо подавать письменное обращение. Как правило, такие обращения поступают в органы публичной власти или должностному лицу по почте, лично через канцелярию, секретариат. Обращения можно направлять и по телеграфу, но в настоящее время такой способ подачи обращения используется крайне редко.

---

<sup>1</sup>Кожевников К. Работа с обращениями граждан как эффективная форма «обратной связи» с населением // Законность. 2015. № 11. С. 65.

<sup>2</sup>Хадеев А.В. Взаимодействие органов местного самоуправления с гражданами через институт обращений // Города и местные сообщества. 2015. № 1. С. 343-354.

Существует и такая форма подачи обращения как «устно-письменная». Она заключается в том, что при личном приеме у руководителя управления, начальника отдела и т.п. гражданин в устной форме излагает свой вопрос, возникшую проблему и при этом подает обращение в письменном виде. Такая форма подачи имеет большое преимущество. Таким обращениям уделяется большее внимание и более тщательно контролируется, что дает намного больше шансов на скорейшее его рассмотрение и решение проблем, излагаемых в обращении.

Чурилина Е.Н. предлагает алгоритм документооборота «устно-письменного» обращения, или при личном обращении гражданина, который представлен на рисунке 3<sup>1</sup>.

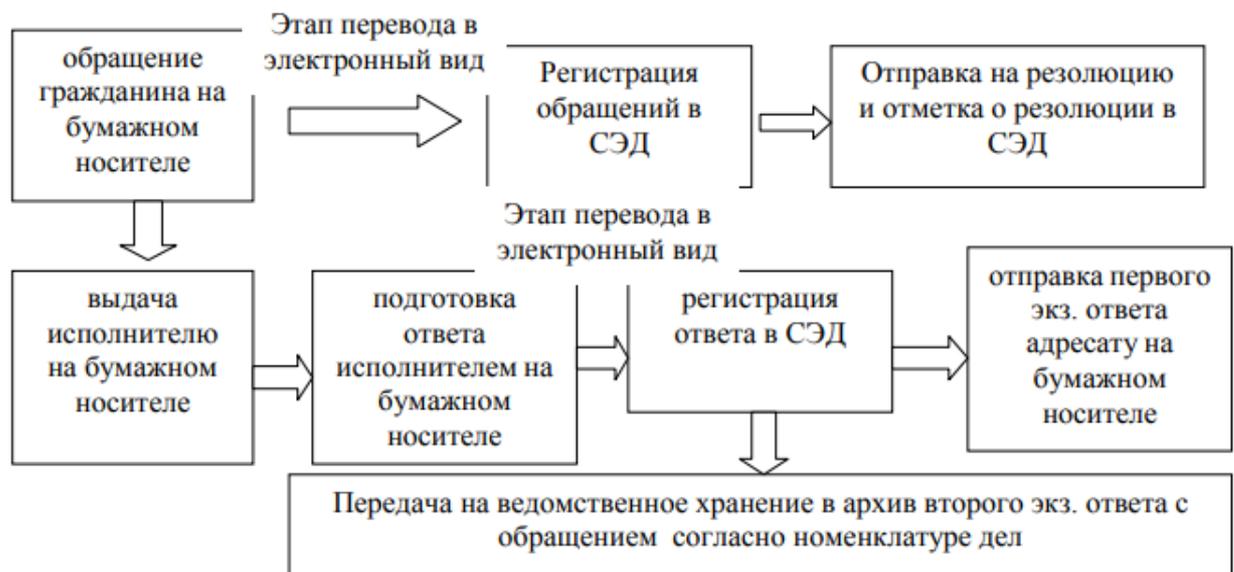


Рис.3. Алгоритм документооборота письменного обращения

Эффективность работы исполнительных органов власти с обращениями граждан – это «соотношение публично заявленных целей, задач и приносимой социальной пользы от деятельности, как в целом, так и от отдельных мероприятий или направлений деятельности»<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Чурилина Е.Н. Особенности системы работы с обращениями граждан на муниципальном уровне // Гуманитарные научные исследования. 2015. № 10. С. 118-120.

<sup>2</sup>Андреев М. А. Электронное обращение граждан в органы власти: поэтапный механизм документирования. М., 2014. С 33.

Выделяют следующие критерии эффективности работы исполнительных органов власти с обращениями граждан:

- уровень доверия населения к исполнительному органу государственной власти;
- доля выполненных обращений граждан;
- оперативность решения вопросов по обращениям граждан;
- уровень удовлетворенности граждан деятельностью исполнительного органа государственной власти;
- уровень освещенности деятельности исполнительный орган государственной власти в СМИ;
- количество обращений граждан в исполнительный орган государственной власти;
- количество повторных обращений граждан.

Предлагаемые показатели дают возможность оценивать эффективность и качество работы исполнительного органа государственной власти, учитывая, как объективные (количественные показатели), так и субъективные (мнения граждан) факторы. Данные показатели могут быть использованы как для внутренней оценки самого исполнительного органа государственной власти, так и для сравнительной оценки ситуации в нескольких муниципальных образованиях.

На рисунке 4 представим алгоритм анализа организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления

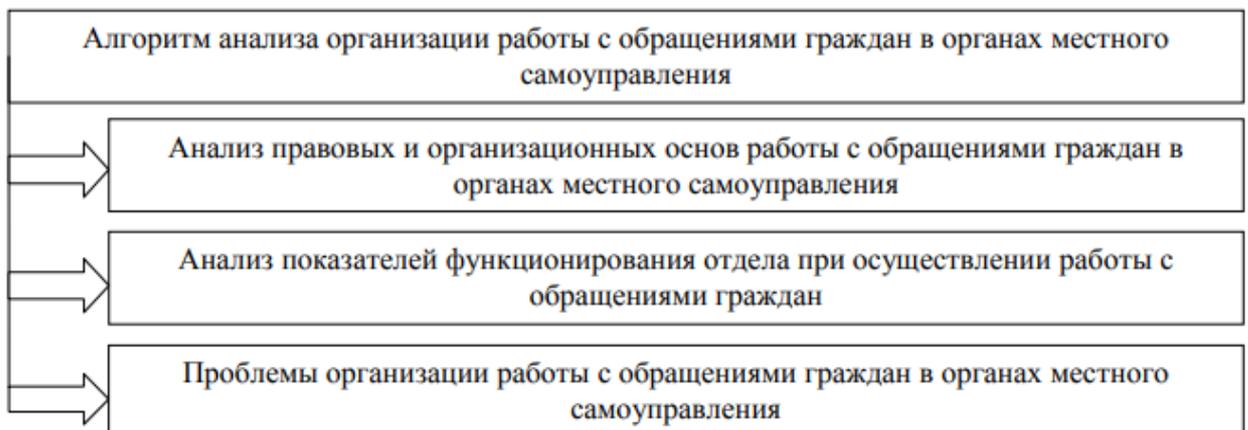


Рис.4. Алгоритм анализа организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления<sup>1</sup>

Анализ правовых и организационных основ работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, включает в себя следующие моменты<sup>2</sup>:

1. Анализ законов, на которые опираются территориальные отделы и отделы администрации муниципального образования при обращении граждан;
2. Описание организационной работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления и в территориальном отделе.

Помимо этого анализируются показатели работы с обращениями на территории муниципального образования органами местного самоуправления:

3. Анализ динамики и структуры обращений граждан в муниципальном образовании;
4. Анализ структуры населения муниципального образования и граждан, обратившихся в администрацию территориального отдела по категориям;
5. Анализ числа поступивших обращений за несколько лет в муниципальном образовании;
6. Анализ правовых и организационных основ работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления;
7. Анализ показателей функционирования при осуществлении работы с обращениями граждан;
8. Проблемы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления;

---

<sup>1</sup>Лихтин А.А., Зверева Е.И. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти Санкт-Петербурга // Управленческое консультирование. 2016. № 4. С. 55-59.

<sup>2</sup>Лихачева Е.А., Михайлюк И.Н. Перспективы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Политическое управление. 2013. № 3. С. 27-30.

9. Анализ динамики и структуры тематики вопросов, поднятых в обращениях в муниципальном образовании;

10. Анализ динамики количества обращений на одну тысячу жителей.

На основании анализа опыта разработки критериев эффективности работы исполнительных органов местного самоуправления с обращениями граждан, можно прийти к выводу: критерии делятся на три типа. Первый тип – критерии количественные и второй – качественные, третий – временные.

Также применяется критерий – «количество обращений граждан, получивших положительное разрешение в % отношении к количеству всех обращений»<sup>1</sup>. Степень доверия населения исполнительной власти выражается как в динамике роста числа обращений, так и в удельном весе положительного разрешения обращений граждан по отношению к числу обращений.

Также в качестве показателя эффективности работы исполнительных органов местного самоуправления с обращениями граждан используется качество и оперативность аналитической работы, оперативная подготовка справочных материалов, докладов и иной информационной продукции с использованием современных технологий.

Используются и другие показатели: количество законодательных актов, нормативных правовых актов, инициируемых данным органом исполнительной власти. В литературе и практике предлагается использовать следующие критерии эффективности работы исполнительных органов местного самоуправления с обращениями граждан: число рассмотренных обращений граждан.

На рисунке 5 представим технологию работы с обращениями граждан

---

<sup>1</sup>Цит. По Андреев М.А. Электронное обращение граждан в органы власти: поэтапный механизм документирования. М., 2014. С. 25.

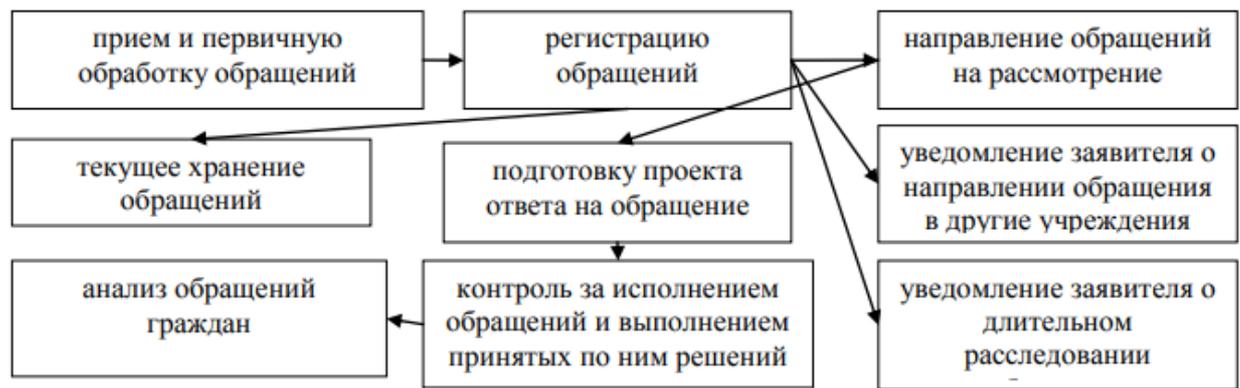


Рис.5. Технологию работы с обращениями граждан<sup>1</sup>

Исходя из рисунка 5, основными задачами управления обращениями граждан являются:

1. Обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства;
2. Осуществление контроля за организацией и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан в органах управления;
3. Анализ обращений граждан и подготовка информационных и аналитических материалов.

