

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.

Предметом исследования выпускной квалификационной работы является работа с обращениями граждан на уровне муниципального образования.

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 также разработка рекомендаций по совершенствованию 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;
- охарактеризовать общий порядок работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края;
- проанализировать и дать оценку эффективности, а также выявить проблемы работы с обращениями граждан в Администрации города

Рубцовска Алтайского края за 2021-2023 гг.;

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

Работа базировалась при написании на работах таких авторов, как А.В. Бережной, А.С. Емельянова, Л.А. Мануковская, Е.В. Кузнецова, А.Б. Нагоев, К.А. Петренко, Г.А. Рехтина, О.Г. Шалыгина и другие .

Методами исследования в выпускной квалифицированной работе являются такие методы как: анализ и синтез, системный подход, логический метод, метод сравнения.

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

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 и выявлены проблемы при работе с обращениями граждан. В третьей главе предложены 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.....	4
1.1 Понятие, виды и функции обращений граждан	4
1.2 Нормативно-правовая база, регулирующая работу с обращениями граждан	11
1.3 Организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.....	15
2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА РУБЦОВСКА АЛТАЙСКОГО КРАЯ).....	23
2.1 Характеристика Администрации города Рубцовска Алтайского края как органа местного самоуправления.....	23
2.2 Порядок работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края	27
3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА РУБЦОВСКА АЛТАЙСКОГО КРАЯ.....	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	55
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	61
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	70

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность рассмотрения данной выпускной квалификационной работы обусловлена тем, развитие государства, отнесенного по своей сути к демократическому, по установившемуся правилу сопряжено с верховенства закона. Данное положение обесславливает тот факт, что все субъекты, которые находятся в данном государстве, обязаны соблюдать установившиеся законы. Это касается, в том числе и муниципалитетов и всех тех граждан, которые проживают на данной территории.

Условием, которое необходимым для того, что бы муниципалитет развивался это то обстоятельство, что механизм при помощи которого осуществляются управление органами муниципалитета, должен быть направлен на то, чтобы удовлетворить основные потребности населения. Указанные потребности напрямую связаны с процессом жизнеобеспечения.

Кроме этого, рассматриваемая эффективность помимо всего прочего зависит от того, насколько глубоко включено в него само население муниципалитета.

При реализации работы органов муниципалитета с обращениями граждан, соблюдаются основные принципы, присущие демократическим государствам.

Так как при реализации своего права на обращение граждане, одновременно, осуществляют защиту своих прав. Кроме этого, граждане при указанном взаимодействии с муниципалитетом сообщают соответствующим субъектам о существующих проблемах.

Население, используя свое право на обращение, тем самым само принимает непосредственное участие в жизни муниципалитета. Таким образом, обращение граждан является своеобразной формой местного самоуправления.

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

1.1 Понятие, виды и функции обращений граждан

В соответствии со ст. 33 Конституции РФ¹ все те граждане, которые непосредственно осуществляют проживание на территории РФ имеют такое право, как осуществить личное обращение или же направить обращение индивидуально в органы, относящиеся к государственным или же муниципальным, кроме этого возможно и коллективное обращение к указанным органам.

Обращения граждан является той формой демократии, которая в свою очередь содействует упрочнению существующего в стране конституционного правопорядка, а кроме этого данное положение гарантирует гражданину в реализации его права и свободы, а так же содействует в повышении результативности в деятельности аппарата как государственного, так и муниципального.

Обращения граждан является тем самым способом, который есть у них для того, чтобы удовлетворить свои интересы путем обращения, в предусмотренной законом способом, в органы как государственной, так и муниципальной власти. При этом интерес граждан заключается в том, что бы путем обращения решить существующие вопросов касаясь их личной жизни, общественной, коллективной или же вопросов касаясь государства в целом, при этом обращения предполагают собой определенное реагирования органов, куда было сделано обращение и дача ответа на него².

Необходимо отметить, что постоянное укрепление и совершенствование основ гражданского общества, в связи с этим неизменное

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) (в ред. 01.07.2022) // Российская газета от 4 июля 2022 г. N 144 - [Электронный ресурс] URL: <https://base.garant.ru/10103000/>

² Мануковская Л.А., Кузнецова Е.В., Направления совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Управление экономикой, системами, процессами. Сборник статей V Международной научно-практической конференции. Пенза, 2023. С. 155-158 [Электронный ресурс] URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47227223>

усложнение организационных технологий, которые направлены на то, чтобы обеспечить взаимодействия публичных структур требует законодательного сопровождения, рассматриваемого в работе, института обращения граждан на регулярной основе.

