

РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы: «Работа с обращениями граждан на уровне муниципального образования (на примере Администрации города Рубцовска Алтайского края).

Объектом выпускной квалификационной работы выступает Администрация города Рубцовска Алтайского края.

Предмет исследования выпускной квалификационной работы является работа с обращениями граждан на уровне муниципального образования (на примере Администрации города Рубцовска Алтайского края).

Целью выпускной квалификационной работы является рассмотрение теоретических основ работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, анализ практических аспектов работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления на примере Администрации города Рубцовска Алтайского края, а так же предложить направления совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края.

Для достижения данной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- рассмотреть понятие, виды и функции обращений граждан;
- изучить нормативно-правовую базу работы с обращениями граждан на муниципальном уровне;
- проанализировать особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления;
- дать характеристику Администрации города Рубцовска Алтайского края как органа местного самоуправления;
- охарактеризовать общий порядок работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края;
- проанализировать и дать оценку эффективности работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края

за 2020-2021 гг.;

– предложить направления совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и литературы.

Во введении обозначены актуальность исследуемой темы и определена ее цель. В первой главе рассмотрены теоретические основы работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления. Во второй проанализированы практические аспекты работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления (на примере Администрации города Рубцовска Алтайского края). В третьей главе предложены основные направления совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ.....	6
1.1 Понятие, виды и функции обращений граждан, проживающих на территории российского государства.....	6
1.2 Нормативно-правовая база работы с обращениями граждан, проживающих на территории российского государства на муниципальном уровне.....	13
1.3 Особенности организации работы с обращениями граждан, проживающих на территории российского государства в органах местного самоуправления.....	19
2 ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА РУБЦОВСКА АЛТАЙСКОГО КРАЯ).....	27
2.1 Характеристика Администрации города Рубцовска Алтайского края как органа местного самоуправления.....	27
2.2 Общий порядок работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края.....	31
2.3 Анализ и оценка эффективности работы с обращениями граждан в в Администрации города Рубцовска Алтайского края за 2020-2021 гг.....	37
3 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА РУБЦОВСКА АЛТАЙСКОГО КРАЯ.....	53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	57
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	61

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность рассмотрения данной выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что функционирование и развитие любого демократического государства должно основываться на принципе верховенства закона, строгого его соблюдения всеми государственными органами, должностными лицами и гражданами, а также дальнейшего укрепления гарантий прав личности и их охраны.

Условием развития местного самоуправления, проявления его сущности является действующий механизм реализации полномочий органами местного самоуправления в целях удовлетворения основных жизненных потребностей населения, проживающего на территории конкретного муниципального образования. Действенное и эффективное осуществление местного самоуправления непосредственно зависит от степени непосредственной включенности в него населения муниципального образования.

Конституция Российской Федерации закрепила обязанность государства в лице его органов создавать необходимые юридические и организационные условия для реализации прав, свобод и законных интересов граждан.

В соответствии со ст. 33 Конституции Российской Федерации граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Одним из условий формирования демократического гражданского общества в нашей стране является всестороннее развитие законодательной гражданской инициативы населения. Ведь именно данный институт – одна из важнейших форм непосредственного выражения народом своей власти наряду с референдумами и выборами. Обращения граждан являются одним из источников о социально-экономическом положении различных групп

населения, об их настроениях и потребностях

Одной из форм взаимодействия граждан с публичными структурами является их обращение в органы государственной власти, органы местного самоуправления и к должностным лицам.

Граждане обращаются в публичные органы по различным вопросам как личного так и общественного характера. Обращения могут быть вызваны неудовлетворенностью граждан процессами государственного управления, необходимостью в получении определенного государственного содействия, а также в защите и восстановлении нарушенных прав и свобод.

От того, насколько четко будет регламентирована, с точки зрения права, работа с обращениями граждан и насколько профессионально будет она осуществляться, во многом зависит решение проблемы реализации прав человека, а так же их защиты, своевременность принятых новых или корректировка уже действующих законодательных актов в нашей стране.

В качестве нормативно - правовой базы при написании выпускной квалификационной работы использовались: Конституция Российской Федерации, Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ, Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ, О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края. Закон Алтайского края от 29 декабря 2006 г. № 152-ЗС и др.

Целью выпускной квалификационной работы является рассмотрение теоретических основ работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, анализ практических аспектов работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления (на примере Администрации города Рубцовска Алтайского края), а так же предложить основные направления совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края.

Информационной базой для написания выпускной квалификационной работы служили: работы отечественных ученых в области местного управления и прикладные работы по данной проблематике, таких авторов как: Г.А. Борщевский, М.В. Головацкая, О.П. Зимин, А.Н. Костюков, А.М. Марченко, А.Б. Нагоев, К.А. Петренко, С.В. Пронкин, Д.С. Решетникова и др.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

1.1 Понятие, виды и функции обращений граждан, проживающих на территории российского государства

В условиях развития деятельности органов местного самоуправления (МСУ) в РФ актуальной проблемой становится организация взаимодействия органов МСУ с населением.

Обращения российских граждан, проживающих на территории российского государства являются важным средством реализации и защиты прав личности, укрепления связей между государственным аппаратом и населением, важнейшим источником информации, необходимой для решения текущих и перспективных вопросов развития современного государства.¹

Являясь одной из форм участия российских граждан, проживающих на территории российского государства в управлении государством, обращения способствуют усилению контроля российских граждан за деятельностью государственных и общественных органов, борьбе с волокитой, коррупцией и другими недостатками в их работе.

Работа с обращениями российских граждан, проживающих на территории российского государства ведется постоянно во всех без исключения органах государственной власти, как на федеральном, так и на региональном уровне, в органах местного самоуправления, в государственных и негосударственных организациях.

За последние годы институт обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти претерпел серьезные реформы, как нормативно-правовые, так и

¹ Янкова О.В. Об обеспечении реализации законных прав граждан, проживающих на территории российского государства РФ на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления РФ // Вестник магистратуры. 2017. № 12-1(75) . [Электронный ресурс] URL., <https://cyberleninka.ru/article/n/ob-obespechenii-realizatsii-zakonnyh-prav-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-na-obraschenie-v-gosudarstvennyye-organy-i-organy-mestnogo>

организационные.

Принят основной закон «О порядке рассмотрения обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства РФ» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ².

Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства РФ» в п. 1 ст. 4 дает обобщенное понятие обращения граждан, проживающих на территории российского государства.

Обращения российских граждан, проживающих на территории российского государства в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу могут быть квалифицированы по различным основаниям, которые приведены в таблице 1.1.³

Таблица 1.1 – Классификация обращений граждан в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу

По типу обращения	Предложение, заявление, жалоба
По форме подачи	Устные, письменные
По числу лиц, направивших обращение российских граждан к представителям власти	Единоличные, коллективные

С помощью обращений граждан, проживающих на территории российского государства информируют различные органы власти о существующих проблемах, представляют вопросы, которые требуют

² О порядке рассмотрения обращений граждан, проживающих на территории российского государства РФ. ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2003. - №24. – Ст. – 3157. [Электронный ресурс] URL. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/

³ Савоськин А.В. Виды и особенности обращений граждан, проживающих на территории российского государства в зависимости от субъекта волеизъявления // Административное и муниципальное право» в № 4 за 2017 С. 405-411 [Электронный ресурс] https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=-33063

разрешения, а также обращают внимание на наиболее проблемные сферы жизни общества⁴.

Далее в работе более подробно, рассмотрим приведенные в таблице 1.1 типы обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти.

Существует три вида обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства: предложение, заявление и жалоба и даны им определения.

Предложение является рекомендацией граждан, проживающих на территории российского государства по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, совершенствованию социально-экономической и других сфер деятельности государства и общества⁵.

Особое место занимают предложения, направленные на изменение законодательства. Такие предложения изучаются, обобщаются, рассматриваются соответствующими структурными подразделениями и должны учитываться в нормотворческом процессе.

Заявление - обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти о содействии в реализации своих конституционных прав и свобод.

Например, граждан, проживающих на территории российского государства ин, нуждающийся в финансовой поддержке для дорогостоящего лечения ребенка, может обратиться в госорган. Горожане могут попросить изменить или добавить маршрут автобуса, благоустроить придомовую территорию и т.д.

⁴ Коваль М.П. Институт обращений граждан, проживающих на территории российского государства как инструмент формирования граждан, проживающих на территории российского государства общества // Россия: тенденции и перспективы развития. 2019. [Электронный ресурс] <https://cyberleninka.ru/article/n/institut-obrascheniy-grazhdan-kak-instrument-formirovaniya-grazhdanskogo-obschestva>

⁵ Подьячев К.В. Институт обращений граждан, проживающих на территории российского государства в органы власти в России: возможности возникновения нового канала влияния // Политические исследования. 2007. №5. С. 68-80 [Электронный ресурс] URL. <https://www.fnisc.ru/publ.html?id=1810&type=publ&printmode>

- Ходатайство - письменное обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российского государства с просьбой о признании за ними определенных прав.

Ходатайства являются довольно распространенным видом обращения, нашли законодательное закрепление во многих субъектах РФ.

Ходатайство как вид обращения российских граждан, проживающих на территории российского государства связано ни с нарушением, ни с ответственностью. Специального порядка рассмотрения заявлений не существует. Основной задачей лица, принявшего данное обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти, является проверка сведений, содержащихся в ходатайствах, а также установление принадлежности заявителя к установленной законом категории лиц, имеющих право на признание за ними определенного статуса или прав.

Устные обращения направляются, как правило, в целях оперативного доведения информации до конкретного органа или должностного лица с целью достижения скорейшего решения. Устные обращения делятся на личные, то есть обращенные при личной встрече, и телефонные, сообщаемые по телефону. Устные обращения рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности заявителей известны или установлены.

Анонимные обращения не подлежат рассмотрению⁶, за исключением обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершившем противоправное деяние либо о лице, которое его готовит, совершает или совершившее.

На устное обращение российских граждан, проживающих на

⁶ О порядке рассмотрения обращений граждан, проживающих на территории российского государства РФ. ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2003. - №24. – Ст. – 3157. [Электронный ресурс] URL. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/

территории российского государства к представителям власти может быть дан ответ незамедлительно, если не требуется дополнительной проверки предоставленных им сведений, о чем делается соответствующая запись в карточке, где фиксируется сам факт обращения. В некоторых случаях дается письменный ответ. Телефонные звонки в новом Федеральном законе не регулировались. Они подлежат авторизации в соответствии со ст. 11 ФЗ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства».

Письменное обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом 59-ФЗ. Если обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти содержит вопросы, решение которых не отнесено к компетенции данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он должен обратиться.