Следовательно, реализация этого механизма позволяет контролировать процесс, позволяющий не только разделять обращения исходя из их характеристик, но и выполнять эти обращения согласно действующего законодательства. Вывод, обращения граждан – это направляемые в различные органы власти в различных формах в соответствии с нормативно-правовыми актами предложения, заявления или жалобы для восстановления своих прав или улучшение ситуации на территории муниципального образования. Видами обращений граждан являются: предложения, обращения и жалобы. При этом обращения граждан могут быть

<sup>1</sup>Лапшина А.И. Интерактивные формы контроля общества за деятельностью органов государственной власти в субъектах Российской Федерации // Журнал российского права. 2015. № 1. С. 102-110.

индивидуальные и коллективные. А по способу обращения могут быть письменные, устные по телефону и на приемах или на встречах населения, электронные.

Все вышеизложенное позволит утверждать, что в целом характеристика института обращения граждан в органы местного самоуправления имеет следующие основополагающие моменты:

- право на обращения является абсолютным, неограниченным и неотчуждаемым правом гражданина;
- в системе отношений общества и власти обращения играют такие важные функции, как: правозащитную, информационную, коммуникационную;
- обращения граждан бывают трех видов: предложение, заявление, жалоба.

Так же, можем утверждать, что повышение эффективности работы с обращениями граждан в современных условиях невозможно без внедрения элементов автоматизации и информатизации в систему документационного обеспечения управления. Это необходимо для достижения полного доверия народа к власти.

Завершая раздел, можно сделать следующие выводы.

1. Обращения граждан – это направляемые в различные органы власти в различных формах в соответствии с нормативно-правовыми актами предложения, заявления или жалобы для восстановления своих прав или улучшение ситуации на территории муниципального образования. Исходя из этого, сущностью обращений является восстановление своих нарушенных прав по различным вопросам отнесенных к функциям управления различных органов власти, а так же улучшение ситуаций в различных сферах деятельности органов власти. Право на обращение стало важным конституционно-правовым средством защиты прав и свобод граждан, одной из организационно-правовых гарантий их охраны.

2. Правовой основой реализации права на обращение являются: Конституция РФ, ФЗ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», нормативные правовые акты федеральных органов государственной власти и субъектов РФ. В соответствии со статьей 33 Конституции РФ граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Данное право является важнейшим конституционным правом в области государственного управления, а также одним из главных элементов административно-правового статуса граждан. Право граждан на обращения находит свое отражение и закрепляется в Конституции РФ, в соответствии с которой данное право принадлежит человеку и гражданину от рождения, и никто не вправе быть лишен данного права ни органом публичной власти, ни должностным лицом.

3. Организация работы с обращениями граждан – это сложная и ответственная работа, которая включает в себя выполнение следующих операций: личный прием граждан; прием и первичная обработка письменных обращений; регистрация обращений; рассмотрение обращений руководством; подготовка проекта ответа на обращение; уведомление заявителя о направлении обращения в другие учреждения, организации; контроль за сроками исполнения документов и выполнением принятых по ним решений; ответ гражданину и другое.

## **РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ Г. БЕЛГОРОДА**

Административный центр Белгородской области – город Белгород с населением 391,1 тысячи человек, расположен в 695 километрах к югу от Москвы. Белгород носит имя «Город Первого салюта», Почётное звание «Город воинской славы» и Почётное звание Российской Федерации «Город воинской славы», а также награжден Орденом Отечественной войны I степени.

Белгород – город с развитой инфраструктурой, научный, культурный и духовный центр Центрально-Черноземного района России. Белгород признают чистым и благоустроенным, комфортным и уютным, в этом немалая заслуга жителей города. В Белгороде насчитывается более 570 улиц, проспектов и бульваров, общая протяженность которых составляет около 450 км. Следует отметить, что Белгород является обладателем многих наград за благоустроенность города<sup>1</sup>.

На протяжении всего периода истории города Белгорода, как областного центра, сохраняется устойчивый рост численности населения города. С момента образования области число жителей города выросло более чем в 5 раз и на 1 января 2017 составило 391 135 человек.

Современная демографическая ситуация в областном центре характеризуется позитивными тенденциями – растут показатели рождаемости, снижаются показатели смертности. Одним из главных факторов роста численности населения является миграционный прирост и за последние 4 года эта доля составила более 90%.

В настоящее время Белгород является городом, который активно развивает международные отношения, путем сотрудничества и обменом опыта с зарубежными городами и странами в целом. Ежегодно прибывают десятки официальных делегаций для совместной работы, установления

---

<sup>1</sup>Официальный сайт Администрации города Белгорода. URL: <http://www.beladm.ru> (дата обращения: 15.04.2018).

деловых контактов и общения с коллегами. Представители администрации Белгорода обращаются к лучшим мировым практикам, для того, что бы сделать областной центр городом европейского уровня комфорта.

Организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления является эффективным средством, позволяющим выявить интересы, запросы населения и наметить пути их удовлетворения. На территории муниципального образования вопросами работы с обращениями граждан занимается администрация города Белгорода.

Администрация города Белгорода является исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления города Белгорода, наделенный уставом городского округа «Город Белгород» от 29 ноября 2005 года № 197 (с изменениями на 28 ноября 2017 года)<sup>1</sup> полномочиями по решению вопросов местного значения и полномочиями для осуществления отдельных государственных полномочий, переданных органами местного самоуправления города федеральными законами и законами Белгородской области. Так же, администрация города Белгорода осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными актами Российской Федерации и Белгородской области, Уставом городского округа «Город Белгород», решениями Белгородского городского Совета, постановлениями администрации города Белгорода и иными муниципальными правовыми актами.

Администрация города Белгорода выступает от имени муниципального образования «Городской округ «Город Белгород» в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 № 224-ФЗ «О государственно-частном партнерстве, муниципально-частном партнерстве в Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»<sup>2</sup> публичным партнером в муниципально-частном партнерстве.

---

<sup>1</sup>Устав городского округа «Город Белгород»: Решение Белгородского городского совета от 29.11.2005 №197. URL: <http://docs.cntd.ru> (дата обращения: 15.04.2018)

<sup>2</sup>О государственно-частном партнерстве, муниципально-частном партнерстве в Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты

К полномочиям администрации города Белгорода относятся:

- 1) формирование, исполнение бюджета города Белгорода;
- 2) владение, пользование и распоряжение имуществом, находящимся в муниципальной собственности, в порядке, установленном Собранием депутатов;
- 3) организация в границах муниципального района электро- и газоснабжения поселений;
- 4) создание условий для предоставления транспортных услуг населению и организация транспортного обслуживания.

Руководит администрацией города Белгорода – глава администрации (мэр) города Белгорода на принципах единоначалия. Глава администрации города Белгорода назначается на должность по контракту, заключаемому по результату конкурса на замещение указанной должности, на срок полномочий Белгородского городского Совета, принявшего решение о назначении его на должность, но не менее, чем на 2 года. Условия контракта для главы администрации города Белгорода определяются положением, утверждаемым Белгородским городским Советом. Условия контракта определяются Законом Белгородской области.

Глава администрации города Белгорода обладает следующими полномочиями:

- 1) представляет администрацию города Белгорода в отношениях с населением, органами государственной власти, органами местного самоуправления, другими муниципальными образованиями, органами территориального общественного самоуправления, предприятиями, учреждениями и организациями;
- 2) издает в пределах своих полномочий постановления и распоряжения администрации города Белгорода;

- 3) представляет администрацию города Белгорода, присутствуя на заседаниях Белгородского городского Совета, вправе требовать созыва внеочередного заседания Белгородского городского Совета;
- 4) принимает меры по обеспечению и защите интересов города Белгорода в государственных и иных органах, в том числе в суде, арбитражном суде, от имени администрации города подписывает иски и заявления и иные документы, направляемые в судебные органы;
- 5) представляет на рассмотрение Белгородского городского Совета проект бюджета города Белгорода и отчет о его исполнении;
- 6) назначает на должности и освобождает от должности работников администрации города Белгорода, руководителей муниципальных унитарных предприятий и муниципальных учреждений, применяет к ним меры поощрения и налагает дисциплинарные взыскания, организует аттестацию и обеспечивает повышение квалификации работников администрации города;
- 7) организует исполнение бюджета города Белгорода, открывает и закрывает бюджетные и валютные счета в банковских учреждениях, подписывает финансовые документы, распоряжается средствами города Белгорода в соответствии с утвержденным бюджетом<sup>1</sup>.

Так же, глава администрации города Белгорода предоставляет Белгородскому городскому Совету ежегодные отчеты о результатах своей деятельности и деятельности администрации города Белгорода, в том числе и о решении вопросов, поставленных Белгородским городским Советом.

Структура администрации города Белгорода утверждается Белгородским Советом по представлению мэра города. Входят в структуру администрации города Белгород – глава администрации города Белгорода, первый заместитель главы администрации города, заместители главы

---

<sup>1</sup>Устав городского округа «Город Белгород»: Решение Белгородского городского совета от 29.11.2005 №197. URL: <http://docs.cntd.ru> (дата обращения: 20.04.2018)

администрации города, структурные подразделения администрации города. Так же в структуру администрации могут входить функциональные (отраслевые) и территориальные органы администрации. (См. приложение 2)

В соответствии с утвержденной Белгородским городским Советом структурой администрации города глава администрации города Белгорода самостоятельно формирует штаты администрации в пределах средств, предусмотренных в бюджете города для содержания и организации работы администрации города.