Классификация обращений, как методологический метод исследования, в конечном итоге предоставляет возможность органам власти осмыслить и разобраться в динамику развития данного института, что в последствии будет способствовать для того, чтобы совершенствовать институт обращений.

Право граждан на обращение подробно регламентируется и регулируется в ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ³. В ст. 4 указанного закона законодатель установил виды обращений граждан, при помощи которых, последние имеют непосредственное право обратиться в государственные и местные органы⁴.

Так в соответствии с законом предусмотрены такие обращения как:

- предложение;
- заявление;
- жалоба.

Предложение – это по сути рекомендация гражданина. Данные рекомендации, как правило, связаны с тем, что гражданин предлагает мероприятия по совершенствованию, какие либо предложения касаются повышению эффективности деятельности государственных и муниципальных органов, нередко отмечается предложения направленные на развитие существующих общественных отношений, кроме этого предложения связаны с улучшением социально-экономической деятельности общества в

³ 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: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/

⁴ Емельянова А.С., Основные принципы и содержание права граждан на обращение в органы власти // Молодой ученый. 2023. № 6 (348). С. 196-199 [Электронный ресурс] URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44702290>

частности и государства в общем⁵.

Предложения, связанные с изменением законодательства занимают в общей массе предложений особое место. Данные предложения должны образом изучаются, обобщаются и при условии, что они действительно способны улучшить ту или иную сферу жизни, учитываться в дальнейшем в нормотворческой деятельности.

Заявление - просьба гражданина. В данной просьбе гражданин, как правило, просит властные органы оказать свое посильное содействие в реализации прав и свобод.

Так же в заявлении гражданин информирует субъекты муниципального образования о нарушении законов, о котором ему стало случайно известно.

В заявлении указывают факты гражданина, связанные с проблемами органов государственной власти или же в работе должностных лиц⁶.

В качестве примера заявления, можно привести обращение, связанное с изменением маршрута общественного транспорта или озеленением общественного парка и т.п.

Жалоба это просьба гражданина. Просьба, как правило, связана с восстановлением прав заявителя или же их восстановления. А так же касаясь защиты предусмотренных законодателем прав и свобод других лиц⁷.

Например в качестве жалобы можно привести обращение жильцов о том, горячая вода поступающая в дом имеет низкую температуру.

Необходимо отметить, что должностное лицо, которое уполномоченное рассматривать данный вид обращения, проверяет его на соответствие действительности и законности

⁵ Костенко И.И., К вопросу о праве граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Теория и практика обеспечения законности и правопорядка в современном обществе. Материалы всероссийской студенческой конференции. Воронеж, 2023. С. 105-108 [Электронный ресурс] URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47760037>

⁶ Петренко К.А. Работа с обращениями граждан как механизм противодействия коррупции в органах власти // Скиф. Вопросы студенческой науки. 2022. №6. С. 25-27 [Электронный ресурс] URL, <https://cyberleninka.ru/article/n/rabota-s-obrascheniyami-grazhdan-kak-mehanizm-protivodeystviya-korrupsitsii-v-organah-vlasti>

⁷ Решетникова Д.С. Проблемы эффективности реализации права граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Бизнес образование в экономике. 2021. №3. С. 36-38 [Электронный ресурс] <https://cyberleninka.ru/article/n/problems-effektivnosti-realizatsii-prava-grazhdan-na-obraschenie-v-organy-gosudarstvennoy-vlasti-i-organy-mestnogo-samoupravleniya>

По форме подачи обращения бывают:

- устные;
- письменные.

К устным обращениям граждан следует относить те обращения, которые сделаны им, когда он был на личном приеме, а также сделанные по телефону, или Интернет связи, а также сделанные на каких-либо проводимых публичных мероприятиях.

При этом законодатель Закон не урегулировал нормой права, как осуществлять обращения граждан, которые они сделали по горячей линии с участием Президента РФ и иных других высших должностных лиц РФ.

Устные обращения предназначены для того, чтобы как можно быстрее проинформировать лицо, которому сделано обращение, и в связи с этим это лицо призвано быстро принять решение по устранению проблем, заявленных в обращении.

В тоже время к личным обращениям относятся устные обращения, то есть обращения, поданные во время личной встречи, и телефонные обращения, поданные по телефонному разговору.