В.Д. Самойлов⁷ - обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

В обращении граждан, проживающих на территории российского государства ин должен указать свою фамилию, имя, отчество (последнее при его наличии), адрес электронной почты, если ответ необходимо направить в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть отправлен в письменной форме. Граждан, проживающих на территории российского государства ин вправе приложить к такому обращению

⁷ Самойлов В.Д. Государственное управление. Теория, механизмы, правовые основы : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление» / Самойлов В.Д. М., ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 311 с. [Электронный ресурс] URL: <https://www.iprbookshop.ru/81620.htm>

необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В ведомственных инструкциях закреплены виды обращений, встречающиеся на практике. Отнесение таких обращений к тому или иному виду меняет порядок работы с таким обращением. К таким видам относятся: первичное, повторное, подобное, анонимное, повторное, по содержанию или изложению, заведомо ложное обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти и др.

Целью подобного взаимодействия является стимулирование участия граждан, проживающих на территории российского государства в процессах самоорганизации для самостоятельного решения социальных проблем по месту их возникновения.

Одним из нормативных нефиксированных видов обращений является закрытое письмо.

В настоящее время в Интернете существует специальный сайт, предоставляющий свои открытые письма (www.open-letter.ru)⁸.

При переходе к государственному управлению с использованием механизмов электронного государства граждан, проживающих на территории российского государства получают новые возможности для взаимодействия с государственными органами. В том числе путем направления обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти и запросов в органы государственной власти и местного самоуправления через интернет-порталы этих органов, через интернет-конференции Президента РФ.

Частью 3 статьи 7 Закона установлено, что обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти, поступившее в государственный орган, орган

⁸ Титов А.А. Право граждан, проживающих на территории российского государства РФ на обращение в органы государственной власти. Диссертация. Орел. 2018г. [Электронный ресурс] URL., https://www.agprf.org/userfiles/ufiles/dis_sovet/diss/2018/Titov/%D0%A2%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%90.%D0%90.%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F.pdf

местного самоуправления или должностное лицо в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

Электронное обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти расширяет круг лиц, обращающихся в государственные органы и органы местного самоуправления со своими проблемами, замечаниями, просьбами, а также идеями по совершенствованию процессов государственного управления.

Среди таких субъектов можно выделить лиц, которые в последние годы привыкли использовать для общения электронные средства. Также будут расширены возможности для людей, которые в силу инвалидности и других проблем ограничены в свободе передвижения.

Огромное количество обращений граждан, проживающих на территории российского государства в органы власти, в сочетании с несовершенным законом, позволяет чиновникам давать расплывчатые объяснения или вообще игнорировать полученные обращения⁹.

А.В. Савоськин¹⁰ - основной целью института обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства является обеспечение практического механизма реализации конституционного права российских граждан, проживающих на территории российского государства на обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти в государственные органы и органы местного самоуправления

Таким образом, обращения российских граждан, проживающих на территории российского государства представляют собой форму взаимодействия граждан, проживающих на территории российского

⁹ Решетова А.А. Проблемы организации работы с обращениями граждан, проживающих на территории российского государства в органах государственной власти и местного самоуправления 2019. [Электронный ресурс] URL., https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/92928/1/978-5-7996-3078-2_2020_055.pdf

¹⁰ Савоськин А.В. Система обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства в РФ // Конституционное и муниципальное право. 2019. № 10. С. 19

государства ина (граждан, проживающих на территории российского государства), индивидуального предпринимателя, юридического лица и государственных органов или иных организаций (должностных лиц), направленную на приобретение, осуществление или восстановление и защиту их прав, свобод и законных интересов. Обращения российских граждан, проживающих на территории российского государства можно классифицировать по различным основаниям, но наиболее распространены видами обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти граждан, проживающих на территории российского государства, отраженными в Законе, являются предложения, заявления и жалобы.

1.2 Нормативно-правовая база работы с обращениями граждан, проживающих на территории российского государства на муниципальном уровне

Институт обращений граждан имеет достаточно широкую правовую регламентацию.

Правовой основой института обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства является Конституция РФ 1993 года¹¹, в которой закреплен ряд статей, дающих право граждан, проживающих на территории российского государства обращаться в государственные органы, а государственные органы и должностные лица обязаны рассматривать и разрешать такие обращения. Это статьи 2, 32, 53 и др.

Частью 2 статьи 1 ФЗ¹² «О порядке рассмотрения обращений

¹¹ Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) (в ред. 01.07.2020) [Электронный ресурс] <https://base.garant.ru/10103000/>

¹² О порядке рассмотрения обращений граждан, проживающих на территории российского государства РФ. ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2003. - №24. – Ст. – 3157. [Электронный ресурс] URL. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/

российских граждан, проживающих на территории российского государства РФ» установлено, что нормы настоящего Закона не распространяются на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном другими федеральными законами. Поэтому можно выделить два разных вида обращения с граждан, проживающих на территории российского государствами с разным правовым регулированием: общее и особое.

Также необходимо различать особенности работы с обращениями российских граждан, проживающих на территории российского государства и организаций в рамках ФЗ от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления¹³» правительство». Органы» и заявлений, поступивших в связи с оказанием государственных и муниципальных услуг на основании ФЗ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹⁴.

Следует отметить, что работа с обращениями не регулируется нормами ФЗ № 59-ФЗ¹⁵. При получении запроса необходимо использовать правовой режим предоставления информации на основании ст. 18–19 ФЗ № 8-ФЗ.

Еще одной трудностью для правоприменителя стало принятие Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 18 июля 2012 г. № 19-П, продлившего с 7 мая действие ФЗ № 59-ФЗ. 2013 г. к обращениям юридических лиц, объединений российских граждан, проживающих на территории российского государства и должностных лиц.

Кроме того, много проблем в определении правового режима обжалования вызывают жалобы, которые подразделяются на жалобы в рамках особого порядка обжалования действий и решений должностных лиц и органов в административном и судебном порядке.

¹³ ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 N 8-ФЗ (в ред. 30.04.2021) [Электронный ресурс] URL. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/

¹⁴ ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ (в ред. от 02.07.2021) [Электронный ресурс] URL. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/

¹⁵ О порядке рассмотрения обращений граждан, проживающих на территории российского государства РФ. ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2003. - №24. – Ст. – 3157. [Электронный ресурс] URL. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/

В этом случае также действуют специальные правила, а не ФЗ № 59-ФЗ.

Например, при обращении в порядке административных процедур по оказанию государственных и муниципальных услуг приоритет будет отдаваться процессуальным правилам, установленным административными регламентами оказания услуг.

В качестве методической основы работы с рядовыми обращениями российских граждан, проживающих на территории российского государства и организаций разработаны Методические рекомендации по работе с обращениями и просьбами российских граждан, проживающих на территории российского государства и организаций в приемных Президента РФ, в федеральных органах государственной власти, в органах государственной власти субъектов РФ, в иных государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденного пунктом 2 решения рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями российских граждан, проживающих на территории российского государства и организаций.

Особую актуальность организация работы с обращениями российских граждан, проживающих на территории российского государства в органах местного самоуправления приобретает с принятием Закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации и предоставлении государственных и муниципальных услуг»¹⁶. Этот закон дал возможность оказывать квалифицированную помощь гражданам, проживающих на территории российского государства через систему информационного взаимодействия российских граждан, проживающих на территории российского государства с органами местного самоуправления и оказывать муниципальные услуги.

Предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронной форме является оказание услуг с использованием

¹⁶ ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ (в ред. от 02.07.2021) [Электронный ресурс] URL. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/

информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также с использованием универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого положения электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

Для оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться иные средства информационных и телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, определяемых Правительством РФ.

Следует отметить, что как письменные, так и электронные обращения содержат сведения о персональных данных граждан, проживающих на территории российского государства, которые хранятся и обрабатываются с соблюдением требований ФЗ РФ от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»¹⁷.

Согласно статье 32 ФЗ от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» граждан, проживающих на территории российского государства имеют право на индивидуальное и коллективное обращение к представителям власти в органы местного самоуправления. Это право гарантировано так же и Конституцией РФ¹⁸.

В число федеральных законов, обеспечивающих реализацию права российских граждан, проживающих на территории российского государства на обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти, входит ряд кодифицированных нормативных правовых актов РФ, в том числе:

¹⁷ ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ (в ред. от 02.07.2021) [Электронный ресурс] URL. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/

¹⁸ Алистратов Ю.Н. Право российских граждан, проживающих на территории российского государства на обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти в условиях становления демократического правового государства в России. М. 2019. С. 21

Уголовно-процессуальный кодекс, Граждан, проживающих на территории российского государства процессуальный кодекс, Арбитражный процессуальный кодекс и Кодекс об административных правонарушениях РФ. Эти нормативные акты регулируют право российских граждан, проживающих на территории российского государства на обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти за судебной защитой, а также закрепляют форму рассмотрения жалоб и заявлений граждан, проживающих на территории российского государства.

В последние годы в России активно расширяется правовое регулирование правоотношений, связанных с обращениями граждан, проживающих на территории российского государства, укрепляются гарантии обеспечения их законных прав и интересов. В частности, ФЗ от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»¹⁹ относит (ст. 7) усиление контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях российских граждан, проживающих на территории российского государства и юридических лиц, к основной деятельности государственных органов на повысить эффективность противодействия коррупции путем обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов. ФЗ от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» обязывает государственные органы (ч. 9 ст. 13) размещать отзывы граждан, проживающих на территории российского государства, организаций и общественности объединения в сети Интернет, а также обобщенные сведения о результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах.

Значительно повышена ответственность должностных лиц, а также государственных и муниципальных служащих за нарушение установленного законодательством порядка работы с обращениями российских граждан,

¹⁹ О противодействии коррупции. ФЗ от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ (в ред. 30.12.2021) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82959/

проживающих на территории российского государства и оказания государственных и муниципальных услуг.

В частности, ст. 5.59 КоАП РФ²⁰ предусматривает наложение административного штрафа на должностных лиц государственных органов и органов местного самоуправления в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей за нарушение порядка, установленного законодательством РФ для рассмотрения обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти граждан, проживающих на территории российского государства.

Указ Президента РФ²¹ от 16 августа 2021 г. N 478 "О Национальном плане противодействия коррупции на 2021 - 2024 годы" на руководителей федеральных органов государственной власти и иных государственных органов возложена обязанность по обобщению практики рассмотрения обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства и организаций в целях повышения оперативности работы с приложениями. Органам государственной власти субъектов РФ и органам местного самоуправления рекомендуется руководствоваться данным требованием.