В администрации города Белгорода структурным подразделением, занимающимся вопросами обращений граждан, является отдел писем и приема граждан. Обращения, представляющие один из способов участия граждан в управлении государственными делами, содействуют укреплению контроля населения за работой органов государственной власти и местного самоуправления. Обращения граждан в государственные органы и органы местного самоуправления - одно из важнейших путей упрочнения взаимосвязей аппарата государственного управления с населением страны.

Работа отдела с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

- 1) Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»<sup>1</sup>.
- 2) Федеральным законом от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>2</sup>.
- 3) Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 года №195-ФЗ<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>2</sup>Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. Закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 05.02.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

- 4) Уставом городского округа «Город Белгород» от 29.11. 2005 года № 197 (с изменениями на 28.11.2017)<sup>2</sup>;
- 5) Распоряжением администрации города Белгорода от 28.04.2014 года № 820 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации города Белгорода»<sup>3</sup>.

В соответствии со статьей 2 Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»<sup>4</sup> граждане имеют право на индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления. Обращения граждан подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные данным Федеральным законом. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица местного самоуправления несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

---

<sup>1</sup>Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 23.04.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

<sup>2</sup>Устав городского округа «Город Белгород»: решение Белгородского городского совета от 29.11.2005 №197. URL: <http://docs.cntd.ru> (дата обращения; 20.04.2018).

<sup>3</sup>Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации города Белгорода: Распоряжение администрации города Белгорода от 28.04.2014 № 820. URL: <http://docs.cntd.ru/document/423849059> (дата обращения: 20.04.2018).

<sup>4</sup>О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

неправомерными действиями или решениями органа государственной власти или местного самоуправления.

Так, в апреле 2018 г. в администрацию города Белгорода поступило 481 обращение граждан, по сравнению с аналогичным периодом 2017 г. количество увеличилось на 1,2 %, 2016 года на 1,3%<sup>1</sup>. Из них доставлены лично – 142, через почтовую связь – 98. В форме электронных документов через Интернет-приемную (официальный сайт ОМСУ города Белгорода), другие Интернет-ресурсы, поступило больше всего обращений – 241. Это связано с тем, что с 2017 года в Белгороде функционирует интернет - портал «Активный горожанин», который является одним из механизмов выстраивания диалога власти с населением. По состоянию на 1 мая на портале зарегистрировано 5800 пользователей, были решены 8700 задач и еще решаются более 350.

Многие проблемы специалистами отдела решались оперативно в день обращения, разъяснялись положения действующего законодательства, порядок решения поднимаемых вопросов. Результаты, рассмотренных обращений граждан представлены в таблице 1.

Таблица 1

Результаты рассмотрения обращений граждан

|   | Результаты рассмотрения обращений граждан | Апрель 2017 | Апрель 2018 |
|---|---|-------------|-------------|
| 1 | «Поддержано»                              | 73          | 77          |
| 2 | «Меры приняты»                            | 21          | 21          |
| 3 | «Не поддержано»                           | 19          | 19          |
| 4 | «Даны разъяснения»                        | 316         | 312         |
| 5 | Находятся на рассмотрении                 | 49          | 38          |

Результативность рассмотрения обращений в апреле 2018 года в целом осталась на прежнем уровне:

- 1) «Поддержано» – 77 обращений или 17 % от общего числа обращений;

<sup>1</sup> Здесь и далее приводятся данные собранные и образованные с участием автора, хранятся в отделе писем и приема граждан в администрации города Белгорода.

- 2) «Меры приняты» – 21 или 4,4%;
- 3) «Не поддержано» – 19 или 4 %;
- 4) «Даны разъяснения» – 312 или 73%.
- 5) Находятся на рассмотрении – 38 или 8 %.

Сроки рассмотрения обращений граждан:

- 1) до 10 дней – 3 (8,5%)
- 2) до 20 дней – 11 (31,5%)
- 3) до 30 дней – 21 (60%)

В администрацию города Белгорода за апрель 2018 года поступило на 1,2% обращений больше в сравнении с аналогичным периодом 2017 года. Полученные данные констатируют не только уровень участия населения в осуществлении местного самоуправления путем обращений, но и отражают количество проблем жителей.

Немаловажную роль в этом процессе играет и уровень информированности населения о предоставляемых муниципальных услугах и способах защиты своих прав.

Особое внимание уделяется рассмотрению обращений поступивших из администрации Губернатора Белгородской области и из департаментов Правительства Белгородской области. Такие обращения ставятся на особый контроль и рассматриваются на совещаниях в кратчайшие сроки.

Проведем сравнительный анализ тематики обращений за апрель 2017 и аналогичного периода 2018 года (таблица 2).

Вся поступившая корреспонденция классифицирована в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором и систематизирована по тематике обращений.

Анализ поступившей корреспонденции показал, что тематика обращений граждан в целом не изменилась. По-прежнему лидируют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи – 28,6% от общего числа обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2017 года увеличились на 1,3%. Немаловажная проблема, высказанная в обращениях

граждан – ремонт и качество ремонта многоквартирных домов, а также переселение из ветхого и аварийного жилья.

Также рост обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства обусловлен принятием новых нормативно правовых актов социальной направленности на федеральном и окружном уровне (жилищные программы, предоставление земельных участков многодетным семьям).

Таблица 2

Информация о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях граждан за 2017 и 2018 гг.

|  | <b>Тематика обращений</b>   | <b>апрель<br/>2017г.</b> | <b>апрель<br/>2018г.</b> |
|--|---|--------------------------|--------------------------|
|  | Вопросы жилищно-коммунального характера, транспорт и связь              | 181                      | 189                      |
|  | Строительство, благоустройство территорий                               | 136                      | 152                      |
|  | Жилищный вопрос   | 37                       | 33                       |
|  | Вопросы имущественных и земельных отношений                             | 34                       | 27                       |
|  | Вопросы предоставления мер социальной защиты                            | 11                       | 13                       |
|  | Вопросы общественной и политической деятельности                        | 36                       | 29                       |
|  | Образование, культура, спорт и молодежная политика                      | 9                        | 10                       |
|  | Финансы, экономика, налоги, торговля и предпринимательская деятельность | 6                        | 3                        |
|  | Трудоустройство и заработная плата                                      | 3                        | 6                        |
|  | Вопросы экологии и безопасности жизнедеятельности населения             | 9                        | 7                        |
|  | Правовой вопрос   | 4                        | 0                        |
|  | Прочие  | 10                       | 12                       |
|  | <b>Всего:</b>   | <b>476</b>               | <b>481</b>               |

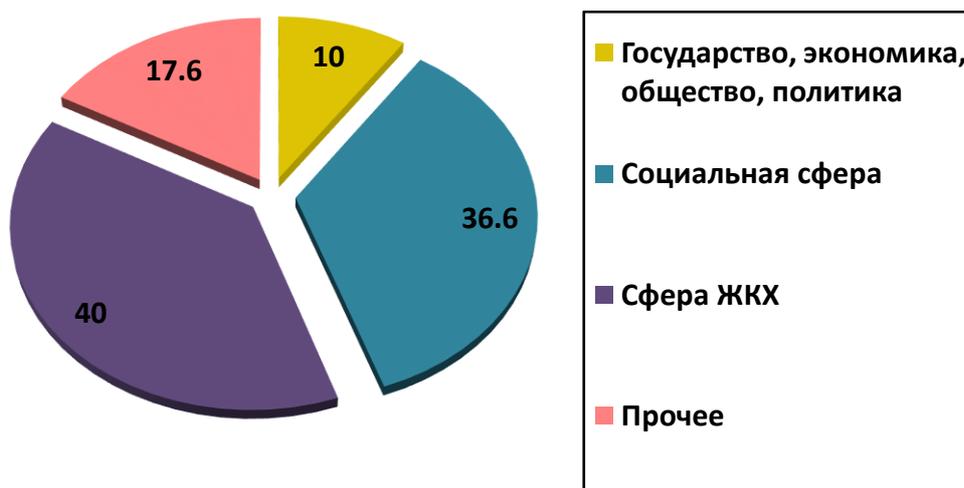
19 или 4% обращений, связанных с деятельностью судебных приставов, районных администраций, органов внутренних дел и т.п., переадресованы по компетенции.

С целью повышения качества рассмотрения вышеуказанных обращений усилен контроль над их исполнением – доля контролируемых писем

составила 99%.

Рассматриваемые в обращениях вопросы в разрезе тематических разделов, распределились следующим образом:

- 1) «Государство, экономика, общество, политика»- 32, что составляет менее 10 % от общего числа обращений;



- 2) «Социальная сфера»- 175 или 36,3%;
- 3) «Жилищно-коммунальная сфера» - 189, что составляет чуть менее 40% от общего объема вопросов;
- 4) Прочее – 85 или 17,6% от общего числа обращений.

Рис.6. Распределение вопросов в тематических разделах обращений граждан за апрель 2018

Сравнивая показатели с аналогичным периодом 2017 года, установлено уменьшение на 8% вопросов в разделе «Государство, экономика, общество, политика», среди которых наибольший объем приходится на вопросы проведения публичных мероприятий. Их число существенно увеличивается в периоды предвыборных кампаний, например, не исключением был и период с июля по сентябрь 2017 года.

Почти на 2% увеличилось количество вопросов в жилищно-коммунальной сфере, где 42% - это проблемы неудовлетворительного обслуживания и ремонта многоквартирных домов, 23% - вопросы оплаты жилищно-коммунальных услуг и, в большей степени, несогласие с размером

оплаты ОДН. 35% - запросы на улучшение жилищных условий, постановку на жилищный учет.

На 3,6% увеличилось число вопросов в социальной сфере, где наибольший объем приходится на вопросы оказания материальной помощи, помощи в ремонте жилых помещений. Наибольший прирост этих вопросов поступает в канун празднования Дня победы.

17,6 % вопросов содержатся в разделе «Прочее» и касаются они благоустройства территорий, ремонта дорожной сети, организации пассажирских перевозок.

В целом, итоги обзора указывают на отсутствие новых узлов социальной напряженности в тематических разделах.

Также следует проанализировать временные показатели обработки поступивших в администрацию сельсовета обращений граждан.