Д.Н. Боброва отмечает следующие обстоятельства в связи с тем, что устное обращение, может быть рассмотрено уполномоченным лицом. Однако это можно делать только в ситуациях, когда указанные факты соответствуют достоверной ситуации, а личность гражданина установлена⁸.

Письменные обращения граждан, это такие обращения, которые поданы заявителем при использовании последним почтового отправления, либо сделаны по факсимильной связи и прочих способах установленных законодателем.

При этом анонимные обращения, по установлению законодателю не подлежат рассмотрению, со стороны уполномоченных на то лиц, исключение составляет информация, которая касается общественно опасного деликта.

⁸ Боброва Д.Н., Основные виды и формы обращений граждан в органы муниципальной власти: сущность и порядок рассмотрения // Вестник Самарского муниципального института управления. 2023. № 1. С. 87-94 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46295694>

Обратившемуся может быть дан сразу ответ на устное обращение только в той ситуации, если не требуются произвести какую, либо дополнительную проверку касаясь изложенных сведений в обращении.

Следует отметить, что в некоторых ситуациях письменный ответ на устное обращение предоставляется уполномоченными лицами.

В настоящее время законодатель установил, что если обращение осуществляется по телефону, то в этом случае оно не может быть зарегистрировано.

Письменное обращение, поданное во время личного приема и в конечном итоге принятое субъектом муниципального образования, должно быть зарегистрировано. Если в процессе приема выясняется, что гражданин пришел не к тому субъекту муниципалитета, то последний делает разъяснения, куда необходимо обратиться гражданину.

При обращении, оформленном в электронной форме, заявитель должен указать свои персональные данные, а именно ФИО, адрес электронной почты, если желает, что бы ответ пришел не неё, или же почтовый адрес, если заявитель желает получить ответ в данном формате⁹.

Кроме вышерассмотренной квалификации обращений она могут подразделяться по количеству обратившихся, а именно на единоличные и коллективные.

При этом в ФЗ №59 законодатель не использует формулировку коллективного обращения, но использует такую терминологию, как обращение группой лиц¹⁰.

Коллективное обращение - это обращение поданное двумя или более большим количеством граждан в письменной форме. При этом, рассматриваемые обращения должны содержать частный интерес, либо

⁹ Коваль М.П. Институт обращений граждан как инструмент формирования гражданского общества // Россия: тенденции и перспективы развития. 2022. №1 С. 89-91 [Электронный ресурс] <https://cyberleninka.ru/article/n/institut-obrascheniy-grazhdan-kak-instrument-formirovaniya-grazhdanskogo-obschestva>

¹⁰ Малявкина Н.В., Особенности реализации конституционного права граждан Российской Федерации на обращение в органы публичной власти // Вестник Поволжского института управления. 2022. № 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>

обращение, которое было принятое на санкционированном митинге или собрании граждан.

Суть данного обращения должен выражать, общий интерес или общий вопрос. К этому типу обращений следует отнести обращения, принятые в результате голосования, собрания или митинга.

На практике в ведомственных инструкциях встречаются такие типы обращений как: анонимное, повторное, заведомо ложное обращение и аналогичное, многократное, некорректное по содержанию или изложению и др.

Рассматривая функции обращений, следует отметить, что основной из них является правозащитная функция. Это обстоятельство связано с тем, что обращения граждан, являясь в свою очередь конституционным правом.

Данная защита проявляется в предупреждении правонарушения, а если данный деликт уже совершен, то по возможности в кратчайший срок устранить. Возникшие негативные последствия так же следует устранить¹¹.

Следующей по значимости является информационная функция обращений. Это связано с тем, что обращения сами по себе выступают необходимым источником информации для органов муниципалитета. Объяснить это можно тем, что в них (обращениях) нашли свое отражение те проблемы обратившихся, которые присущи в большинстве своем для всего населения в целом.

В ситуации, когда изложенные обстоятельства в обращении не привели к тому, что уполномоченные на то органы, соответствующим образом прореагировали на него, то в данной ситуации законодатель предусмотрел возможность для обратившегося гражданина подать жалобу на такое бездействие¹².

¹¹ Николаева Е.А., Некоторые проблемы реализации права граждан на обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Наука и образование в современном мире. Материалы Международной научно-практической конференции. 2023. С. 250-252 [Электронный ресурс] URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54037785>

¹² Кандит-оол Я.Г., Правовая основа обращения граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Студенческий. 2022. № 17-3 (103). С. 62-63 [Электронный ресурс] URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42856701>

Кроме этого обращению свойственно так называемая корректирующая функция обращений граждан. Данная функция проявляется в том, что обращение, способствует тому, что те представители власти, которые допустили факты игнорирования на обращения, при помощи юридических норм возвращают каждого такого представителя в правовое поле.