Правовой основой организации работы с обращениями российских граждан, проживающих на территории российского государства является ФЗ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства РФ»²². Настоящий ФЗ регулирует правоотношения, связанные с осуществлением граждан, проживающих на территории

²⁰ Кодекс РФ об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 30.12.2021) (в ред. от 10.01.2022) [Электронный ресурс] URL. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/

²¹ Указ Президента РФ от 16 августа 2021 г. N 478 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2021 - 2024 годы» [Электронный ресурс] URL. <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202108160035>

²² О порядке рассмотрения обращений граждан, проживающих на территории российского государства РФ. ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2003. - №24. – Ст. – 3157. [Электронный ресурс] URL. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/

российского государства ином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения российских граждан, проживающих на территории российского государства обращения государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц. Установленный законом порядок рассмотрения обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства распространяется на все обращения граждан, проживающих на территории российского государства, за исключением обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти, подлежащих рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами²³.

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» под органами местного самоуправления понимаются выборные и иные органы, уполномоченные решать вопросы местного значения и не входящие в систему органов государственной власти.

1.3 Особенности организации работы с обращениями граждан, проживающих на территории российского государства в органах местного самоуправления

Рассмотрение обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям является одним из важнейших полномочий органов местного самоуправления. Местные

²³ Головацкая М.В. К вопросу о порядке рассмотрения обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства М., 2019. №5. С. 26

администрации играют роль основного органа местного самоуправления, выполняя организационно-распорядительные функции по рассмотрению обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства в муниципальном образовании. В связи с этим специалистам местных Администраций важно учитывать особенности работы с обращениями граждан, проживающих на территории российского государства.

Местная Администрация рассматривает письменные и устные обращения граждан, проживающих на территории российского государства, их объединений по вопросам, отнесенным к ее компетенции в соответствии с Конституцией РФ²⁴, федеральными конституционными законами, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами РФ, изданными в соответствии с ними законами и иными нормативными правовыми актами субъекта РФ, уставом муниципального образования (далее - обращения граждан, проживающих на территории российского государства, организаций), а также обращениями российских граждан, проживающих на территории российского государства (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений по информации о деятельности местной Администрации.

Личный прием является важной формой взаимодействия должностных лиц с гражданами, проживающими на территории российского государства, способствующей установлению обратной связи органов государственной власти и населения²⁵.

В настоящее время основой для работы с обращениями российских граждан, проживающих на территории российского государства является ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений российских

²⁴ Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) (в ред. 01.07.2020) [Электронный ресурс] <https://base.garant.ru/10103000/>

²⁵ Янкова О.В. Об обеспечении реализации законных прав граждан, проживающих на территории российского государства РФ на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления РФ // Вестник магистратуры. 2017 <https://cyberleninka.ru/article/n/ob-obespechenii-realizatsii-zakonnyh-prav-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-na-obraschenie-v-gosudarstvennye-organy-i-organy-mestnogo>

граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства РФ», но это не единственный нормативный правовой акт, регламентирующий эту деятельность²⁶.

В производстве по обращениям российских граждан, проживающих на территории российского государства можно выделить следующие стадии:



Рисунок 1.1 - Стадии производства по обращениям граждан, проживающих на территории российского государства

При поступлении нового обращения в системе документооборота создаётся новая электронная карточка обращения. Карточка может создаваться вручную специалистом или автоматически²⁷.

²⁶ Хандохова З.А. Направления взаимодействия органов власти и местного самоуправления с населением // Московский экономический журнал. 2021 [Электронный ресурс] URL., <https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-vzaimodeystviya-organov-vlasti-i-mestnogo-samoupravleniya-s-naseleniem>

²⁷ Рюмшина Е.В. Организация оказания услуг и работ с обращениями граждан, проживающих на территории российского государства в органах государственной власти и местного самоуправления: теоретический аспект // Проблемы современного педагогического образования. 2019.

Основанием для начала первого этапа является:

Прием письменного обращения граждан, проживающих на территории российского государства ина (граждан, проживающих на территории российского государства) в орган государственной власти или местного самоуправления либо к должностному лицу (в том числе обращения в форме электронного документа)²⁸.

Обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностного лица по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

Для приема заявлений российских граждан, проживающих на территории российского государства в форме электронного документа используется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с заявлениями.

На стадии принятия и исполнения решения по обращению должностное лицо органа местного самоуправления, уполномочивающее обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти, дает письменный ответ по существу поднятых в обращении вопросов.

Если дело рассматривается на личном приеме, то ответ устный. При этом право обращаться лично - это одно из правомочий конституционного права граждан, проживающих на территории российского государства на обращение²⁹.

На данном этапе органы местного самоуправления в пределах своей компетенции:

²⁸ Sulakshin, S.S. Legal regulation of the consideration of citizens' appeals. Works of the center. Issue; Scientific expert, 2019. С. 12

²⁹ Савоськин А.В., Личный прием граждан, проживающих на территории российского государства: проблемы правового регулирования и практики реализации // *Lex Russica*. 2019. [Электронный ресурс] URL, <https://cyberleninka.ru/article/n/lichnyy-priem-grazhdan-problemy-pravovogo-regulirovaniya-i-praktiki-realizatsii>

1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти,

2. Провести анализ содержания поступивших заявок,

3. Принимать своевременные меры по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, проживающих на территории российского государства.

Далее рассмотрим особенности работы органов местного самоуправления с устными формами обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти.

Следует отметить, что устные обращения преобладают не только в формате обращения в органы государственной власти, местного самоуправления или должностным лицам на личном приеме³⁰.

Устным обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти является обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти граждан, проживающих на территории российского государства лично или через третьих лиц (уполномоченных лиц) к уполномоченному представителю предприятия во время приема. Сведения, содержащиеся в устном обращении, должны быть зафиксированы на носителе информации с соблюдением требований, установленных для оформления письменных документов.

Устные звонки на «горячую линию» или «горячую линию» - это звонки, полученные с использованием службы телефонного консультирования.

Такая служба обычно организуется для оперативной обработки просьб и обращений российских граждан, проживающих на территории российского

³⁰ Марченко А.М. Проблемы реализации граждан, проживающих на территории российского государства права на обращения в органы государственной власти в устной форме // Алтайский вестник государственной и муниципальной службы. 2020. <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-realizatsii-grazhdanami-prava-na-obrascheniya-v-organy-gosudarstvennoy-vlasti-v-ustnoy-forme>

государства к представителям власти граждан, проживающих на территории российского государства, а также для предоставления консультаций и ответов на интересующие вопросы в режиме реального времени.

При поступлении устных обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти российских граждан, проживающих на территории российского государства для обращения на горячую линию рекомендуется незамедлительно предоставлять необходимую информацию и разъяснения по существу поднятых вопросов.

В случае, когда нет возможности оперативно сообщить, регистрируется устное обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти, после чего работа с ним ведется так же, как и с письменным обращением российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти. Обращения, поступившие в ходе личного приема российских граждан, проживающих на территории российского государства или работы общественной приемной, также являются особыми формами обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти.

Следует отметить, что обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов при наличии в нем нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи³¹.

Блог чиновника - это современный способ информирования общественности о позиции чиновника по тем или иным вопросам. Как правило, блог - это веб-сайт, основным содержанием которого являются регулярно добавляемые записи, содержащие текст, изображения или другую информацию, в том числе мультимедийную.

³¹ Мошегова К.А. Порядок рассмотрения обращений граждан, проживающих на территории российского государства РФ органами местного самоуправления // Вестник магистратуры. 2019. 2017 [Электронный ресурс] URL., <https://cyberleninka.ru/article/n/poryadok-rassmotreniya-obrascheniy-grazhdan-rossiyskoj-federatsii-organami-mestnogo-samoupravleniya>

Блоги обычно общедоступны и включают сторонних читателей, которые могут вступить в открытый спор с автором (в комментариях к записи в блоге или в своих собственных блогах). Обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти в блог должностного лица и обращения, поступившие через интернет-приемную или форму обратной связи портала или сайта, считаются письменными обращениями, поданными с использованием информационно-коммуникационных технологий.

При обращении в блог чиновника текст обращения может пройти модерацию (проверку) на соответствие этическим нормам и правилам правописания, и только после этого публикуется. Использование таких технологий, как блог, прием в Интернете, контакт на веб-сайте, факс и электронная почта, представляет собой электронную форму контакта. Электронное обращение российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти должно содержать минимальные параметры, необходимые для организации ответа: фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес его электронной почты.

Таким образом, на основании первой главы можно сделать вывод, что обращения российских граждан, проживающих на территории российского государства представляют собой форму взаимодействия граждан, проживающих на территории российского государства (граждан, проживающих на территории российского государства), индивидуального предпринимателя, юридического лица с государственными органами или иными организациями (должностными лицами), направленную на приобретение, осуществление или восстановление и защита своих прав, свобод и законных интересов. Обращения российских граждан, проживающих на территории российского государства можно классифицировать по различным основаниям, но наиболее распространенными видами обращений российских граждан, проживающих на территории российского государства к представителям власти граждан,

проживающих на территории российского государства, отраженными в Законе, являются предложения, заявления и жалобы.

2 ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА РУБЦОВСКА АЛТАЙСКОГО КРАЯ)

2.1 Характеристика Администрации города Рубцовска Алтайского края как органа местного самоуправления

Администрация г. Рубцовска расположена по пр. Ленина 130. Основные направления деятельности Администрации города определяются Главой Администрации города.

Администрация города Рубцовска формируется Главой Администрации города Рубцовска в соответствии с федеральными законами, законами Алтайского края и Уставом города Рубцовска.

Структура Администрации города Рубцовска утверждается Рубцовским городским Советом депутатов Алтайского края по представлению Главы Администрации города Рубцовска.

Структура Администрации города включает в себя: Главу Администрации города, Первого заместителя Главы Администрации города, заместителей Главы Администрации города, Помощника Главы Администрации, структурные подразделения аппарата.

В структуру Администрации города Рубцовска, которая была утверждена Решением городского Совета депутатов Алтайского края от 23.03.2017 г. №842, входят отраслевые (функциональные) органы, осуществляющие функции в конкретных сферах деятельности Администрации города Рубцовска по решению вопросов местного значения и отдельных переданных государственных полномочий.

Структура Администрации города должна обеспечить решение вопросов местного значения в объеме, принятом Уставом города, исполнение принятых муниципальных бюджетных обязательств и переданных отдельных государственных полномочий. Органы Администрации города могут

создаваться департаментами, управлениями, комитетами, отделами, секторами. Органы Администрации города могут наделяться правами юридического лица. Структуру органа Администрации города, порядок его создания и деятельности, полномочия органа Администрации города определяют положения, утверждаемые главой города.

Глава Администрации города организует и обеспечивает руководство деятельностью Администрации города по решению вопросов местного значения в пределах, возложенных на нее полномочий, исполнению отдельных государственных полномочий.

Глава Администрации города разрабатывает и представляет в установленном порядке на утверждение городской Думы структуру Администрации города, формирует штат Администрации города, распределяет обязанности между своими заместителями.

Администрация города формируется главой города в соответствии с федеральными законами, законами Алтайского края и Уставом города Рубцовска.