Таблица 3

Временные показатели обработки письменных обращений граждан

| Тип обращения        | Движение обращения   | Время                             |
|----------------------|--|-----------------------------------|
| Письменное обращение | Отправление обращения заявителем по средствам почтовой связи (обработка письма в отделе почты, отправка письма по адресу)  | От 1 недели до 2 недель           |
|                      | Обработка полученной корреспонденции сотрудниками администрации (прием писем, распаковка, регистрация, направление на рассмотрение директору, перенаправление в структурное подразделение, передача исполнителю) | От 4 до 5 дней (1 рабочая неделя) |
|                      | Рассмотрение обращения исполнителем (анализ обращения, подготовка ответа, регистрация, отправка заявителю)   | 7 дней                            |
| Итого:               |  | От 3 недель до месяца             |

Из таблицы 3 видно, что общий срок обработки письменного обращения с момента его написания до момента получения ответа проходит примерно от 3 до 4 недель.

Первоначально письменное обращение проходит первичную обработку. Обязательно проставляется регистрационный штамп учреждения, где стоит дата получения обращения. Именно с этой даты, проставленной регистрационном штампе, начинается отсчет срока, с которого исполняется обращение.

На регистрацию все обращения передаются после первичной обработки, которая ведется по единой форме в порядке, установленном типовым положением. Обращения граждан регистрируются в течении 3 дней.

Каждое решение, которое принимается по обращению граждан, должно быть основано на требованиях конкретных законов, всестороннем изучении обстоятельств и причин, породивших критические замечания.

В результатах решения вопроса, поставленного в обращении, ответы должны соответствовать действующему законодательству и быть исчерпывающими. При решении об отказе в положительном удовлетворении поднятых в обращении вопросах должны присутствовать основания отказа со ссылкой на действующее законодательство, веские аргументы и мотивы.

Таблица 4

Временные показатели обработки устных обращений граждан

| Тип обращения    | Движение обращения   | Время  |
|------------------|--|--|
| Устное обращение | Обращение гражданина в устной форме (регистрация заявителя, установление даты приема заявителя, регистрация обращения) | От 1 недели до 1 месяца (В соответствии с регламентом личный прием граждан осуществляется 1 раз в месяц) |
|                  | Рассмотрение обращения исполнителем (анализ обращения, подготовка ответа, регистрация, отправка заявителю)             | 7 дней   |
| Итого:           |  | От 2 недель до 1 месяца  |

Из таблицы видно, что время на прием граждан лично и получение ответа на обращение составляет до одного месяца.

Во время личного приема граждан ведется журнал приема, в котором записывается основная информация пришедшего на прием посетителя. Обязательно указывается дата приема, фамилия, имя и отчество гражданина, пришедшего на прием, фамилия ведущего прием, основное содержание вопроса и результаты рассмотрения обращения. Если вопрос нельзя решить при устном приеме гражданина, то в таком случае вопрос излагается в письменной форме и с ним ведется работа так же, как с письменными обращениями граждан<sup>1</sup>.

Таблица 5

## Временные показатели обработки электронных обращений граждан

| Тип обращения         | Движение обращения  | Время                             |
|-----------------------|---|-----------------------------------|
| Электронное обращение | Отправление обращения заявителем через Интернет - приёмную (официальный сайт ОМСУ города Белгорода), другие интернет ресурсы  | 1 день                            |
|                       | Обработка полученной корреспонденции сотрудниками администрации (прием электронного обращения, регистрация, направление на рассмотрение директору, перенаправление в структурное подразделение, передача исполнителю) | От 2 до 5 дней (1 рабочая неделя) |
|                       | Рассмотрение обращения исполнителем (анализ обращения, подготовка ответа, регистрация, отправка заявителю)  | 7 дней                            |
| Итого:                |   | До 2 недель                       |

Обращения, которые поступают в электронном виде, также подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом

<sup>1</sup>Миронов М.А., Сурков А.П. Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения. М., 2015. С. 436.

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года<sup>1</sup>.

Должностное лицо или органы власти, рассмотревшие обращения в электронной форме, обязаны дать на него ответ и направить ответ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по почтовому адресу в письменной форме, указанному в обращении.

Показатели времени из таблиц 3, 4 и 5 указывают на то, что при подаче обращения в электронном виде через Интернет - приёмную (официальный сайт ОМСУ города Белгорода), другие интернет ресурсы ускоряют процесс подачи, обработки и рассмотрения обращений исполнителем.

Специалисты, которые занимаются делопроизводством по обращениям граждан, обязаны систематически вести анализ этой категории документов. Раз в квартал составляются аналитические обзоры или справки, по которым были поданы обращения, их количество по каждому вопросу, а также количество положительных и отрицательных решений. Составляется статистика о том, сколько обращений решилось в срок, какое количество с просроченным сроком исполнения и по какой причине не было выполнено вовремя. Такой анализ помогает выявить причины, которые порождают нарушение прав и интересов населения.

Проведя анализ организации работы с обращениями граждан, контент анализ, отчетов, соответствующих отделу писем и приема граждан, материалов по данной проблематике можно выделить следующие проблемные зоны:

1. Автоматизированная программа электронного документооборота в администрации города Белгорода не разработана на достаточном уровне;
2. Низкая оперативность решения вопросов по обращениям

---

<sup>1</sup>О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: федер. закон от 02.05. 2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

граждан.

Таким образом, проанализировав организацию работы с обращениями граждан, можем сделать вывод, что:

1. Работа с обращениями граждан в администрации города Белгорода регламентируется Федеральным законом от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом от 02.05.2006 года №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Распоряжением администрации города Белгорода от 28.04.2014 года № 820 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации города Белгорода», Уставом городского округа «Город Белгород» от 29 ноября 2005 года № 197 (с изменениями на 28 ноября 2017 года).

2. В администрации города Белгорода уделяется особое внимание по работе с обращениями граждан, так как данное направление является важнейшим диалоговым взаимодействием между органами местного самоуправления и населением города. Структурным подразделением, который занимается организацией работы с обращениями граждан, является отдел писем и приема 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. Наибольшее количество обращений поступает по вопросам жилищно-коммунального характера, транспорта и связи и по вопросам социальной сферы. Ответы по поступающим обращениям граждан даются в установленные Федеральным законом сроки.

2. В работе администрации города Белгорода с обращениями граждан существует ряд проблем, которые требуют решения: большой объем бумаги, в следствии которого возникает путаница; несвоевременная обработка обращений, что влечет за собой негативные последствия; сохраняется

небольшой процент повторных обращений граждан, это говорит о том, что работа по заявлениям граждан ведется, не всегда достаточно эффективно и не все вопросы разъясняются подробно и в доступной форме. Из-за больших различий между электронными системами регистрации и классификаторами обращений, применяемые в разных муниципальных органах, следует обратить внимание на внедрение современных технологий в работе с обращениями граждан, в частности, внедрения программ, которые позволяют общаться и отвечать на запросы граждан онлайн. Данные технологии, помогут обрабатывать гораздо большее количество обращений и будут удобны молодой категории граждан.

3. Приведенные ранее недостатки в организации работы с обращениями граждан в администрации города Белгорода могут быть решены в форме проектного управления, которое даст возможность:

- построить единую защищенную сеть для работы с обращениями граждан в администрации;
- оптимизировать документационное обеспечение и внедрить автоматизированную программу электронного документооборота;
- дополнить информационно-поисковую систему «Прием граждан» в администрации г. Белгорода;
- развить действующую систему информационного партнерства власти и населения;
- повысить квалификацию специалистов, работающих с обращениями граждан в электронном виде.

### **РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г.БЕЛГОРОДА)**

Исходя из того, что обращения граждан – это направляемые в различные органы власти в различных формах в соответствии с нормативно-правовыми актами предложения, заявления или жалобы для восстановления своих прав или улучшение ситуации на территории муниципального образования, можем утверждать, что сущностью обращений является восстановление своих нарушенных прав по различным вопросам отнесенных к функциям управления различных органов власти, а так же улучшение ситуаций в различных сферах деятельности органов власти.

Проанализировав практику функционирования системы работы с обращениями граждан в администрации г. Белгорода, следует отметить, что в настоящее время в администрации создана система работы с обращениями граждан, в соответствии с требованиями Закона № 59-ФЗ и региональными нормативно-правовыми актами. Постоянно усиливаются требования к своевременному исполнению обращений, качеству ответов, формируется прозрачная система мониторинга работы с обращениями.

Вместе с этим, по результатам проведенного анализа системы работы с обращениями граждан в администрации г. Белгорода был выявлен ряд проблемных направлений в этой деятельности:

Исходя из проделанного анализа организации работы с обращениями граждан в администрации города Белгорода можем сделать вывод, что несмотря на все положительные стороны по работе с обращениями граждан, существует ряд проблем, которые требуют решения:

– сохраняется небольшой процент повторных обращений граждан, это говорит о том, что работа по заявлениям граждан ведется, не всегда достаточно эффективно и не все вопросы разъясняются подробно и в доступной форме.

– следует обратить внимание на внедрение современных технологий в работе с обращениями граждан, в частности внедрения программ, которые позволяют общаться и отвечать на запросы граждан онлайн. Данные технологии, помогут обрабатывать гораздо большее количество обращений и будут удобны молодой категории граждан.

– не разработанность на достаточном уровне автоматизированной программы документооборота в администрации города Белгорода.

– низкая оперативность решения вопросов по обращениям граждан;

Исходя из проведенного анализа существующих проблемных аспектов, нами предлагается проект **«Формирование платформы эффективного общения граждан и власти»**.

### **1. Обоснование проектных мероприятий**

Практика работы с обращениями граждан показывает, что исполнительная власть остаётся главным гарантом гражданских прав, к которому обращены надежды подавляющего большинства граждан России. Именно по тому, насколько успешно будут функционировать административно-правовые механизмы реализации и защиты прав граждан, насколько оперативно и эффективно будет реагировать на обращения граждан исполнительная власть, можно судить об эффективности и состоятельности государства в целом. Современные социально-политические процессы мотивируют задачи в направлении повышения уровня доверия к государству, без чего никакое прогрессивное развитие невозможно. И роль института обращений граждан в этой части огромна.

Исходя из анализа, проведенного во второй главе работы, следует отметить, что обращения граждан в администрацию г. Белгорода выполняют, в сущности, две важнейшие функции. Во-первых, обращения есть средство защиты прав граждан. Наряду с судебной защитой, защита административная, проявляющаяся в реакции органов исполнительной власти на обращение гражданина и принятии ими соответствующих мер, есть важнейшее средство охраны человека, его прав и свобод. Во-вторых,

обращение гражданина - это форма реализации его конституционного права на участие в жизни муниципалитета, и, следовательно, одна из форм выражения народовластия.