Коммуникативная функция обеспечивает некую связь между личностью и муниципалитетом. В данной ситуации обращение выступает формой влияния населения на решения муниципалитета.

Следует отметить, что на регулярной основе повышается уровень правовых знаний у населения, значимость обращений возрастает.

В данной ситуации обращения являются своеобразным условием при наличии, которого осуществляется эффективная деятельность как отдельно взятого властного органа, так и всего государства в целом.

Соответственно обращения граждан является тем самым способом, который есть у них для того, чтобы удовлетворить свои интересы путем обращения, в предусмотренной законом способом, в органы как государственной, так и муниципальной власти. При этом интерес граждан заключается в решении существующих проблем по вопросам, касающимся их личной жизни, общественной, коллективной или государства в целом, но обращение подразумевает конкретный ответ со стороны органов власти, куда и было направлено обращение и дача ответа на него.

Исходя из приведенного выше материала, можно сделать вывод, что согласно установлению законодателя, граждане Российской Федерации имеют право обратиться в органы власти. Они могут воспользоваться данным правом как лично, посетив официальный сайт, так и в письменном виде. В тоже время реализация письменной формы предусматривает как индивидуальное, так и коллективное обращение.

Граждане могут обращаться к государственным и муниципальным органам власти для защиты своих интересов, достижение определенных целей в соответствии с законом. При этом интерес граждан заключается в

том, что бы путем обращения решить существующие вопросов касаясь их личной жизни, общественной, коллективной ил же вопросов касаясь государства в целом, при этом обращения предполагают определенное реагирования органов, куда было сделано обращение и дача ответа на него¹³.

Рассматривая функции обращений, следует отметить, что основной из них является правозащитная функция. Это обстоятельство связано с тем, что обращения граждан, являясь в свою очередь конституционным правом.

1.2 Нормативно-правовая база, регулирующая работу с обращениями граждан

Основным документом, который является фундаментом для всего института обращений граждан это - Конституция РФ.

В ст. 33 Конституции РФ законодатель определил право граждан на то, что они могут по своему выбору, а именно лично или же коллективно подавать свои обращения в органы власти, для того чтобы осуществить защиту своих прав и законных интересов.

Из ст. 17 Конституции РФ следует, что права и свободы человека и гражданина полностью определяют сущность закона, определяют его непосредственное содержание и направление действия. Кроме этого, указанные права и свободы, являются ориентиром в деятельности всех ветвей власти.

В п. 4 ст. 29 Конституции РФ установлено, что любой гражданин имеет такое право, как свободно искать любую информацию, кроме этого любой гражданин имеет право предавать известную ему информацию, производить и распространять ее. При этом реализовывать свои указанные права он может

¹³ Мануковская Л.А., Кузнецова Е.В., Направления совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Управление экономикой, системами, процессами. Сборник статей V Международной научно-практической конференции. Пенза, 2023. С. 155-15 [Электронный ресурс] URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47227223>

любым законным способом¹⁴.

Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» регулируются отношения, связанные с обработкой персональных данных¹⁵.

Федеральным законом № 59-ФЗ определяются права гражданина в процессе рассмотрения обращения.

Право закрепленное за гражданином, проживающего на территории любого муниципалитета, после подачи обращения предоставлять, дополнительные документы.

Следует так же отметить, что такое право направленное на предоставление материалов либо запроса на их истребовании. Любой гражданин по установлению законодателя вправе произвести самостоятельное ознакомление с документами и материалами, которые непосредственно касаются рассмотрения того обращения, которое он подал.

Законодатель закрепил гражданином, проживающим на территории любого муниципалитета право касаясь получения ответа от уполномоченных лиц, при этом в обязательном порядке ответ должен быть мотивирован и быть по существу и т.п.

Следует отметить, что перечень прав, которые присущи гражданам любого муниципалитета исчерпывающие.

Федеральный закон № 59-ФЗ своими нормами установил, что «обращения граждан» это предложение, заявление или жалоба. Такого рода запросы граждан, проживающих на территории муниципального образования, направляются в этот муниципальный орган, в котором непосредственно решится их вопрос.