В структуру Администрации города входят отраслевые (функциональные) органы, а также другие структурные подразделения: комитеты, отделы, управления, службы, сектора, не обладающие правами юридического лица и осуществляющие функции в конкретных сферах деятельности Администрации города по решению вопросов местного значения и отдельных государственных полномочий.

Отраслевые (функциональные) органы Администрации города могут обладать правами юридического лица. Органы Администрации города, наделенные правами юридического лица, имеют собственные полномочия по осуществлению исполнительно-распорядительных функций в определенных сферах и отраслях городского управления.

Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» раскрывает сущность, самостоятельность органов власти муниципальных образований.

Структура местной Администрации представляет собой сложное организационно - функциональное единство. Она включает в себя совокупность руководящих должностных лиц, аппарат, подразделения администрации.

К руководящим должностным лицам Администрации относятся глава Администрации г.Рубцовска и его заместители.

Глава муниципального образования осуществляет общее руководство администрацией, непосредственно направляет работу своих заместителей, отдельных структурных подразделений.

Заместители главы муниципального образования осуществляет руководство отдельными отраслями местного хозяйства, деятельностью подчиненных им в соответствии с распределением обязанностей структурных подразделений Администрации. Они выполняют иные обязанности, возложенные на них главой муниципального образования. Таковыми могут быть вопросы: жилищного и коммунального хозяйства; организации потребительского рынка; управление имуществом муниципального образования; капитального строительства; экономического и социального характера, находящиеся в сфере деятельности местной Администрации.

Аппарат местной Администрации - это совокупность внутренних структурных подразделений, основное назначение которых – оказывать руководящим органам администрации содействие в работе.

Служебные функции аппарата Администрации определяют его горизонтальное подчинение – руководящим органам Администрации. Подразделение аппарата находится на финансировании из местного бюджета. Наименования могут быть различными. Как показывает практика, в аппарате местной Администрации образуются общий отдел, правовой отдел, отдел спецработы, отдел по бухгалтерскому учету и отчетности, пресс-служба главы Администрации, советник и помощник руководства администрации. В составе Администрации имеются подразделения,

осуществляющие материальное и техническое обслуживание местной Администрации.

Организационная структура Администрации г.Рубцовска является линейно-функциональной. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель (Глава Администрации г.Рубцовска), возглавляющий определенный коллектив. Ему при разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных подразделений (управлений, отделов, комитетов, бюро и т.п.). В данном случае функциональные структуры подразделения находятся в подчинении главного линейного руководителя.

Достоинствами линейно-функциональной структуры является:

- высокая компетентность функциональных руководителей;
- уменьшение дублирования усилий и потребления материальных ресурсов в функциональных областях;
- улучшение координации в функциональных областях;
- высокая эффективность при небольшом разнообразии продукции и рынков;
- максимальная адаптация к диверсификации производства;
- формализация и стандартизация процессов.

При этом у линейно-функциональной структуры имеются следующие недостатки:

- чрезмерная заинтересованность в результатах деятельности «своих» отделов. Ответственность за общие результаты только на высшем уровне;
- проблемы межфункциональной координации;
- чрезмерная централизация;
- увеличение времени принятия решений из-за необходимости согласований.

Таким образом, можно сделать вывод, что Администрация города

Рубцовска формируется Главой Администрации города Рубцовска в соответствии с федеральными законами, законами Алтайского края и Уставом города Рубцовска.

В структуру Администрации города Рубцовска, которая была утверждена Решением городского Совета депутатов Алтайского края от 23.03.2017 г. №842, входят отраслевые (функциональные) органы, осуществляющие функции в конкретных сферах деятельности Администрации города Рубцовска по решению вопросов местного значения и отдельных переданных государственных полномочий.

Структура местной Администрации представляет собой сложное организационно - функциональное единство. Она включает в себя совокупность руководящих должностных лиц, аппарат, подразделения Администрации.

К руководящим должностным лицам Администрации относятся глава Администрации г.Рубцовска и его заместители.

Организационная структура Администрации г.Рубцовска является линейно-функциональной. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель (Глава Администрации г.Рубцовска), возглавляющий определенный коллектив.

2.2 Общий порядок работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края

В настоящее время отдел по организации управления и работе с обращениями Администрации города Рубцовска Алтайского края (далее в работе – отдел по работе с обращениями граждан) в своем составе насчитывает 8 штатных единиц муниципальных служащих (главных специалистов – 1 чел., ведущих специалистов – 5 чел., специалист 1 кат. – 1

чел., начальник отдела – 1 чел.)³². Каждый работник отдела осуществляет свою служебную деятельность в соответствии с утверждённой должностной инструкцией.



Рисунок - 2.1 Организационная структура отдела по организации управления и работе с обращениями граждан

Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации г.Рубцовск разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, Законом Алтайского края от 29 декабря 2006 г. №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и Уставом г.Рубцовск Алтайского края.

Настоящий Порядок устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, анализу их содержания, проведению личного приема граждан в Администрации г.Рубцовск.

Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных отдела по работе с обращениями граждан.

³² Сайт организации управления и работе с обращениями Администрации города Рубцовска Алтайского края [Электронный ресурс] URL., <http://rubtsovsk.org/administration/structure/otdel-po-organizacii-upravleniya-i-rabote-s-obrashcheniyami-administracii>

Должностные лица отдела по работе с обращениями граждан осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Муниципальные служащие отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц Администрации г.Рубцовск или в порядке исполнения обязанностей муниципальной службы, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

В Администрации г.Рубцовск делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется непосредственно отделом по работе с обращениями граждан.

Организация, ведение и совершенствование системы работы с обращениями граждан на основе единой технической политики и применения современных технических средств, методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации осуществляются отделом по работе с обращениями граждан.

Обращения граждан в Администрацию города муниципального образования г.Рубцовск могут быть поданы в письменной форме, лично, по почте, с помощью телеграфа и телетайпа, факса, электронной почты, а также устно должностному лицу, наделенному правом и обязанностью рассмотрения обращений, или ведущему прием граждан.

Регистрация обращений граждан производится отдельно от регистрации других видов документов.

Все поступающие в Администрацию муниципального образования

г.Рубцовск письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней.

Обращение регистрируется один раз. При передаче обращения из одного подразделения в другое новый регистрационный номер не присваивается.

Отмечается вид обращения (заявление, предложение, жалоба), указывается, от кого поступило обращение (лично от гражданина, с личного приема или переслано другим адресатом). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется исходящий номер сопроводительного

о письма и дата его отправки.

Рассмотрение зарегистрированных обращений руководителями производится, как правило, в день их поступления.

Обращение, поступившее в Администрацию города муниципального образования г.Рубцовск или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

При поступлении обращения главе муниципального образования г.Рубцовск, первые заместители, заместители главы Администрации, руководители структурных подразделений, либо уполномоченные на то лица в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии его к рассмотрению, либо направлении в государственный орган или другой орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в заявлении вопросов.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации г.Рубцовск, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный

орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Подготовленный в адрес заявителя ответ оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации города Рубцовска Алтайского края.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Администрация муниципального образования г.Рубцовск или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Письменное обращение, поступившее в Администрацию муниципального образования г.Рубцовск или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава муниципального образования г.Рубцовск, первые заместители, заместители

главы Администрации либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Контроль за своевременным разрешением обращений граждан в Администрации г.Рубцовск осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование руководителей о состоянии исполнения обращений.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения.

Таким образом, можно сделать вывод, что в соответствии с действующим Положением отдел по организации управления и работе с обращениями в структуре Администрации города Рубцовска предназначен для осуществления организационного и документационно-технического обеспечения деятельности

Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации г.Рубцовск разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, Законом Алтайского края от 29 декабря 2006 г. №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и Уставом муниципального образования г.Рубцовск Алтайского края.

Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных отдела по работе с обращениями граждан.

Должностные лица отдела по работе с обращениями граждан

осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Контроль за исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование руководителей о состоянии исполнения обращений.

2.3 Анализ и оценка эффективности работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края за 2020-2021 гг.

Рассмотрение обращений граждан в Администрации г.Рубцовска осуществляется в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 года и разработанным Положением о порядке рассмотрения обращений граждан.

В качестве приоритетных направлений организации работы отдела по работе с обращениями граждан Администрации г. Рубцовска определены:

- обеспечение необходимых условий для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- повышение действенности контроля за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений граждан;
- повышение результативности рассмотрения.

В Администрации г.Рубцовска по автоматизированной системе учета и контроля обращений граждан ведутся письменные обращения граждан, личный прием и общественная приемная главы Администрации г.Рубцовска.

Превышение установленных законом сроков рассмотрения обращений граждан нет. Все обращения, которые поступают в Администрацию, ставятся на контроль.

Далее в работе рассмотрим итоги работы отдела по работе с обращениями граждан Администрации г. Рубцовск за 2019-2021 г.г. (см. таблицу 2.1)

Таблица 2.1 - Сведения о количестве обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2019-2021 гг.

Типы обращений	2019 г.		2020 г.		2021 г.	
	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %
Письменные обращения	983	56,4	1241	60,6	858	42,9
Обращения в Интернет-приемную Администрации г.Рубцовска	532	30,5	702	34,3	1091	54,6
Устные обращения	227	13,0	105	5,1	49	2,5
Общее количество	1742	100	2048	100	1998	100

Из приведенных данных в таблице 2.1 можно сделать вывод, что наибольшую долю среди обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2019-2021 гг. занимают письменные обращения, так в 2019г. доля указанных обращений составляла – 56,4%, в 2020г. – 60,6%, в 2021г. – 42,9%. Доля данных обращений на всем протяжении анализируемого периода не стабильна.

Второй по численности типов обращений составляет категория Интернет – обращений. Так в 2019г. доля Интернет – обращений составляла 30,5%, в 2020 г. – 34,3%, в 2021г. – 54,6%. Из приведенных данных следует, что доля Интернет – обращений в общей структуре обращений увеличивается год от года.

Устные обращения, поступившие в отдел по работе с обращениями граждан в анализируемом периоде, составляют незначительную часть от общего количества обращений. Доля, устных обращений, в период 2019-2021гг. снижается, так в 2019 г. доля данных обращений составляла – 13,0%,

в 2020 г. – 5,1%, а в 2021г. – 2,5%.

Далее в работе рассмотрим динамику (темп роста) типы обращений в анализируемом периоде.

Таблица 2.2 – Динамика количества обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2019-2021 гг., в %

Тип обращения	2019г.	2020г.	2021г.	Тем роста	
				2020/2019	2021/2020
Письменные обращения	983	1241	858	126,2	69,1
Обращения в Интернет-приемную Администрации г.Рубцовска	532	702	1091	132,0	155,4
Устные обращения	227	105	49	46,3	46,7
Общее количество	1742	2048	1998	117,6	97,6

Исходя из представленных данных в таблице 2.2 следует, что на всем анализируемом периоде 2019-2021г.г. наблюдается положительный темп роста только у обращений в Интернет-приемную Администрации г.Рубцовска. Так, в 2020 г. по отношению к 2019г. темп роста составил 132,0%, а в 2021г. по отношению к 2020г. – 155,4%.