Обращения граждан являются одним из источников информации о социально-экономическом положении различных групп населения или их месте проживания, об их настроениях и потребностях. Своевременное и качественное разрешение проблем служащими администрации г. Белгорода, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов белгородцев, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов власти города, укреплению их связи с населением.

Таким, образом, расширение качества и системности работы с обращениями граждан одно из стратегических приоритетов развития г. Белгорода.

## **2. Цели и задачи внедрения проекта.**

Цель проекта – совершенствование механизма работы с обращениями граждан в администрацию г. Белгорода, на основании выявленных проблемных аспектов.

Задачи проекта:

- построение единой защищенной сети для работы с обращениями граждан в администрации;
- оптимизация документационного обеспечения и внедрение автоматизированной программы электронного документооборота.
- дополнение информационно-поисковой системы «Прием граждан» в администрации г. Белгорода;
- развитие действующей системы информационного партнерства власти и населения.
- повышение квалификации специалистов работающих с обращениями граждан в электронном виде.

## **1. Сроки реализации проекта.**

Исходя из цели и задач проекта, он может быть реализован в течение нескольких лет, т.е. относится к числу краткосрочных. Реализация проектных мероприятий рассчитана на два года. Запуск проекта запланирован на сентябрь 2018 года.

#### **4. Перечень мероприятий проекта.**

##### **Мероприятие 1. Построение единой защищенной сети для работы с обращениями граждан в администрации.**

С каждым годом растёт число обращений, поступивших через сеть Интернет.

В связи с возрастающим объемом делопроизводственных работ необходимо провести мероприятия по построению единой защищенной сети для работы с обращениями граждан в администрации г. Белгорода.

Работа с обращениями в электронном виде - это быстрый и удобный способ передачи информации, однако в настоящее время в процессе оперативной работы электронные документы часто приходится переводить на бумажный носитель. Письменные обращения граждан в администрации г. Белгорода проходят все этапы делопроизводства, так сказать, в «классическом» варианте.

Иное дело с обращениями граждан, поступающими в электронном виде по электронной почте и через интернет-приемную. Практика такова, что вначале они конвертируются, т.е. переводятся из электронного вида на бумажный носитель для работы с ними исполнителей. Обращения граждан по локальной сети не отправляются, т.к. файлы пользователей сети находятся в открытом доступе.

В связи с особым правовым статусом данных, которые могут содержаться в обращениях граждан, организация деятельности по внедрению электронного документооборота в порядок рассмотрения обращений граждан не может осуществляться в соответствии с общими правилами ведения делопроизводства.

Обязательность принятия мер по защите информации, закрепленная

нормами действующего законодательства, отсутствие единообразия форм учета и обмена данными в электронном виде, нестабильность каналов связи, неблагоприятные погодные условия, особенности рельефа местности, влияющие на скорость доступа к сети Интернет, значительная удаленность населенных пунктов друг от друга и от краевого центра, острая кадровая проблема, связанная с отсутствием в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления квалифицированных специалистов, обладающих знаниями в области информационных технологий, ограниченность финансовых ресурсов - составляют лишь часть проблем, значительно усложняющих реализацию мероприятий по созданию единой системы информационного обмена и требуют поиска наиболее оптимальных вариантов организации электронного обмена.

Для целей создания единой иерархической информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, способной обеспечить обмен данными по обращениям граждан в администрации г. Белгорода к решению предлагаются следующие задачи:

- изучение рынка программных продуктов на примере опыта внедрения и использования систем электронного документооборота в работе с обращениями граждан в субъектах Российской Федерации, с целью возможного выбора в пользу наиболее приемлемого варианта;
- изучение возможности создания защищенного сегмента (модуля, подпрограммы) в рамках существующей в исполнительных органах государственной власти систем электронного документооборота;
- изучение функционирующего в администрации программного обеспечения по работе с обращениями граждан на предмет соответствия необходимым требованиям и наличия возможности использования в качестве систем электронного документооборота;
- принятие решения и проведение мероприятий по внедрению новой информационной системы либо модернизации уже существующей.

2. Осуществление данных мероприятий будет способствовать:
- обеспечению повышения оперативности и качества работы с обращениями;
  - сокращению документооборота в администрации г. Белгорода путем перехода от традиционного бумажного документооборота к электронной безбумажной технологии;
  - созданию для исполнителей необходимых условий для повышения производительного труда и снижения трудозатрат на операции;
  - обеспечению контроля исполнения;
  - автоматизированного контроля за прохождением обращений в администрации с момента их получения до завершения исполнения;
  - обеспечению автоматизированного упреждающего контроля за своевременным исполнением документов, оперативное получение информации о состоянии исполнения и месте нахождения обращения;
  - уменьшению сроков прохождения и исполнения обращения;
  - обеспечению доступа к информации посредством централизованного хранения обращений, подготовленных в электронной форме, приложений к ним, запросов, ответов на них.

Реализация такого проектного предложения как организация автоматизированного доступа граждан для получения информации о рассмотрении и ходе исполнения документов, через систему обратной связи сайта администрации г. Белгорода: снизить потери рабочего времени заявителей, возникающие из-за необходимости прекращать исполнение своих служебных обязанностей на время, которое затрачивается для подачи и получения документов в органы государственной власти, сделать более комфортным для граждан процесс контроля исполнения и получения документов, повысить оперативность в обработке обращений.

Работа по совершенствованию организации и повышению качества рассмотрения обращений граждан охватывает широкий комплекс вопросов

правового, организационного, социального, информационно-технологического характера, реализуемых относительно регионального государственного органа в двух сферах - внешней и внутренней. Это, в свою очередь, обуславливает необходимость осуществления органами власти (на основе системного подхода) мер как по совершенствованию внутриорганизационной деятельности, так и по налаживанию эффективного взаимодействия с населением.

Вместе с тем в этой сфере еще имеется немало проблем как организационно-методического, так и правового характера. Ощущается, в частности, необходимость совершенствования работы по обобщению и распространению положительного опыта работы с обращениями граждан применительно ко всем уровням власти и управления.

## **Мероприятие 2. Оптимизация документационного обеспечения и внедрение автоматизированной программы электронного документооборота.**

Одним из наиболее действенных способов повышения эффективности муниципального управления является технологическая модернизация всех управленческих процессов, включая организацию работы с обращениями граждан.

В целях совершенствования документационного обеспечения и внедрение автоматизированной программы электронного документооборота в администрации г. Белгорода следует:

- обеспечить обработку и регистрацию обращений граждан отдельно от иной входящей корреспонденции;
- направлять на исполнение в структурные подразделения заполненные регистрационные карточки на обращения граждан в электронном виде без применения бумажного носителя;
- проверять на повторность поступления обращений граждан в автоматическом режиме;
- усилить работу по организации действенной системы контроля со

стороны руководителей структурных подразделений исполнения (рассмотрения) обращений граждан.

Данные задачи должны быть возложены на отдел информационного сопровождения деятельности ОМСУ. Осуществление данных мероприятий сотрудниками отдела должны придерживаться следующих основ:

- своевременно доводить обращения граждан до конечного исполнителя и установить персональную ответственность должностных лиц за качественным исполнением (рассмотрением) обращений граждан;
- усилить ответственность руководителей структурных подразделений путем возложения обязанности самостоятельно принимать решение об исполнении письма и списании его «в дело»;
- проводить качественный анализ обращений граждан по тематике обращений, местоположению заявителей и другим параметрам.

### **Мероприятие 3. Дополнение информационно-поисковой системы «Прием граждан» в администрации г. Белгорода;**

В целях более успешной организации работы в процессе личного приема граждан целесообразно дополнить информационно-поисковую систему «Прием граждан» гибким сервисным модулем на базе персональных компьютеров, которые позволят связывать специалистов, ведущих запись на прием, со специалистами, непосредственно осуществлявшими личный прием.

Система «Прием граждан», позволит сотрудникам Отдела:

- повысить производительность труда, освободиться от ручного труда,
- сократить время на рассмотрение обращений граждан,
- упростить выполнение многих операций,
- в течении короткого срока принимать управленческие решения, направленные на достижение результата по жизненной ситуации пользователя (заявителя, гражданина)

Вместе с тем это открывает возможность так организовать работу с

обращениями граждан, что в результате даже при увеличении количества письменных и устных обращений схема не допускает сбоев работы.

Разработанное программное обеспечение позволит получать ежедневно в обобщенном виде в форме сводок, таблиц, диаграмм информацию о количестве и социальном составе посетителей, о характере волнующих их вопросов, а также о мерах, принятых для разрешения этих вопросов.

#### **Мероприятие 4. Развитие действующей системы информационного партнерства власти и населения.**

Эффективная система обратной связи населения и власти о положении дел в муниципальном образовании имеет важную составляющую в обосновании ответных действий на обращения граждан. Когда граждане «правильно» информированы, имеют последние данные о настоящем и будущем муниципалитета, то это безусловно способствует к сокращению негативных обращений со стороны общества.

К первостепенным шагам, направленным на обеспечение информационного обмена власти и общества относятся:

- проведение общественных собраний, гражданских форумов, «круглых столов», с привлечением народных активистов и представителей муниципальной власти;
- формирование информационных стендов во всех районах города, справочно-информационных материалов в библиотеках, на радио и телевизионных средствах массовой информации и т. д.;
- донесение до граждан города информации о результатах взаимодействия органов власти с общественными объединениями по вопросам реализации социально значимых проектов;
- проведение мониторинговых мероприятий в рамках обеспечения эффективного информационно-коммуникационного взаимодействия власти и населения, которая позволит объективно оценивать ситуацию, а так же своевременно выявлять возможное нарастающее недовольство по тем или иным вопросам развития муниципалитета.

## **Мероприятие 5. Повышение квалификации специалистов работающих с обращениями граждан в электронном виде.**

Важной деталью в совершенствовании работы с обращениями граждан является повышение квалификации специалистов. С этой целью необходимо обязательно определить для работников, занимающихся рассмотрением обращений граждан:

- квалификационные требования;
- ежегодно проводить обмен опытом работы,
- обучающие семинары сотрудников, рассматривающих обращения граждан с муниципальными служащими администрации, оказывать им методическую помощь, активнее использовать формы выездных семинаров-совещаний;
- практиковать направление специалистов по организации работы с обращениями граждан для стажировки в профильные образовательные учреждения.