В настоящее время законодатель, характеризуя, и применяя терминологию «обращение», не делает разграничение между смыслом «обращения» в широком его понимании и смыслом «обращения» в узком его

¹⁴ Кандит-оол Я.Г., Правовые принципы обращения граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Молодой ученый. 2022. № 23 (313). С. 239-241 [Электронный ресурс] URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42969251>

¹⁵ Монгуш А.А., Проблемы правового регулирования обращений граждан и юридических лиц в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Студенческий. 2022. № 4-7 (174). С. 37-39 [Электронный ресурс] URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48008880>

понимании. На практике возникают сложности в связи с тем, что понимание и смысл «обращения» является основой института обращений, который функционирует в каждом муниципалитете для граждан.

В связи с этим, следует законодательно в ФЗ № 59-ФЗ закрепить определение «Обращения». Под «обращением гражданина», которое можно сделать на территории любого муниципалитета, необходимо понимать то волеизъявление, которое сделал сам гражданин. Указанное волеизъявление следует рассматривать в обязательном порядке, уполномоченным субъектом.

При этом, само то обращение должно соответствовать определенным установленным требованиям и выражаться в той форме, которой удобно гражданину. Речь идет о письменной или устной форме.

Данным обращением, гражданин, который проживает в любом муниципальном образовании, реализует свои права и свободы¹⁶.

ФЗ № 8-ФЗ¹⁷ распространяется непосредственно на отношения, которые напрямую связанные с тем, чтобы обеспечить доступ гражданина к той информации, которая касается любых органов местного самоуправления.

Действие, указанного закона распространяется соответственно на отношения, которые возникают при необходимости предоставить органами местного самоуправления какой-либо информации, связанной со своей непосредственной деятельностью. При этом указанная информация предоставляется тем СМИ, которые в свою очередь делают запрос.

Что касается гарантий граждан на то на той территории, где проживают, делают обращения, то в данном плане, гарантией выступает Указ Президента РФ года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан»¹⁸.

¹⁶ Емельянова А.С., Основные принципы и содержание права граждан на обращение в органы власти // Молодой ученый. 2023. № 6 (348). С. 196-199 [Электронный ресурс] URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44702290>

¹⁷ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8 // Российская газета от 13 февраля 2009 г. N 5 ФЗ [Электронный ресурс] URL., https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/

¹⁸ О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан. Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 [Электронный ресурс] URL., <https://www.garant.ru/hotlaw/federal/1105528/>

Отмеченный выше Указ делает обязательным для местных органов размещать при наличии официальных сайтов именно для обращений граждан любого муниципального образования, программное обеспечение. Данное программное обеспечение позволяет гражданам подавать непосредственно в электронном виде.

В данный момент предусмотрена ответственность на муниципальных служащих, в ситуации, когда, указанные субъекты своими непосредственными действиями, нарушают тот порядок, который касается работы с обращениями, который предусмотрел законодатель.

Так в ст. 5.59 КоАП РФ¹⁹ указано, что на субъектов, в чьи обязанности входит рассмотрение обращений и которые (субъекты) нарушают установленный порядок при работе с ними (обращениями) подлежат к административной ответственности.

Далее в работе следует отметить, что Указ Президента РФ от 16 августа 2023 г. N 478²⁰ возложил на органы муниципалитета особую обязанность. Данная обязанность связана с тем, что указанные органы в обязательном порядке обязаны осуществлять практику, направленную на обобщение все обращений, которые к ним поступали от тех или иных граждан.

При этом, основой в которой указан в большей части порядок работы с рассматриваемыми обращениями это ФЗ. № 59-ФЗ. Законодатель данным актом, отразил порядок, посредством которого гражданин, муниципального образования, может воспользоваться правом, установленным Основным законом РФ. Это право, которое имеют все граждане, абсолютно в каждом муниципалитете, на подачу обращения. Здесь подразумевается об обращениях в муниципалитет. Данный порядок применим ко всем обращениям граждан.

На основании вышеизложенного материала можно сделать вывод, что

¹⁹ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/ [Электронный ресурс] URL. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/

²⁰ О Национальном плане противодействия коррупции на 2023 - 2024 годы. Указ Президента РФ от 16 августа 2023 г. N 478 // Собрание законодательства Российской Федерации от 23 августа 2023 г. N 34 ст. 6170 [Электронный ресурс] URL. <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202308160035>

Основным документом, который является фундаментом для всего института обращений граждан это - Конституция РФ.