Значительное увеличение доли обращений в электронной форме в общем количестве обращений свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Что касается письменных обращений, то здесь наблюдается нестабильная динамика, так в 2020 г. по отношению к 2019г. темп роста был положительным и составил 126,2%, а в 2021г. по отношению к 2020г. отмечается снижение количества данных обращений и, следовательно, темп роста был уже отрицательным – 69,1%.

При этом, количество устных обращений снижается на всем периоде 2017-2021гг., так в 2020 г. по отношению к 2019г. темп роста составил 46,3%, а в 2021г. по отношению к 2020г. – 46,7%.

Снижение числа устных обращений связано с ковидными

ограничениями, в результате введения которых Администрация г.Рубцовска ограничила личный прием граждан.

Сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан в Общественную приемную Администрации города в 2019-2021 гг. приведены в таблице 2.3.

Таблица 2.3 Структура обращений граждан в Общественную приемную Администрации города в 2019-2021 гг.

Результаты рассмотрения обращений	2019 г.		2020 г.		2021 г.	
	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %
Решено положительно	455	26,1	520	25,4	498	24,9
Перенаправлено	212	12,2	241	11,8	73	3,7
Разъяснено	1075	61,7	1287	62,8	1427	71,4
Количество рассмотренных обращений	1742	100,0	2048	100,0	1998	100,0

Исходя из данных таблицы 2.3 можно сделать вывод, что основную долю по результатам рассмотрению обращений составляют разъяснения. Доля разъяснений в 2019г., 2020г. и 2021г. составляла 61,7%, 62,8% и 71,4% соответственно. При этом необходимо отметить, что доля разъяснений в результатах рассмотрения обращений в анализируемом периоде неуклонно растет.

Доля положительно решенных обращений в анализируемом периоде 2019-2021гг., снижается. Так в 2019г. доля положительно решенных обращений составляла 26,1%, в 2020г. – 25,4%, а в 2021г. – 24,9%.

Результаты рассмотрения обращений, которые были перенаправлены на всем анализируемом периоде 2019-2021гг. снижаются и имеют незначительную долю. Доля данных решений в 2019г. составила – 12,2%, в 2020г. – 11,8%, а в 2021г. – 3,7%.

Таблица 2.4 Динамика количества и результаты рассмотрения обращений граждан в Общественную приемную Администрации города в 2019-2021 гг., в %.

Результаты рассмотрения обращений	2019г.	2020г.	2021г.	Тем роста	
				2020/2019	2021/2020
Решено положительно	455	520	498	114,3	95,8
Перенаправлено	212	241	73	113,7	30,3
Разъяснено	1075	1287	1427	119,7	110,9
Количество рассмотренных обращений	1742	2048	1998	117,6	97,6

Согласно данным представленных в таблице 2.4, следует, что в 2020г. по отношению к 2019г. результаты рассмотрения обращений «Разъяснено», «Решено положительно» и «Перенаправлено» имеют положительный темп роста – 114,6%, 119,7% и 113,7% соответственно. Положительный темп роста напрямую связан с тем, что темп роста общего количества рассмотренных обращений в 2020г. по отношению к 2019г. положительный и составляет 117,6%.

Перенаправление обращений производится на основании ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в иные органы.

В связи со снижением общего количество рассмотренных обращений в 2021г. по отношению к 2020г. на 12,4% по результатам рассмотренных обращений «Решено положительно» и «Перенаправлено» наблюдается отрицательный темп роста – 95,8%, 30,3%.

Однако, обращения граждан, которые были разъяснены имеют положительный темп роста, который составил – 110,9%.

Таблица 2.5 – Структура основных вопросов, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2019-2021 гг.

Характер обращений	2019г.	Доля, в %	2020 г.	Доля, в %	2021г.	Доля, в %
Транспорт и связь	19	1,1	57	2,8	32	1,6
Здравоохранение	6	0,3	2	0,1	24	1,2
Отопление, водоснабжение	147	8,4	163	8,0	58	2,9
Электрификация, газоснабжение	8	0,5	26	1,3	31	1,6
Архитектура, строительство и снос жилья	75	4,3	85	4,2	97	4,9
Предоставление жилья, приватизация, ссуды	78	4,5	130	6,3	53	2,7
Другие вопросы жилищного хозяйства	118	6,8	146	7,1	99	5,0
Коммунальное хозяйство и бытовое обслуживание	62	3,6	86	4,2	125	6,3
Земельные споры, вопросы о гаражах	51	2,9	37	1,8	36	1,8
Благоустройство, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды	437	25,1	659	32,2	346	17,3
Управление городским имуществом	16	0,9	9	0,4	8	0,4
Торговля, общественное питание и работа с предпринимателями	12	0,7	9	0,4	33	1,7
Образование, культура, спорт, работа с молодёжью и детьми	44	2,5	29	1,4	17	0,9
Ремонт домов, фасадов, подъездов, квартир, крыш, балконов и т.д.	74	4,2	100	4,9	72	3,6
Вопросы социального характера	155	8,9	168	8,2	269	13,5
Трудоустройство, оплата труда, трудовые споры	4	0,2	2	0,1	14	0,7
Злоупотребления, жалобы, хищения, коррупция	2	0,1	1	0,05	0	0,0
Другие вопросы	376	21,6	334	16,3	684	34,2
Вопросы, связанные с подтоплением грунтовыми водами	58	3,3	5	0,2	0	0,0
Итого	1742	100,0	2048	100,0	1998	100,0

Сведения по тематике основных вопросов, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2019-2021 гг. приведена в таблице 2.5.

На основании таблицы 2.5 можно сделать вывод, что тематикой основных вопросов, в анализируемом периоде 2019-2021гг., являются обращения связанные с благоустройством города, озеленением, санитарном состоянии, охраной окружающей среды. Доля данных обращений в период 2019-2021 г.г. не стабильна и составляет в 2019г. – 25,1%, в 2020г. – 32,2%, а в 2021г. – 17,3%.

Обращения по вопросам социального характера занимают вторую позицию по доле обращений, при этом доля их в последнее время растет. В 2019г. доля указанных вопросов составляла 8,9%, в 2020г 8,2%, а в 2021г.- 13,5%.

Следующей по численности тематикой вопросов являются обращения связанные с отоплением, водоснабжением. При этом следует отметить, что доля вопросов связанных с отоплением, водоснабжением снижается в течении анализируемого периода. С 8,4% в 2019г. и 8,0% в 2020г. до 2,9% в 2021г.

Вопросы касаются архитектуры, строительства и сноса жилья, а так же предоставления жилья, приватизация, ссуды занимают примерно равные доли, и составляют 4,3%, 4,2%, 4,9% и 4,5%, 6,3%, 2,7% в 2019г., 2020г. и 2021г. соответственно.

Ситуация с обращениями по вопросам коммунального хозяйства и бытового обслуживания, складывается таким образом, что доля данных обращений растет на всем анализируемом периоде. Так 2019г. их доля составляла 3,6%, 2020г. – 4,2%, а в 2021г. – 6,3%.

Обращения, связанные с ремонтом домов, фасадов, подъездов, квартир, крыш, балконов и т.д. по прежнему беспокоят горожан. В 2019г. доля данных вопросов составила 4,2%, в 2020г. – 4,9%, а в 2021г. – 3,6%.

Вопросы, связанные с земельными спорами занимают 2,9%, 1,8% и 1,8% в 2019г., 2020г. и 2021г. соответственно.

Обращения направленные на выяснение вопросов связанных с подтоплением грунтовыми водами снижается на всем анализируемом периоде. Так если в 2019г. доля указанных обращений составляла 3,3%, то в 2020г. – уже 0,2%, в 2021г. таких обращений зафиксированное не было. Данный факт объясняется тем, что в 2019г. отмечалось повсеместное подтопление грунтовыми водами территории муниципального образования г.Рубцовск.

Доля, вопросов связанных с образованием, культуры, спорта и работы с молодёжью и детьми так же снижается на всем анализируемом периоде. Их доля в 2019г. составила 2,5%, в 2020г. – 1,4%, а в 2021г. – 0,7%.

Обращения, связанные с транспортом и связью имеют нестабильную динамику и составляют в 2019г. – 1,1%, в 2020г. – 2,8%, а в 2021г. – 1,6%.

Доля остальных обращений касаясь здравоохранения, управления городским имуществом, трудоустройство, оплата труда, трудовые споры и вопросов связанных с злоупотреблениями, хищения, коррупцией каждые по отдельности составляют в общей структуре менее 1,0%.

Согласно, данным, приведенным в таблице 2.6 следует, что на всем анализируемом периоде 2019-2021гг. наблюдается положительный темп роста, рассматриваемых вопросов отмечается по следующей категории обращений: электрификация, газоснабжение темп роста составил в 2020г. по отношению к 2019г. – 325,0%, а в 2021г. по отношению к 2020г. – 119,2%.

По вопросам архитектуры, строительства и сносу жилья темп роста составил в 2020г. по отношению к 2019г. – 113,3%, а в 2021г. по отношению к 2020г. – 114,1%.

Обращения, связанные с коммунальным хозяйством и бытовым обслуживанием темп роста составил в 2020г. по отношению к 2019г. – 138,7%, а в 2021г. по отношению к 2020г. – 145,3%.

По обращениям, связанными с вопросами социального характера темп роста составил в 2020г. по отношению к 2019г. – 108,4%, а в 2021г. по отношению к 2020г. – 160,1%.

Отрицательный темп роста на всем анализируемом периоде 2019-2021гг. отмечается по следующей категории обращений: земельные споры, управление городским имуществом, вопросы, связанные с образованием, культурой, спортом, работой с молодёжью и детьми, а так же обращения направленные на злоупотребления, жалобы, хищения, коррупцию и вопросы, связанные с подтоплением грунтовыми водами.