3. Необходимо тесно сотрудничать со средствами массовой информации и в максимально доступном и понятном виде излагать в них информацию для населения: куда и по какому вопросу они могут обратиться, публиковать материалы по наиболее актуальным вопросам, поднимаемым в обращениях граждан, а также информировать населения о практике работы с письменными и устными обращениями граждан и о результатах их рассмотрения. Это возможно сделать, размещая соответствующую информацию в сети интернет на сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края, актуализируя сведения, содержащиеся на информационных стендах, в целях исключения пробелов в информировании граждан.

Считаем, что необходимо установить ответственность должностных лиц за несвоевременное и неполное рассмотрение обращений граждан; принять необходимые меры по укреплению исполнительской дисциплины с целью недопущения нарушения сроков рассмотрения обращений граждан,

повысить личную ответственность специалистов за полноту и своевременность разрешения поставленных в обращениях вопросов.

#### 4.Смета проекта.

Предложенные проектные мероприятия предлагается финансировать в рамках бюджета Администрации г. Белгорода. Смета проекта представлена в таблице 1.

Таблица 6

Смета проекта «Формирование платформы эффективного общения граждан и власти»

| Статья расходов   | Необходимый объем финансирования, руб. | Срок финансирования       | Источник финансирования           |
|---|--|---------------------------|-----------------------------------|
| 1.Построение единой защищенной сети для работы с обращениями граждан в администрации (закупка программного обеспечения, настройка локальных данных, обучение сотрудников) | 25 000 руб.                            | Сентябрь-ноябрь 2018 г.   | Бюджет Администрации г. Белгорода |
| 2.Оптимизация документационного обеспечения и внедрение автоматизированной программы электронного документооборота  | -                                      | Декабрь 2018-март 2019 г. | Бюджет Администрации г. Белгорода |
| 3. Дополнение информационно-поисковой системы «Прием граждан» в администрации г. Белгорода (привлечение IT-специалистов для создания программного обеспечения)            | 45 000 руб.                            | Апрель 2018-июнь 2019 г.  | Бюджет Администрации г. Белгорода |
| 4.Повышение квалификации специалистов работающих с обращениями граждан в электронном виде (стажировка, обучение, повышение квалификации сотрудников)                      | 35 000 руб.                            | Июль 2018-август 2019 г.  | Бюджет Администрации г. Белгорода |
| Итого:  | 105 000 руб.                           | В течение года            | Бюджет Администрации г. Белгорода |

5. Оценка эффективности проекта предусматривает систему индикаторов, включающих в себя количественные и качественные

показатели.

Измеримыми количественными показателями будут выступать:

- сократится время рассмотрения обращений на 20%;
- увеличится объем обрабатываемых обращений, уменьшится очередь и количество дублирующих запросов, поскольку должна быть создана единая база обращений на 15%;

- уменьшение повторных обращений – не менее чем на 15%;

- уменьшение доли некорректных обращений – на 20%;

К качественным показателям оценки можно отнести следующие:

- снижение издержек граждан на преодоление административных барьеров, взаимодействие с администрацией г. Белгорода;

- повышение качества и эффективности исполнения принимаемых решений в администрации г. Белгорода;

- доступность для граждан и организаций информации о порядке и ходе рассмотрения обращений граждан в администрации г. Белгорода.

- повышение интереса населения к взаимодействию с органами местного самоуправления в решении муниципальных проблем;

Экономическая эффективность проекта заключается в оптимизации принимаемых ответных решений на обращения граждан посредством систематизации повышения квалификационных возможностей сотрудников профильных отделов в администрации г. Белгорода, так как объем работы по обработке повторных, некорректных и разъясненных запросов будет производиться быстрее.

Подводя итоги раздела, можно сделать следующие выводы.

1. Для устранения имеющихся недостатков в работе администрации города Белгорода с обращениями граждан в выпускной квалификационной работе предлагается реализация проекта «Формирование платформы эффективного общения граждан и власти», целью которого является повышение эффективности системы работы с обращениями граждан в исполнительных органах местного самоуправления.

Проведенный анализ статистических данных, полученных в результате аналитической работы, свидетельствуют о необходимости дальнейшего совершенствования системы обратной связи с заявителями по той причине, что технологические возможности администрации г. Белгорода в работе с обращениями граждан, в частности внедрения программ, которые позволяют общаться и отвечать на запросы граждан онлайн, не отвечают в полной мере современным тенденциям развития, что в свою очередь влечёт за собой существенные временные и финансовые издержки. Помимо этого технологическая оснащённость администрации требует векторной модернизации системы безопасности документооборота, что поможет обрабатывать гораздо большее количество обращений с максимальной безопасностью от потери или утраты данных.

2. В проекте предлагается ряд мероприятий, направленных на совершенствование системы обработки данных и обратной связи с заявителями, в том числе: формирование информационно-поисковой системы «Прием граждан». Данное мероприятие открывает возможность так организовать работу с обращениями граждан, что в результате даже при увеличении количества письменных и устных обращений схема не допускает сбоев работы. Разработанное программное обеспечение позволит получать ежедневно в обобщенном виде в форме сводок, таблиц, диаграмм информацию о количестве и социальном составе посетителей, о характере волнующих их вопросов, а также о мерах, принятых для разрешения этих вопросов.

3. Реализация предлагаемых мероприятий проекта существенно улучшит работу специалистов, работающих с обращениями граждан в администрации города Белгорода, позволит повысить качество и эффективность исполнения принимаемых решений в администрации города Белгорода, а так же увеличит доступность для граждан и организаций информации о порядке и ходе рассмотрения обращений в администрации города Белгорода. Внедрение мероприятий проекта будет иметь, высокую

социальную эффективность. Внедрение новых технологий будет способствовать модернизации системы работы с обращениями граждан в администрации города Белгорода, поскольку сократится время рассмотрения обращений и будут сэкономлены финансовые средства и увеличится объем обрабатываемых обращений, уменьшится очередь и количество дублирующих запросов, поскольку должна быть создана единая база обращений;

Реализация комплексных мер и внедрение новых технологий позволят расширить возможность граждан на обращения, и станет важным условием формирования и функционирования гражданского общества в городе Белгороде.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Право на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления - неотъемлемое право каждого гражданина. Статья 33 Конституции Российской Федерации предоставляет гражданам Российской Федерации обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. В соответствии со ст. 2 Основного Закона человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина - обязанность государства.

Законодательство об обращениях граждан закрепляет обязанность соответствующих органов, предприятий, учреждений, организаций, должностных лиц принимать обращения граждан. В эту обязанность входит получение точных данных относительно фактических и юридических обстоятельств дела, а также регистрации самих обращений.

Существуют две официально установленные формы подачи обращений: устная и письменная. Правильный подход к устному обращению обеспечивает максимальную быстроту и законность ее разрешения. По несложному вопросу гражданину гораздо проще обратиться именно с устным обращением, а должностному лицу порой целесообразно сразу же постараться дать на него ответ.

Важное значение в повышении эффективности работы органов управления с обращениями граждан имеют такие организационные формы работы, как общественные приемные при органах управления, ведение приема граждан руководителями органов управления по месту жительства граждан, освещение в средствах массовой информации путей и хода решения местных и региональных проблем, вызывающих озабоченность населения и др.

Администрация города Белгорода является исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления города Белгорода,

наделенный уставом городского округа «Город Белгород» от 29 ноября 2005 года № 197 (с изменениями на 28 ноября 2017 года) полномочиями по решению вопросов местного значения и полномочиями для осуществления отдельных государственных полномочий, переданных органами местного самоуправления города федеральными законами и законами Белгородской области.

Проанализировав организацию работы исполнительных органов местного самоуправления с обращениями граждан, отмечаем, что в апреле 2018 года несколько увеличилось количество обращений граждан в администрацию города Белгорода по сравнению аналогичным периодом 2017 года. Всего в администрацию поступило 481 обращение, что на 1,2% больше, чем в апреле 2017. Основные вопросы, которые излагаются в обращениях, касаются социальной и жилищно-коммунальной сферы.

В ходе проведенного анализа, были выявлены недостатки работы администрации города Белгорода с обращениями граждан. В частности, что на недостаточном уровне разработана программа электронного документооборота в администрации города Белгорода, из-за чего наблюдается низкая оперативность решения вопросов по обращениям граждан.

Помимо положительных моментов в работе с обращениями граждан, остаётся ряд проблем, которые требуют решения. Например, что сохраняется небольшой процент повторных обращений граждан, это подтверждает то, что работа по заявлениям граждан ведется, не всегда достаточно эффективно и не все вопросы разъясняются подробно и в доступной форме. Поэтому, следует обратить внимание на внедрение современных технологий в работе с обращениями граждан, в частности внедрения программ, которые позволяют общаться и отвечать на запросы граждан онлайн. Данные технологии, помогут обрабатывать гораздо большее количество обращений и будут удобны молодой категории граждан.

Исходя из проведенного анализа существующих проблемных аспектов, нами предлагается проект «Формирование платформы эффективного общения граждан и власти».

Для устранения выявленных нами проблем, приведенных ранее, предлагаем следующие практические рекомендации в адрес администрации города Белгорода:

- создать рабочую группу из числа экспертов (научное, академическое сообщество) и практиков муниципального управления для разработки пилотного социологического исследования, позволяющего выделить наиболее уязвимые места в процессе коммуникации между населением и исполнительными органами местного самоуправления области.

- разработать проект нормативного акта по оптимизации документационного обеспечения и внедрение автоматизированной программы электронного документооборота (искоренить рутинные процессы);

- разработать программу повышения квалификации на базе НИУ «БелГУ» (не менее 72 часов), для специалистов, работающих с обращениями граждан в электронном формате;

- дополнить информационно-поисковую систему «Прием граждан» на официальном сайте администрации города Белгорода гибким сервисным модулем, позволяющим в течение 24 часов принять управленческое решение, направленное на достижения результата по жизненной ситуации пользователя (заявителя, гражданина);

- для более эффективного управления администрацией Белгородской области может быть реализован проект «Формирование платформы эффективного общения граждан и власти» в рамках сферы обращения граждан.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (с изм. и доп. от 21 марта 2014 г. № 6-ФКЗ) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 9. – Ст.851.
2. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 06.10. 2003 № 131-ФЗ (ред. от 05.02.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»
3. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»
4. О государственно–частном партнерстве, муниципально–частном партнерстве в Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер.закон от 13.07.2015 № 224-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»
5. Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 23.04.2018) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 23.04.2018) [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Ин-форм. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».
7. Устав городского округа «Город Белгород» [Электронный ресурс]: Решение Белгородского городского совета от 29.11.2005 №197 (ред.