В ст. 33 Конституции РФ законодатель определил право граждан на то, что они могут по своему выбору, а именно лично или же коллективно подавать свои обращения в органы власти, для того чтобы осуществить защиту своих прав и законных интересов.

Из статьи 17 Конституции РФ следует, что законодатель установил, что права и свободы человека и гражданина в полной мере определяют сущность законов, определяют их непосредственное содержание и направление их действия. Кроме этого, указанные права и свободы, являются ориентиром в деятельности всех ветвей власти.

В пункте 4 статьи 29 Конституции РФ установлено, что любой гражданин имеет такое право, как свободно искать любую информацию, кроме этого любой гражданин имеет право предавать известную ему информацию, производить и распространять ее. При этом реализовывать свои указанные права он может любым законным способом.

1.3 Организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления

Рассмотрение обращений граждан любого без исключения муниципалитета, само по себе относится к одному из основных полномочий. Речь идет о полномочиях предоставленных непосредственно органам муниципалитета.

В сложившихся реалиях органы местной власти обратили на такую тенденцию, что граждане стали проявлять непосредственное активное участие в жизни отдельно взятого муниципального образования, жителями которого они являются.

Обращение граждан, является тем механизмом, применяя который, граждане могут стать участниками управления деятельностью своего

муниципального образования.

При этом, грамотная организация процесса, который направлен на работу с обращениями граждан является главным элементом, которого должны придерживаться органы муниципалитета.

Указанный выше механизм, непосредственно направлен на то, чтобы в конечном итоге создать эффективное взаимодействие между населением любого муниципалитета и его органами власти. Данный механизм будет способствовать эффективного решения, имеющихся проблем местного значения²¹.

Тем самым обращения граждан — это необходимый и важный ресурс для того, чтобы развивалось местное самоуправления. Принятие данного обстоятельства местным властям позволит им в короткие промежутки времени решить существующие в образовании проблемы касаясь всех граждан, в общем, так решить проблемы отдельно взятого жителя.

Обращения граждан, как было уже отмечено ранее, являются тем самым достоверным источником информации, анализируя который уполномоченные на то органы в большей мере узнают о тех существующих социально-экономических проблемах, которые волнуют жителей.

Оперативный отклик на данные обращения, а также качественное их решение приведет к тому, что снизится напряженность в обществе, нужды и запросы граждан будут удовлетворены, а соответственно повысится авторитет местной власти у населения.

При рассмотрении обращений органы местной власти руководствуются положениями Конституции РФ, ФЗ №59, кроме этого указанные органы принимают во внимание законы, которые устанавливаются субъектами РФ, а так же муниципальными актами.

Как правило, в муниципальных нормативных правовых актах в обязательном порядке находят отражение непосредственный порядок,

²¹ Биджиева С.Д., Порядок применения методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Информационные технологии как основа эффективного инновационного развития. Уфа, 2022. С. 91-94 [Электронный ресурс] URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47525375>

который необходимо соблюдать при работе с анализируемыми обращениями.

Это связано с тем, регламентирование сроков и процедуры рассмотрения обращений, в свою очередь является важной и необходимой гарантией граждан на реализации своих прав граждан, которые у них возникают по исследуемому вопросу²².

По установлению законодателя, срок, в течение которого обращение должно быть рассмотрено составляет 30 дней. Течение срока начинается непосредственно с того момента, когда произошла его регистрация. При этом срок регистрации, так же регламентирован и составляет три дня с момента его поступления.

Для работы с обращениями в большинстве муниципалитетов созданы соответствующие положения, в которых нашли свое отражение вопросы, напрямую связанные с тем как, осуществляется процедура регистрации и дальнейшее движение обращения.

Следует отметить, что законодатель предусмотрел ряд ситуаций, при наличии которых возможен пропуск 30 дневного срока рассмотрения обращений.

Первая ситуация, указана законодателем в ч. 2 ст. 10 ФЗ N 59. Это ситуация, когда лицо, уполномоченное рассматривать обращение, направляет его другому должностному лицу, поскольку вопрос, отраженный в обращении, не входит в его компетенцию или он не располагает необходимой информацией для ответа на обращение. Таким образом, у уполномоченного лица, есть 15 дней, чтобы ответить на него.

Вторая ситуация связана с возникновением исключительных случаев. Законодательно данные исключительные случаи не регламентируются.