Таблица 2.6 - Динамика основных вопросов, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2019-2021 гг., темп роста в %

Характер обращений	2019г.	2020г.	2021г.	Темп роста, в %	
				2020/2019	2021/2020
Транспорт и связь	19	57	32	300,0	56,1
Здравоохранение	6	2	24	33,3	1200,0
Отопление, водоснабжение	147	163	58	110,9	35,6
Электрификация, газоснабжение	8	26	31	325,0	119,2
Архитектура, строительство и снос жилья	75	85	97	113,3	114,1
Предоставление жилья, приватизация, ссуды	78	130	53	166,7	40,8
Другие вопросы жилищного хозяйства	118	146	99	123,7	67,8
Коммунальное хозяйство и бытовое обслуживание	62	86	125	138,7	145,3
Земельные споры, вопросы о гаражах	51	37	36	72,5	97,3
Благоустройство, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды	437	659	346	150,8	52,5
Управление городским имуществом	16	9	8	56,3	88,9
Торговля, общественное питание и работа с предпринимателями	12	9	33	75,0	366,7
Образование, культура, спорт, работа с молодёжью и детьми	44	29	17	65,9	58,6
Ремонт домов, фасадов, подъездов, квартир, крыш, балконов и т.д.	74	100	72	135,1	72,0
Вопросы социального характера	155	168	269	108,4	160,1
Трудоустройство, оплата труда, трудовые споры	4	2	14	50,0	700,0
Злоупотребления, жалобы, хищения, коррупция	2	1	0	50,0	0,0
Другие вопросы	376	334	684	88,8	204,8
Вопросы, связанные с подтоплением грунтовыми водами	58	5	0	8,6	0,0
Итого	1742	2048	1998	117,6	97,6

Темп роста обращений связанных с земельными спорами составил в 2020г. по отношению к 2019г. – 72,5%, а в 2021г. по отношению к 2020г. – 97,3%.

По вопросам связанных с управлением городского имущества темп роста составил темп роста составил 2020г. по отношению к 2019г. – 56,3%, а в 2021г. по отношению к 2020г. – 88,9%.

Темп роста обращений связанных с образованием, культурой, спортом,

работой с молодёжью и детьми составил в 2020г. по отношению к 2019г. – 65,9%, а в 2021г. по отношению к 2020г. – 58,6%.

Анализ тематики поступивших обращений граждан показывает, что на протяжении последних лет на первом месте стоят вопросы жилищно-коммунального хозяйства в общем и проблемы социального характера.

Из всех вопросов жилищно-коммунального хозяйства наиболее актуальными остаются вопросы благоустройства, дорожного хозяйства и санитарного состояния, канализации, вентиляции, кровли, ограждающих конструкций инженерного оборудования, мест общего пользования, придомовой территории.

Так же есть жалобы на бездействие управляющих организаций по ремонту кровли жилых домов, ремонту поврежденной канализации, вызывающей затопление подвальных помещений, ненадлежащему обслуживанию придомовой территории и системы отопления.

Наибольшее количество обращений среди вопросов благоустройства, дорожного хозяйства и санитарного состояния поступило по вопросам ремонта дорог в городе, очистки дорог от снега в зимнее время, проблемы вывоза мусора, наведения порядка на контейнерных площадках. Также поступали обращения по отлову бездомных животных, спиливанию аварийных деревьев.

Большинство обращений жалоб по вопросам отопления поступает в период запуска отопления в городе.

Вопросы бытового обслуживания связаны с неоперативным решением управляющими организациями возникающих у жителей бытовых вопросов.

В вопросах жилищно-коммунального хозяйства, которые составляют обращения по ремонту домов, подъездов, крыш, составляют менее 10,0%. В основном это заявления по переносу сроков капитального ремонта крыш, также жалобы на некачественный ремонт крыш.

В анализируемом периоде граждане обращались с заявлениями об оказании материальной помощи для восстановления жилья после пожара, а

также на лечение и приобретение лекарственных препаратов. Большинству из обратившихся граждан была оказана помощь из резервного фонда Администрации города.

Поступают жалобы по поводу изменений маршрутов, мест остановочных павильонов.

Количество обращений в сфере торговли увеличилось более чем в три раза по сравнению 2020 годом и более чем в два раза по сравнению с 2019 годом.

Среди обращений граждан касаются сфер торговли, то в основном это жалобы граждан на нарушение тишины и покоя, связанные с работой торговых заведений, а также жалобы на несанкционированную торговлю.

В поступивших обращениях отражены и многие другие проблемы жителей города, связанные с экономикой, несвоевременной выплатой и размером заработной платы, трудоустройством. Многие жители обращались за разъяснениями по оплате за коммунальные услуги. По обращению граждан делались запросы в управляющие организации, проверялась правильность начисления за коммунальные услуги. В случае выявления нарушений, управляющие организации производили перерасчет.

В общем количестве обращений по вопросам здравоохранения составляют вопросы работы медицинских учреждений и их сотрудников. Горожане предъявляли претензии к работе регистратур лечебных учреждений, сообщали о затруднениях в получении талонов на прием к узким специалистам, а также высказывали неудовлетворение уровнем профессионализма работников медицинских учреждений.

Кроме этого из отчетов отдел по работе с обращениями граждан следует, что самой актуальной проблемой горожан остаются автопарковки и автостоянки во дворах на детских площадках либо в непосредственной близости домов. Это касается жителей проживающих не только вблизи центральных улиц, но и так называемых «спальных районов». Количество автотранспорта растет, но проблема с их размещением остается не решенной. По вопросам

эксплуатации жилья обращаются граждане, не довольные работой ЖЭЖов, управляющих компаний.

В связи с тем, что автотранспорт размещается на детских площадках, жители обращаются по вопросу восстановления дворов с установкой соответствующего оборудования для отдыха.

В поступивших обращениях отражены и многие другие проблемы жителей города, связанные с экономикой, несвоевременной выплатой и размером заработной платы, трудоустройством. Жители обращались за разъяснениями по вопросу работы предприятий города Рубцовска в связи с введением ограничительных мероприятий, связанных с предупреждением завоза и распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Далее в работе необходимо отметить, что специалистами отдела наблюдается низкий уровень правовой грамотности населения, который находит свое отражение в подаваемых ими заявлениях, в формулировке просьбы, которая зачастую не соответствует реальной потребности обращающегося.

Для организации ответов на обращения по вопросам, представляющим интерес для широкого круга населения Администрацией г.Рубцовск используются средства массовой информации: ответы на наиболее часто задаваемые вопросы граждан размещаются на страницах газет «РТВ-3» и «Местное время».

В практику работы Администрации г.Рубцовск вошло рассмотрение коллективных обращений с выездом на место, с проведением встреч с авторами, разработкой мероприятий по разрешению обозначенных проблем. Для осуществления контроля исполнения обращений практикуется постановка их на дополнительный контроль и проверка достоверности ответов. Это позволяет снижать число коллективных и повторных обращений граждан и увеличивать долю положительных решений.

Ежегодно Администрацией г.Рубцовск проводятся информационные конференции с участием главы Администрации, его заместителей,

начальников отделов, представителей структур федеральных органов исполнительной власти, руководителей предприятий и учреждений, обеспечивающие население г.Рубцовск определенными услугами и здесь же проводят личный прием граждан.

Информационные конференции проводятся с целью взаимодействия с органами местного самоуправления поселений, оказания действенной помощи жителям района по вопросам жизнеобеспечения, повышение уровня их жизни. На них жители г.Рубцовск информируются об итогах социально-экономического развития города, о различных направлениях деятельности Администрации. В рамках конференции обсуждаются вопросы, волнующие население г.Рубцовск и требующие оперативного решения.

Высказанные жителями г.Рубцовск, критические замечания и предложения обобщаются, намечаются мероприятия по их выполнению, ставятся на контроль и доводятся до исполнения руководителям организаций и учреждений, которые принимают меры по устранению отмеченных недостатков, а наиболее важные учитываются в работе.

Для более оперативной подготовки информации о результатах рассмотрения обращений в ответах сообщается о выявленных случаях нарушений прав заявителей и принятых мерах, о наказании виновных по результатам рассмотрения жалоб, либо указывается обоснование отказа заявителю в решении поставленных вопросов.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации г.Рубцовска:

- применяется практика проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проводятся комиссионных проверок с составлением актов, что обеспечивает объективность рассмотрения поступающих обращений;
- проводится правовая экспертиза проектов ответов гражданам, которая содержат объективную и всестороннюю оценку изложенных в обращениях фактов и информации, а так же правовые обоснования принятых решений,

что позволило значительно снизить количество обращений на наиболее актуальным для жителей города вопросам;

- проводятся регулярные проверки состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации г.Рубцовск;

- продолжается работа по совершенствованию официальных сайтов муниципальных предприятий и учреждений г.Рубцовска. В частности, проверяется обязательный раздел «Обращения граждан» на соответствие предъявляемым законодательством требованиям.

Однако несмотря на все положительные моменты в работе Администрации г.Рубцовск по работе с обращениями граждан организация работы с обращениями граждан отдела по работе с обращениями граждан Администрации г. Рубцовск требует некоторых доработок.

Таким образом, на основании вышеизложенного материала можно сделать вывод, что в качестве приоритетных направлений организации работы отдела по работе с обращениями граждан Администрации г. Рубцовска определены:

- обеспечение необходимых условий для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- повышение действенности контроля за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений граждан;
- повышение результативности рассмотрения.

Наибольшую долю среди обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2019-2021 гг. занимают письменные обращения. На всем анализируемом периоде наблюдается практически по всем типам обращений отрицательный темп роста. Исключение составляет положительный темп роста количества письменных обращений.

Основную долю по результатам рассмотрению обращений составляют разъяснения. Тематикой основных вопросов, в анализируемом периоде

На основании таблицы 2.7 можно сделать вывод, что тематикой основных вопросов, в анализируемом периоде 2019-2021гг., является

обращения вопросы социального характера при этом доля их в последнее время растет. В 2019г. доля указанных поросов составляла 8,9%, в 2020г. – 8,2%, а в 2021г. – 13,5%.

Специалистами отдела наблюдается низкий уровень правовой грамотности населения, который находит свое отражение в подаваемых ими заявлениях, в формулировки просьбы, которая зачастую не соответствует реальной потребности обращающегося.

Для организации ответов на обращения по вопросам, представляющим интерес для широкого круга населения Администрацией г.Рубцовск используются средства массовой информации.

В практику работы Администрации г.Рубцовск вошло рассмотрение коллективных обращений с выездом на место, с проведением встреч с авторами, разработкой мероприятий по разрешению обозначенных проблем.

Ежегодно Администрацией г.Рубцовск проводятся информационные конференции с участием главы Администрации, его заместителей, начальников отделов, представителей структур федеральных органов исполнительной власти, руководителей предприятий и учреждений, обеспечивающие население г.Рубцовск определенными услугами и здесь же проводят личный прием граждан.

Однако несмотря на все положительные моменты в работе Администрации г.Рубцовск по работе с обращениями граждан организация работы с обращениями граждан отдела по работе с обращениями граждан Администрации г. Рубцовск требует некоторых доработок.

Так к недостаткам можно определить некорректно заполненные обращения граждан, отсутствие исчерпывающей информации по сути решения проблемы. В ходе реализации своего права граждане сталкиваются с некоторыми затруднениями. В частности, отсутствие специальных знаний приводит к ошибкам, допускаемым гражданами при оформлении письменных обращений. В итоге более половины обращений признаются не соответствующими требованиям.

Недостаточная эффективность работы с обращениями граждан может быть обусловлена чрезмерной загруженностью сотрудников Администрации в виду большого количества обращений на бумажном носителе.