- 27.11.2017) // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «Техэксперт» [сайт]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>
8. Об утверждении стратегии «Формирование регионального солидарного общества» на 2011-2025 годы [Электронный ресурс]: Постановление правительства Белгородской области от 24.11.2011 № 435-пп // электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «Техэксперт» [сайт]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/469027022>
9. Об утверждении инструкции по делопроизводству в администрации города Белгорода [Электронный ресурс]: Распоряжение администрации города Белгорода от 28.04.2014 № 820 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации «Техэксперт» [сайт]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/423849059>
10. Андреев, М.А. Электронное обращение граждан в органы власти: поэтапный механизм документирования [Текст] / М.А. Андреев // Делопроизводство. – 2014. – № 4. – С. 25-33.
11. Барабашев, Г.В. Местное самоуправление [Текст] / Г.В. Барабашев. – М.: Эксмо, 2016. – 258 с.
12. Беляков, П.А. Защита прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления [Текст] / П.А. Беляков // «Законность». – 2014. – № 4. – С. 65-68.
13. Байкова И.А. Обращения как форма коммуникационного взаимодействия граждан с органами исполнительной власти в Российской Федерации [Электронный ресурс] / И.А. Байкова // Знание. Понимание. Умение. Интернет-журн. – 2015. – №1. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/obrascheniya-kak-forma-kommunikatsionnogo-vzaimodeystviya-grazhdan-s-organami-ispolnitelnoy-vlasti-v-rossiyskoy-federatsii>
14. Варакута, С.А. Связи с общественностью [Текст] / С.А. Варакута. – М.: Эксмо, 2013. – 542 с.

15. Вебер, М. Бюрократия – Классики теории государственного управления: американская школа [Текст] / Сост. Д. Шафритц, А. Хайд. Пер. с англ. – М.: Наука, 2013. – 523 с.
16. Власова, М.К. Совершенствование работы исполнительных органов местного самоуправления с обращениями граждан [Текст] / М.К. Власова // Школа приграничного сотрудничества и интеграции: материалы международного сборника научных трудов. – Белгород, 2017. – С.157-160.
17. Глухов, А.В. Местное самоуправление и его становление в России [Текст] / А.В. Глухов. – Саранск: Изд-во Морд. Ун-та, 2014. – 254 с.
18. Горovenko, С.В. Проблемные вопросы привлечения к административной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан [Текст] / С.В. Горovenko. – М.: Дело, 2014. – 372 с.
19. Гритчина, Н.И. Особенности субъектного состава лиц, реализующих право на обращение [Текст] / Н.И. Гритчина // Закон и право. – 2013. – № 1. – С. 40-45.
20. Ефимов, К.А. К вопросу о роли обращений граждан РФ в защите своих прав и законных интересов [Текст] / К.А. Ефимов. – М.: Эксмо, 2014. – 342 с.
21. Зорькин, В.Д. Цивилизация права и развитие России [Текст] / Д.В. Зорькин. – М.: Норма: НИЦ ИНФРА – М, 2015. – 320 с.
22. Зубарев, С.М. Система общественного контроля за деятельностью органов публичной власти [Текст] / С.М. Зубарев // Административное право и процесс. – 2014. – № 10. – С. 54
23. Емельянов, Н.А. Местное самоуправление: проблемы, поиски, решения [Текст] / Н.А. Емельянов. – Тула: Пересвет, 2017. – 243 с.
24. Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России [Текст] / С.Ю. Кабашов. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 380с
25. Кабашов, С.Ю. Местное самоуправление в Российской Федерации [Текст] / С.Ю. Кабашов. – М.: ФЛИНТА, 2017. – 346 с.

26. Кабашов, С.Ю. Электронное правительство. Электронный документооборот. Термины и определения [Текст] / С.Ю. Кабашов. – М.: ИНФРА–М, 2013. – 319 с.
27. Крюкова, Н.П. Документирование управленческой деятельности. [Текст] / Н.П. Крюкова. – М.: Инфра–М, 2013. – 268 с.
28. Кожевников, К. Работа с обращениями граждан как эффективная форма «обратной связи» с населением [Текст] / К. Кожевников // Законность. – 2015. – № 11. – С. 35-40.
29. Лапалаева, В.В. Социология права.–2–е изд., перераб. И доп. [Текст] / В.В. Лапалаева. – М.: Норма: НИЦ ИНФРА – М, 2014. – 336 с.
30. Лапшина, А.И. Интерактивные формы контроля общества за деятельностью органов государственной власти в субъектах Российской Федерации [Текст] / А.И. Лапшина // Журнал российского права. – 2015. – № 1. – С. 102-110.
31. Лихтин, А.А. Совершенствование организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти Санкт–Петербурга [Текст] / А.А. Лихтин, Е.И. Зверева // Управленческое консультирование. – 2016. – № 4. – С. 55-59.
32. Лихачева, Е.А. Перспективы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления [Текст] / Е.А. Лихачева, И.Н. Михайлюк // Политическое управление : науч. информ.–образоват. электрон. журн. – 2013. – № 3. – С. 27-30.
33. Лоншаков, Ю.С. О классификации обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления [Текст] / Ю.С. Лоншаков // Политика. Власть. Право. – 2014. – № 12. – С. 67-69.
34. Лукьянчикова, Л.В. Институт народных обращений в России: историко – правовой аспект [Текст] / Л.В.Лукьянчикова // Государство и право.– 2014. – № 3. – С. 78-84.

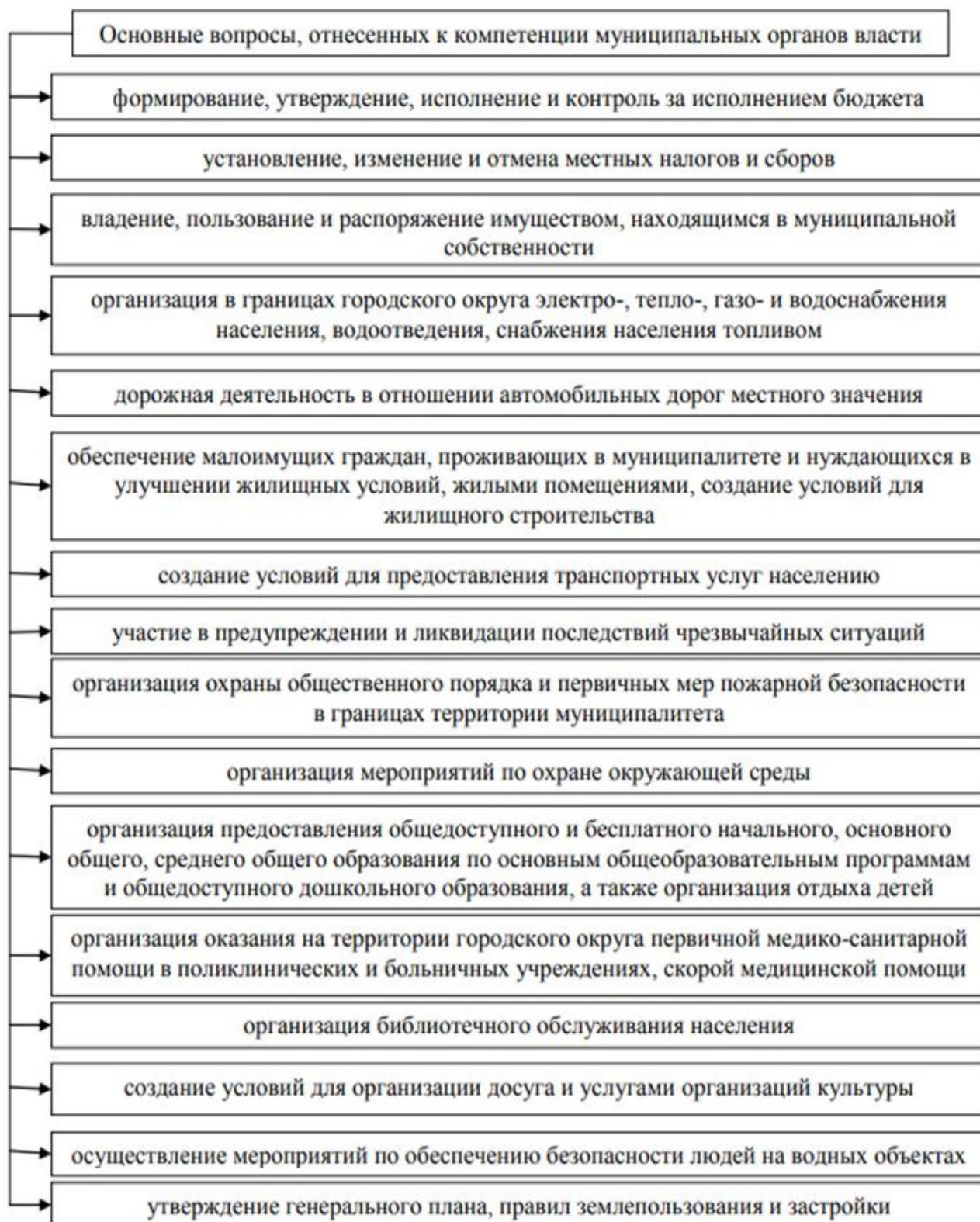
35. Лукашева, Е.А. Права человека и правовое социальное государство в России: монография. [Текст] / Е.А. Лукашева. – М.: Норма: НИЦ ИНФРА–М, 2013. – 400с.
36. Лукьянова, Ю.В. Куда идти жаловаться? Обращения граждан, претензии и исковые заявления на все случаи жизни [Текст] / Ю.В. Лукьянова, Н.В. Пластинина. – М.: Эксмо, 2014. – 144 с.
37. Миронов, М.А. Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения (сборник нормативных актов) [Текст] / М.А. Миронов, А. П. Сурков. – М.: «Известия», 2017. – 436 с.
38. Подъячев К.В. Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления как форма гражданского участия: автореф. дис. ...канд. полит.наук [Электронный ресурс] / К.В. Подъячев // Теория и практика общественного развития. – М., 2016. – Режим доступа: <http://cheloveknauka.com>.
39. Пясецкая, Е.Н. Обратная связь в модели общественного участия граждан [Текст] / Е.Н. Пясецкая, Т.Н. Самохвалова. – М.: Изд–во РАГС, 2015. – 354 с.
40. Радченко, А.И. Основы государственного и муниципального управления: системный подход [Текст] / А.И. Радченко. – 2–е изд., перераб. и доп. – Ростов–на–Дону: Ростиздат, 2014. – 321 с.
41. Рысай, Б.Г. К вопросу об инновационных формах обращений граждан [Электронный ресурс] / Б.Г. Рысай // Пробелы в российском законодательстве. – 2014. – №6. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-ob-innovatsionnyh-formah-obrascheniy-grazhdan>
42. Савосина, Н.Г. О некоторых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти [Текст] / Н.Г. Савосина // Государственная власть и местное самоуправление. – 2014. – № 9. – С. 22-25.