Законодатель отметил, что если по каким-то обстоятельствам лицо, рассматривающее обращение, не могло уложиться в рассматриваемый выше срок, то оно (лицо) по установившемуся правилу должно об этом инциденте

²² Косенко О.А., Организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Юридическая наука в XXI веке: актуальные проблемы и перспективы их решений. 2022. С. 26-27 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48398973>

поставить в известность гражданина. При этом, при уведомлении, указанное выше лицо, обязано аргументировать пропуск срока. Причина при этом должна быть веской.

Обращение граждан, любого муниципалитета, которые он осуществил как в личном порядке, а мог и подать через Интернет, должны быть обработаны в том порядке, который для этих случаев предусмотрел законодатель ФЗ №59. При этом, рассматриваемый выше порядок зависит конечно же от того какая значимость у того или иного сделанного обращения.²³.

Срок хранения обращений так же непосредственно зависит от того какая значимость у того или иного сделанного обращения.

Порядок хранения тех обращений, которые рассматриваются в данной работе, указан в приказе Росархива от 20.12.2021 г. № 236²⁴.

Срок хранения обращением граждан, напрямую зависит от значимости информации, предоставленной в них. При этом, указанную значимость определяет экспертиза.

Соответственно посредством данной экспертизы предотвращаются ситуации, при которых допускается возможность того, что будет уничтожено обращение, содержащее в себе, например, какое-то значимое предложение.

Органы муниципалитета, следуя своим полномочиям, исходя из собственных соображений, принимают решение, реализация которого обеспечивает тот факт, что обращение будет всесторонне рассмотрено.

К таким решениям можно отнести то, что в ряде муниципалитетов создаются контрольно-надзорные органы.

Деятельность указанного органа направлена на то, чтобы все те обращения, которые были учтены, проанализировать и обобщить. Речь идет о

²³ Бережной А.В., Обращения граждан в органы местного самоуправления: сущность и порядок рассмотрения // Тенденции развития науки и образования. 2023. № 98-4. С. 184-187 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54171736>

²⁴ Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения. Приказ Федерального архивного агентства от 20 декабря 2021 г. N 236 [Электронный ресурс] URL., <https://base.garant.ru/73524230/>

мероприятиях касается именно содержащейся информации в обращениях.

Кроме этого данные органы также контролируют и учитывают вынесенные по поводу обращений, какие либо сделанные решения, со стороны муниципалитета.²⁵

На ту результативность работы, которая производится при рассмотрении обращений, конечно же влияет в обязательном порядке технический уровень оснащения. Подразумеваться технический уровень оснащения, которым обладают субъекты муниципалитета.

Для этого, все муниципалитеты в приоритете стараются снабдить уполномоченных субъектов по работе с обращениями граждан необходимой оргтехникой.

В настоящее время отмечается такая тенденция, согласно которой уровень оснащения муниципалитетов характеризуется как приемлемый. По большей части все муниципалитеты имеют официальную страничку в Интернете.

Что позволяет любому желающему отправить обращение в Администрацию посредством электронной связи, данное обращение, как правило, отправляется через интернет-приемную.

При таком уровне организации приема обращений соблюдается открытость в процессе взаимодействия между гражданами и местными властями, связанная с обработкой поданных обращений. Кроме этого рассматриваемый формат обращений позволяет осуществлять мероприятия по мониторингу того состояния, в котором находится решение вопроса, касаясь обращения.

К тому же электронная форма взаимодействия позволяет осуществлять информирование заявителя по поводу, когда, как и кем было рассмотрено обращение.

Информация размещенная на сайте органов местного самоуправления

²⁵ Боброва Д.Н., Основные виды и формы обращений граждан в органы муниципальной власти: сущность и порядок рассмотрения // Вестник Самарского муниципального института управления. 2023. № 1. С. 87-94 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46295694>

направлена не только на то, чтобы гражданин смог реализовать свое право на подачу заявления, но и размещают на своей страничке информацию, в его содержании указывается, как правильно подать обращение в электронном виде, как правильно его оформить, а также предоставляется информация о структурных подразделениях Администрации, чтобы заявитель мог правильно сориентироваться, в какой отдел направить свое обращение.

Как правило, электронное обращение, которое сделал заявитель, уполномоченное на то лицо переводит на бумажный формат, для удобства работы с ним²⁶.

Для того, чтобы более эффективно обрабатывать персональные данные, субъектами муниципалитета используются современные средства, связанные напрямую с автоматизацией.