В целом, работа отдела по организации управления и работе с обращениями Администрации города Рубцовска Алтайского края выполняется в соответствии с порядком установленным Уставом г.Рубцовска Алтайского края, но есть такие сложности, как:

- 1) рост количества повторных обращений, в связи с некорректным заполнением обращений гражданами;
- 2) юридическая неграмотность населения;
- 3) стабильная загруженность управления по проблемам жилищно-коммунального хозяйства,

3 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА РУБЦОВСКА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

Исходя из этих проблем в рамках повышения качества работы с обращениями граждан в Администрации г.Рубцовск рекомендуется разработка комплекса мер.

Одним из перспективных направлений улучшения работы Администрации города Рубцовка с обращениями российских граждан является более активное и эффективное использование современных интернет-технологий.

При работе с обращениями граждан на сайте Администрации г.Рубцовск необходимо внедрить принцип открытости информации о рассмотрении обращений к представителям власти. В связи с этим на сайте Администрации необходимо указывать статус обращения или жалобы (рассмотрены по существу, перенаправлены в компетентные органы, не могут быть рассмотрены по определенным причинам) с указанием конкретного ответственного исполнителя, участвующего в разрешении ситуации, и принятого решения.

Для улучшения работы с обращениями российских граждан необходимо внедрить механизм обратной связи с населением, посредством организации опросов населения и интерактивных опросов для оценки работы с обращениями граждан, что позволит определить уровень удовлетворенности используемых граждан в Администрацию поселка.

На сайте Администрации г.Рубцовск отсутствует функция «Отзывы граждан». Это делает взаимодействие власти и населения односторонним. Внедрение механизма обратной связи даст гражданам возможность оценить качество предоставляемой услуги.

Внедрение механизма обратной связи с населением, путем организации опросов населения и интерактивных опросов по оценке работы с

обращениями граждан, позволит определить уровень удовлетворенности граждан, обратившихся в Администрацию муниципального образования г.Рубцовск.

Следующим мероприятием, направленным на повышение уровня работы с обращением граждан, является организация видео-приемов.

Повышение эффективности взаимодействия органов власти и российских граждан в современных условиях невозможно без внедрения элементов автоматизации и информатизации, в связи с чем в настоящее время широко используются электронные формы и соответствующие способы взаимодействия посредством использования сети Интернет, например, организация видеоприемов для льготных категорий граждан, таких как инвалиды, дети войны и участники боевых действий, а возможно и для других категорий граждан, желающих воспользоваться данной услугой. Видеоприем позволит гражданам напрямую обратиться к любому должностному лицу со своей проблемой, а возможно и с предложением. Данная мера будет способствовать повышению открытости и эффективности взаимодействия органов власти и населения.

При этом, для реализации данного мероприятия, необходимо определить конкретных дни в месяц, например, первый и последний четверг месяца с 13.00 до 16.00, когда будет осуществляться видео-прием граждан.

Для повышения правовой грамотности населения необходимо активизировать работу по ознакомлению населения с содержанием нормативных правовых актов о местном самоуправлении, по распространению текста устава муниципального образования в различных общественных местах (библиотеки, РКЦ, МФЦ, почтовые отделения и др.). Данную информацию необходимо располагать на информационных стендах, которая будет там располагаться на постоянной основе, и меняться или дополняться по мере необходимости.

Более конструктивно должна строиться работа Администрации г.Рубцовска по информированию населения о работе органов местного

самоуправления, недостаточно активно осуществляется взаимодействие со средствами массовой информации. Это порождает дополнительные обращения граждан в Администрацию г.Рубцовска, например, в части получения разъяснений по принятым ею решениям экономического и социального характера, затрагивающих интересы населения.

Во многом из-за того, что нормы времени, в течение которых работник, отвечающий за работу с обращениями граждан, обязан выполнить определенные действия, не соответствуют существующим реалиям, а также из-за многочисленных телефонных звонков, поступающих в отдел, жителям Рубцовска, пришедшим для подачи обращения в Администрацию города, не знают к кому обратиться за консультацией, задать вопрос по процедуре подачи жалобы или предложения, выяснить другие моменты, поделиться своими соображениями.

Для решения данной проблемы нужно установить в вестибюле Администрации города Рубцовск информационный пункт, по аналогии как это сделано в Межрайонной ИФНС России № 12 по Алтайскому краю в г.Рубцовск, в МФЦ г.Рубцовск) в котором будет работать сотрудник общего отдела Администрации г.Рубцовск и давать консультации населению по интересующим вопросам, например как правильно и на чье имя написать обращение (жалобу), в какой отдел обратиться по интересующему вопросу, какие документы необходимо приложить к обращению (жалобе) и т.п.

Снабдить ответственного работника компьютерной техникой, справочными правовыми системами, благодаря которым у него появится возможность наиболее подробно объяснить любому обратившемуся к нему, дать ответ на любой вопрос.

Таким образом, в целях улучшения работы с обращениями российских граждан в органы местного самоуправления Администрации г.Рубцовск рекомендуется:

1. Более активное и эффективное использование современных интернет-технологий;

2. Внедрить механизм обратной связи с населением, посредством организации опросов населения и интерактивных опросов для оценки работы с обращениями граждан;

3. Внедрить на сайте Администрации г.Рубцовск функция «Отзывы граждан»;

4. Организовать видеоприем граждан;

5. Установить в вестибюле Администрации города Рубцовск информационный пункт, в котором в порядке очередности будет дежурить сотрудник общего отдела Администрации и давать консультации населению по интересующим вопросам.

Реализация предложенных мероприятий позволит повысить эффективность деятельности Администрации г.Рубцовск в области по работе с обращениями граждан, а также приведет к повышению уровня правовой грамотности населения г.Рубцовска.

Кроме этого, вышеперечисленные мероприятия позволят оперативно доносить важную информацию до населения, тем самым снижая социальную напряженность и повышая доверие населения к органам местного самоуправления.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проделанной работы можно сделать вывод, что обращение российских граждан к представителям власти гражданина является письменное предложение, заявление или жалоба, направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, а также устное обращение российских граждан к представителям власти гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Под «предложением» понимается рекомендация гражданина по совершенствованию законодательства, деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, совершенствованию социально-экономической сферы и других сфер деятельности государства и общества.

Заявление - обращение российских граждан к представителям власти о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушениях законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критика деятельности этих органов и должностных лиц.

Жалоба - требование гражданина восстановить или защитить нарушенные им права, свободы или законные интересы либо права, свободы или законные интересы других лиц.

В письменном обращении гражданина должны быть указаны его фамилия, имя и отчество и почтовый адрес, по которому будет направлен ответ, проставлена личная подпись гражданина и дата обращения.

Правовой основой института обращений российских граждан к представителям власти российских граждан является Конституция Российской Федерации 1993 года, в которой закреплен ряд статей, дающих право гражданам обращаться в государственные органы, а государственные

органы и должностные лица обязаны рассматривать и разрешать такие обращения.

Кроме того, правовой основой организации работы с обращениями российских граждан является Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений российских граждан к представителям власти российских граждан Российской Федерации».

Установленный законом порядок рассмотрения обращений российских граждан к представителям власти российских граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений российских граждан к представителям власти, подлежащих рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Местная Администрация рассматривает письменные и устные обращения граждан, их объединений по вопросам, входящим в ее компетенцию.

Рассмотрение обращений граждан в Администрации г.Рубцовска осуществляется в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 года и разработанным Положением о порядке рассмотрения обращений граждан.

Для организации ответов на обращения по вопросам, представляющим интерес для широкого круга населения Администрацией города Рубцовска Алтайского края используются средства массовой информации: ответы на наиболее часто задаваемые вопросы граждан размещаются на страницах краевых газет.

Ежегодно Администрацией города Рубцовска Алтайского края проводятся информационные конференции с участием главы Администрации, его заместителей, начальников отделов, представителей структур федеральных органов исполнительной власти, руководителей предприятий и учреждений, обеспечивающие население г.Рубцовск определенными услугами и здесь же проводят личный прием граждан.

Таким образом, на основании вышеизложенного материала можно сделать вывод, что в качестве приоритетных направлений организации работы отдела по работе с обращениями граждан Администрации г. Рубцовска определены:

- обеспечение необходимых условий для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- повышение действенности контроля за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений граждан;
- повышение результативности рассмотрения.

Наибольшую долю среди обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2019-2021 гг. занимают письменные обращения. На всем анализируемом периоде наблюдается практически по всем типам обращений отрицательный темп роста. Исключение составляет положительный темп роста количества письменных обращений.

К основным проблемам, выделенным при рассмотрении работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска, относятся:

- 1 Рост количества повторных обращений, в связи с некорректным заполнением обращений гражданами;
- 2 Юридическая неграмотность населения;
- 3 Стабильная загруженность отдела по проблемам жилищно-коммунального хозяйства.

Так, в целях улучшения работы с обращениями российских граждан в органы местного самоуправления Администрации города Рубцовска Алтайского края рекомендуется:

1. Более активное и эффективное использование современных интернет-технологий;
2. Внедрить механизм обратной связи с населением, посредством организации опросов населения и интерактивных опросов для оценки работы с обращениями граждан;
3. Внедрить на сайте Администрации города Рубцовска Алтайского

края функция «Отзывы граждан»;

4. Организовать видеоприем граждан;

5. Установить в вестибюле Администрации города Рубцовск информационный пункт, в котором в порядке очередности будет дежурить сотрудник общего отдела Администрации и давать консультации населению по интересующим вопросам.

Реализация предложенных мероприятий позволит повысить эффективность деятельности Администрации г.Рубцовск в области по работе с обращениями граждан, а также приведет к повышению уровня правовой грамотности населения г.Рубцовска.