43. Савоськин, А.В. Система обращений граждан в Российской Федерации [Текст] / А. В. Савоськин // Конституционное и муниципальное право.– 2014.– № 10. – С. 18-22.
44. Савоськин, А.В. Допустимо ли признавать рассмотрение обращений граждан разновидностью Государственных (муниципальных услуг)? [Текст] / А.В. Савоськин // Административное и муниципальное право.– 2014. – № 6. – С. 34-45.
45. Сергеев, А.А. Местное самоуправление в Российской Федерации: проблемы правового регулирования [Текст] / А.А. Сергеев. – М.: ТК Велби, Из-во Проспект, 2013. – 168 с.
46. Смушкин, А.Б. Комментарий к Федеральному Закону от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»
47. Хадеев, А.В. Взаимодействие органов местного самоуправления с гражданами через институт обращений [Текст] / А.В. Хадеев // Города и местные сообщества. – 2015. – № 1. – С. 343-354.
48. Хафизова, А.И. Право граждан на обращения [Электронный ресурс] / А.И. Хафизова // Символ науки. Интернет-журн. – 2015. – №6. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/pravo-grazhdan-na-obrascheniya>.
49. Фионова, Л.Р. Нормативное регулирование документной коммуникации органов власти с населением [Электронный ресурс] / Л.Р. Фионова // Власть. Интернет-журн. – 2014. – №2. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/normativnoe-regulirovanie-dokumentnoy-kommunikatsii-organov-vlasti-s-naseleniem>.
50. Чачуа, Е.Б. Проблемы реализации конституционных прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления в рамках Федерального закона № 210 [Текст] / Е.Б. Чачуа. – М.:Инфа-М, 2014. – 324 с.

51. Чачуа, Е.Б. Реализация конституционных прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления в рамках Федерального закона № 210 [Текст] / Е.Б. Чачуа // Государственная власть и местное самоуправление. – 2014. – № 6. – С. 24-30.
52. Чурилина, Е.Н. Особенности системы работы с обращениями граждан на муниципальном уровне [Текст] / Е.Н. Чурилина // Гуманитарные научные исследования. – 2015. – № 10. – С. 118-120.
53. Янковая, В.Ф. Организация работы с обращениями граждан: закон есть, но проблемы остаются [Текст] / В.Ф. Янковая // Современные технологии делопроизводства и документооборота. – 2013. – № 12. – С. 6-14.
54. Обращения граждан в органы власти как форма влияния на принятие политических решений [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.civisbook.ru/files/File/Podyachev.pdf>
55. Официальный сайт Администрации города Белгорода [сайт]. – Режим доступа: <http://www.beladm.ru>

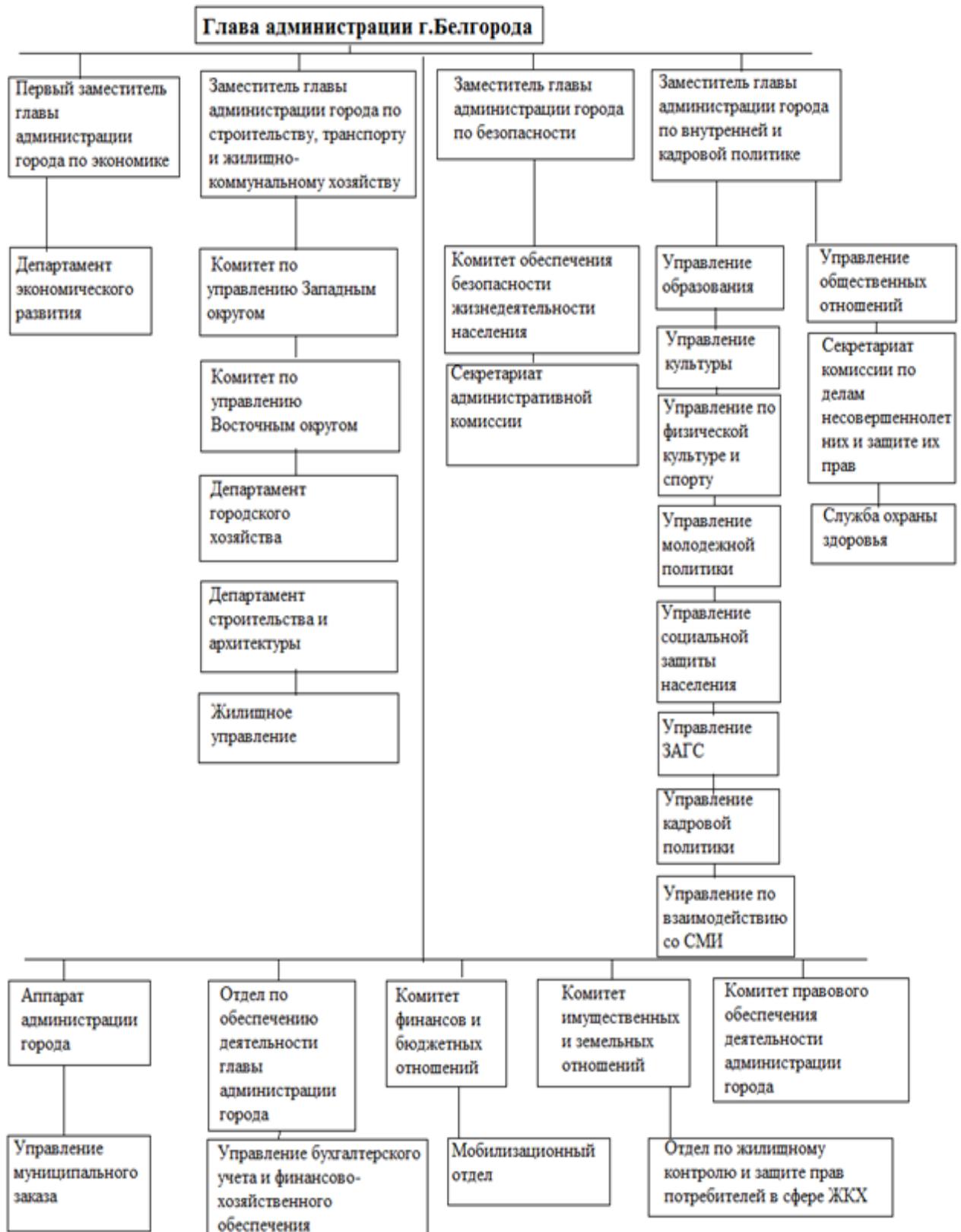
## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

## Приложение 1

**Основные вопросы, отнесенные к компетенции муниципальных органов власти**

## Приложение 2

## Структура администрации города Белгорода



**Паспорт проекта****Проект «Совершенствование механизма работы с обращениями граждан в администрации г. Белгорода»**

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Цель проекта</b>   | Цель проекта - совершенствование механизма работы с обращениями граждан в администрацию г. Белгорода, на основании выявленных проблемных аспектов.  |
| <b>Задачи проекта</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- построение единой защищенной сети для работы с обращениями граждан в администрации;</li><li>- Оптимизация документационного обеспечения и внедрение автоматизированной программы электронного документооборота.</li><li>- создание информационно-поисковой системы «Прием граждан» в администрации г. Белгорода;</li><li>- повышение квалификации специалистов работающих с обращениями граждан в электронном виде.</li></ul> |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Способ достижения цели (мероприятия проекта)</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение рынка программных продуктов на примере опыта внедрения и использования систем электронного документооборота в работе с обращениями граждан в субъектах Российской Федерации, с целью возможного выбора в пользу наиболее приемлемого варианта;</li> <li>- изучение возможности создания защищенного сегмента (модуля, подпрограммы) в рамках существующей в исполнительных органах государственной власти систем электронного документооборота;</li> <li>- изучение функционирующего в администрации программного обеспечения по работе с обращениями граждан на предмет соответствия необходимым требованиям и наличия возможности использования в качестве систем электронного документооборота;</li> <li>- принятие решения и проведение мероприятий по внедрению новой информационной системы либо модернизации уже существующей.</li> <li>– обеспечить обработку и регистрацию обращений граждан отдельно от иной входящей корреспонденции;</li> <li>– направлять на исполнение в структурные подразделения заполненные регистрационные карточки на обращения граждан в электронном виде без применения бумажного носителя;</li> <li>– проверять на повторность поступления обращений граждан в автоматическом режиме;</li> <li>– усилить работу по организации действенной системы контроля со стороны руководителей структурных подразделений исполнения (рассмотрения) обращений граждан.</li> <li>повысить производительность труда, освободиться от ручного труда,</li> <li>сократить время на рассмотрение обращений граждан,</li> <li>упростить выполнение многих операций.</li> <li>ежегодно проводить обмен опытом работы, обучающие семинары сотрудников, рассматривающих обращения граждан с муниципальными служащими администрации, оказывать им методическую помощь, активнее использовать формы выездных семинаров-</li> </ul> |
|--|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>совещаний;</p> <p>        практиковать направление специалистов по организации работы с обращениями граждан для стажировки в профильные образовательные учреждения.</p> |
|--|--|

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Результаты проекта</b></p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-снижение издержек граждан на преодоление административных барьеров, взаимодействие с администрацией г. Белгорода;</li> <li>-повышение качества и эффективности исполнения принимаемых решений в администрации г. Белгорода;</li> <li>-доступность для граждан и организаций информации о порядке и ходе рассмотрения обращений граждан в администрации г. Белгорода.</li> <li>-сократится время рассмотрения обращений и будут сэкономлены финансовые средства;</li> <li>-увеличится объем обрабатываемых обращений, уменьшится очередь и количество дублирующих запросов, поскольку должна быть создана единая база обращений;</li> <li>-переход может обеспечить повышение эффективности в разы, но требуется поддержка со стороны администрации и исполнителей.</li> </ul> |
| <p><b>Общей объем финансирования проекта</b></p> | <p>Предложенные проектные мероприятия предлагается финансировать в рамках бюджета Администрации г. Белгорода. 105 000 руб.</p>  |