Кроме этого, вышеперечисленные мероприятия позволят оперативно доносить важную информацию до населения, тем самым снижая социальную напряженность и повышая доверие населения к органам местного самоуправления.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно – правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) (в ред. 01.07.2020) // [Электронный ресурс] – URL: <https://base.garant.ru/10103000/>
2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ // [Электронный ресурс] – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/
3. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 N 8ФЗ // [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/
4. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ // [Электронный ресурс] – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/
5. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ // [Электронный ресурс] – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/
6. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ // [Электронный ресурс] URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/
7. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (от 30 декабря 2021 г. N492-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2003. - №24. – Ст. – 3157 // [Электронный ресурс] – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/
8. О противодействии коррупции. Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82959/

9. Указ Президента РФ от 16 августа 2021 г. N 478 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2021 - 2024 годы» // [Электронный ресурс] URL:<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202108160035>
10. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2003. - №24. – Ст. – 3157 // [Электронный ресурс] –URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/
11. О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края. Закон Алтайского края от 29 декабря 2006 г. № 152-ЗС // [Электронный ресурс] - URL:<https://docs.cntd.ru/document/802086934>
12. Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации: приказ Генеральной прокуратуры РФ от 17 декабря 2007 г. № 200 // Законность. № 4. – 2008. С.25
13. Устав муниципального образования город Рубцовск Алтайского края (принят Решением Рубцовского городского Совета депутатов от 18.08.2011 N 633) [Электронный ресурс]: Официальный сайт Администрации муниципального образования г.Рубцовск Алтайского края <http://rubtsovsk.org>
14. Положение об отделе по организации управления и работе с обращениями Администрации города Рубцовска Алтайского края утверждено постановлением Администрации города Рубцовска Алтайского края от 25.09.2014 № 4070 – [Электронный ресурс]: Официальный сайт Администрации муниципального образования г.Рубцовск Алтайского края <http://rubtsovsk.org>
15. Положение о работе с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края утверждено постановлением Администрации города Рубцовска Алтайского края от 22.04.2014 № 1742 - [Электронный ресурс]: Официальный сайт Администрации муниципального образования г.Рубцовск Алтайского края <http://rubtsovsk.org>

Литература

16. Борщевский Г.А. Институт государственной службы в политической системе российского общества: монография / Г.А. Борщевский. – М.: Издательство Юрайт, 2021. 293 с. – [Электронный ресурс] – URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-vzaimodeystviya-organov-vlasti-i-mestnogo-samoupravleniya-s-naseleniem>
17. Головацкая М.В. К вопросу о порядке рассмотрения обращений российских граждан к представителям власти российских граждан М., 2020. №5. С. 26
18. Зимин, О.П. Институт обращений граждан в органы власти в России: возможности возникновения нового канала влияния // Политические исследования. 2007. №5. С. 68-80 – [Электронный ресурс] – URL:<https://www.fnisc.ru/publ.html?id=1810&type=publ&printmode>
19. Кашапова Н.Р., Право граждан на местное самоуправление // Символ науки. 2017. №5. С. 21-23 – [Электронный ресурс] – URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/pravo-grazhdan-na-mestnoe-samoupravlenie>
20. Коваль М.П. Институт обращений граждан как инструмент формирования гражданского общества // Россия: тенденции и перспективы развития. 2020. №1 С. 89-91 – [Электронный ресурс] – URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/institut-obrascheniy-grazhdan-kak-instrument-formirovaniya-grazhdanskogo-obschestva>
21. Костюков А.Н. Народовластие и местное самоуправление: конституционные проблемы реализации // Вестник Сибирского юридического института МВД России. 2019. №6. С. 36-38 [Электронный ресурс] –URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/narodovlastie-i-mestnoe-samoupravlenie-konstitutsionnye-problemy-realizatsii>
22. Малявкина Н.В., Особенности реализации конституционного права граждан Российской Федерации на обращение в органы публичной власти // Вестник Поволжского института управления. 2020. № 10. С. 21-23

[Электронный ресурс] –URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-realizatsii-konstitutsionnogo-prava-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-na-obraschenie-v-organy-publichnoy-vlasti>

23. Марченко А.М. Проблемы реализации гражданами права на обращения в органы государственной власти в устной форме // Алтайский вестник государственной и муниципальной службы. 2021. №8. С. 14-17
<https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-realizatsii-grazhdanami-prava-na-obrascheniya-v-organy-gosudarstvennoy-vlasti-v-ustnoy-forme>

24. Мошегова К.А. Порядок рассмотрения обращений граждан российской федерации органами местного самоуправления // Вестник магистратуры. 2020. 2017. №8. С. 20-23 [Электронный ресурс] URL:
<https://cyberleninka.ru/article/n/poryadok-rassmotreniya-obrascheniy-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-organami-mestnogo-samoupravleniya>

25. Нагоев А.Б. Направления взаимодействия органов власти и местного самоуправления с населением // Московский экономический журнал. 2021. №12. С. 32-36 [Электронный ресурс] URL:
<https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-vzaimodeystviya-organov-vlasti-i-mestnogo-samoupravleniya-s-naseleniem>

26. Нурунбетов С.В. Перспективы развития местного самоуправления // Вестник Шадринского государственного педагогического университета. 2019. №5. С. 19-22 [Электронный ресурс] URL:
<https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-razvitiya-mestnogo-samoupravleniya>

27. Петренко К.А. Работа с обращениями граждан как механизм противодействия коррупции в органах власти // Скиф. Вопросы студенческой науки. 2020. №6. С. 25-27 [Электронный ресурс] URL:
<https://cyberleninka.ru/article/n/rabota-s-obrascheniyami-grazhdan-kak-mehanizm-protivodeystviya-korruptsii-v-organah-vlasti>

28. Подьячев К.В. Институт обращений граждан в органы власти в России: возможности возникновения нового канала влияния // Политические исследования. 2007. №5. С. 68-80 [Электронный ресурс] URL:

<https://www.fnisc.ru/publ.html?id=1810&type=publ&printmode>

29. Пронкин, С.В. и др. Государственное и муниципальное управление зарубежных стран; М.: Книжный дом Университет, 2017. - 496 с.

30. Решетникова Д.С. Проблемы эффективности реализации права граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Бизнес образование в экономике. 2019. №3. С. 36-38 [Электронный ресурс] <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-effektivnosti-realizatsii-prava-grazhdan-na-obraschenie-v-organy-gosudarstvennoy-vlasti-i-organy-mestnogo-samoupravleniya>

31. Решетова А.А. Проблемы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления 2020. №3. С. 11-14 [Электронный ресурс] URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/92928/1/978-5-7996-3078-2_2021_055.pdf

32. Рюмшина Е.В. Организация оказания услуг и работ с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления: теоретический аспект // Проблемы современного педагогического образования. 2020. №9. С. 33-36 [Электронный ресурс]- URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsiya-okazaniya-uslug-i-rabot-s-obrascheniyami-grazhdan-v-organah-gosudarstvennoy-vlasti-i-mestnogo-samoupravleniya>

33. Савицкая С. механизм работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Российской Федерации // Вопросы науки о образовании. 2020. №5. С. 22-25 [Электронный ресурс]- URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mehanizm-raboty-s-obrascheniyami-grazhdan-v-organah-mestnogo-samoupravleniya-rossiyskoj-federatsii>

34. Савоськин А.В. Виды и особенности обращений граждан в зависимости от субъекта волеизъявления // «Административное и муниципальное право» в № 4 за 2017 С. 405-411 [Электронный ресурс] https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=-33063

35. Савоськин А.В. Система обращений российских граждан к

представителям власти российских граждан в РФ // Конституционное и муниципальное право. 2020. № 10. С. 19

36. Савоськин А.В., Личный прием граждан: проблемы правового регулирования и практики реализации // Lex Russica. 2020. №8. С. 48-51 [Электронный ресурс]- URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/lichnyy-priem-grazhdan-problemy-pravovogo-regulirovaniya-i-praktiki-realizatsii>

37. Савоськин А.В., Личный прием граждан: проблемы правового регулирования и практики реализации // Lex Russica. 2020. №3. С. 26-30 [Электронный ресурс]- URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/lichnyy-priem-grazhdan-problemy-pravovogo-regulirovaniya-i-praktiki-realizatsii>

38. Самойлов В.Д. Государственное управление. Теория, механизмы, правовые основы: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление» / Самойлов В.Д. М., ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 311 с. [Электронный ресурс]- URL: <https://www.iprbookshop.ru/81620.htm>

39. Самойлов, В.Д. Государственное и муниципальное управление. Теория, механизмы, правовые основы: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление» / В.Д. Самойлов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2021. - 311 с.

40. Самойлов, В.Д. Государственное и муниципальное управление. Теория, механизмы, правовые основы: Учебник / В.Д. Самойлов. - М.: ЮНИТИ, 2019. - 311 с.

41. Смушкин, А.Б. Комментарий к Федеральному закону от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». М., 2020. – 89 с.

42. Суглобов, А.Е. Межбюджетные отношения в Российской Федерации: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Финансы и кредит», «Государственное и муниципальное управление» / А.Е. Суглобов, Ю.И. Черкасова, В.А. Петренко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. - 319 с.

43. Сулакшин, С.С. Правовое регулирование рассмотрения обращений граждан. Труды центра. Выпуск №13; Научный эксперт, 2020. - 672 с.
44. Титов А.А. Право граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти. Диссертация. Орел. 2019г. – 369 с. [Электронный ресурс] URL:https://www.agprf.org/userfiles/ufiles/dis_sovet/diss/2019/Titov/%D0%A2%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%90.%D0%90.%20%D0%B4%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F.pdf
45. Тихомиров, С.В. Государственное и муниципальное управление в России и зарубежных странах: административно-правовые аспекты: Монография / С.В. Тихомиров. - М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 320 с.
46. Фомина М.Г., Право на обращение в органы публичной власти в зарубежных странах: история становления и развития // Вестник государственного и муниципального управления. 2017. №12. С. 102-106 [Электронный ресурс] URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pravo-na-obraschenie-v-organy-publichnoy-vlasti-v-zarubezhnyh-stranah-istoriya-stanovleniya-i-razvitiya>
47. Хандохова З.А. Направления взаимодействия органов власти и местного самоуправления с населением // Московский экономический журнал. 2021. №8. С. 89-93 [Электронный ресурс] URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-vzaimodeystviya-organov-vlasti-i-mestnogo-samoupravleniya-s-naseleniem>
48. Чазова И.Ю. Оценка эффективности системы государственного управления / И.Ю. Чазова // Евразийский союз ученых. - 2021. - № 1-4(70). - С. 53-59. [Электронный ресурс] URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-vzaimodeystviya-organov-vlasti-i-mestnogo-samoupravleniya-s-naseleniem>
49. Шевченко И.В. Проблемы в организации работы с обращениями граждан // Политика, экономика и инновации. 2020. №10. С. 36-39 [Электронный ресурс] URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-v-organizatsii-raboty-s-obrascheniyami-grazhdan>

organizatsii-raboty-s-obrascheniyami-grazhdan

50. Янкова О.В. Об обеспечении реализации законных прав граждан российской федерации на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления Российской Федерации // Вестник магистратуры. 2017. № 12-1(75). С. 112-115 [Электронный ресурс] URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/ob-obespechenii-realizatsii-zakonnyh-prav-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-na-obraschenie-v-gosudarstvennye-organy-i-organy-mestnogo>

51. Янкова О.В. Об обеспечении реализации законных прав граждан Российской Федерации на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления российской федерации // Вестник магистратуры. 2017. №8. С. 21-23 <https://cyberleninka.ru/article/n/ob-obespechenii-realizatsii-zakonnyh-prav-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-na-obraschenie-v-gosudarstvennye-organy-i-organy-mestnogo>

52. Sulakshin, S.S. Legal regulation of the consideration of citizens' appeals. Works of the center. Issue; Scientific expert, 2020. - 672 p.