Автоматизация деятельности субъектов муниципалитета, деятельность которых связана с анализируемыми в работе обращениями, в конечном итоге повышает результат при решении следующих задач:

- повышение степени эффективности тех операций, которые связаны с мероприятиями по делопроизводству;
- осуществлять перевод той информации, с которой работает муниципалитет в так называемую в обиходе «цифру». Все это приводит в конечном итоге к сокращению работы с бумагой и сокращает документооборот;
- сокращаются трудовые и соответственно временные затраты органов муниципалитета при работе с анализируемыми в работе обращениями;
- осуществлять контроль за исполнением решений, принятых на основании проанализированных в работе обращений;
- получение актуальной информации, о текущем состоянии процесса работы с обращениями граждан;
- приводят к сокращениям сроков, связанных на прямую с этапом

²⁶ Оганесян М.М., Павлов Н.В., Особенности рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления // Еромен. Global. 2023. № 33. С. 231-235 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50286483>

подготовки и дальнейшим процессом реализации решений, которые в свою очередь были приняты по обращениям;

- составления по итогам проделанной работы с анализируемыми в работе обращениями отчетности²⁷.

Применение должностными лицами муниципалитета нынешних технологий, дает возможность данным субъектам возможность автоматизировать процесс по обработке обращений. Кроме этого позволяет усовершенствовать задействованные в процессе обработки процессы, повысить уровень производительности деятельности должностных лиц²⁸.

Тем самым применение современных технических средств со стороны органов муниципалитета в той ситуации, когда они работают с обращениями, приводят к кардинально лучшим переменам.

При всех положительных моментах, отмечаются и недостатки в работе муниципалитета с обращениями. Одна из них — это факт того, что не всегда, субъект подающий заявление получает ответ вовремя. Кроме этого, не все те решения со стороны муниципалитета являются рациональными.

На основании вышеизложенного материала можно сделать вывод, обращение граждан, является тем механизмом, применяя который, граждане могу стать участниками управления деятельностью своего муниципального образования.

При этом, необходимым элементов работы муниципалитета является эффективный и выверенный процесс организации работы с обращениями. Это необходимо для того, чтобы создать эффективный механизма своего сотрудничества с населением.

Кроме этого, обращения граждан, как было уже отмечено ранее, являются тем самым достоверным источником информации, анализируя

²⁷ Решетова А.А. Проблемы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления 2022. №3. С. 11-14 [Электронный ресурс] URL., https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/92928/1/978-5-7996-3078-2_2023_055.pdf

²⁸ Биджиева С.Д., Порядок применения методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Информационные технологии как основа эффективного инновационного развития. Уфа, 2022. С. 91-94 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47525375>

который уполномоченные на то органы в большей мере узнают о тех существующих социально-экономических проблемах, которые волнуют жителей.

При рассмотрении обращений органы местной власти руководствуются положениями Конституции РФ, ФЗ №59, кроме этого указанные органы принимают во внимание законы, которые устанавливаются субъектами РФ, а так же муниципальными актами. Как правило, в муниципальных нормативных правовых актах в обязательном порядке находят отражение непосредственный порядок, который необходимо соблюдать при работе с анализируемыми обращениями.

Обращение граждан, которые были сделаны лично ими или же сделаны ими в электронном формате рассматриваются уполномоченными на то лицами, в соответствии изложенными положениями в ФЗ №59. В зависимости от того какая определена значимость обращений от этого зависит срок их хранения.

На результативность работы должностных лиц с обращениями граждан напрямую влияет технический уровень оснащения субъектов, рассматривающих, анализируемые в работе обращения.

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 города Рубцовска Алтайского края 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 Рубцовска представлена в приложении А.

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 городской Администрации должна обеспечивать решение местных вопросов в объеме, установленном Уставом города, выполнение принятых обязательств по муниципальному бюджету и передачу отдельных

государственных полномочий. Органы городской Администрации могут быть созданы в форме департаментов, управлений, комитетов, отделов, секторов. Органам городской Администрации могут быть предоставлены права юридического лица. Структура органа управления города, порядок его создания и функционирования, а также полномочия органа управления города определяются положениями, утверждаемыми главой города.

Глава Администрации города организует и обеспечивает руководство деятельностью Администрации города по решению вопросов местного значения в рамках своих полномочий, он осуществляет выполнение определенных государственных полномочий.

В структуру городской Администрации 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.

Организационная структура Администрации города Рубцовска является линейно-функциональной. В этой административной структуре полную власть осуществляет линейный руководитель (Глава Администрации города 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 этом случае функциональные структуры подразделения подчиняются главному линейному руководителю.

Преимущества линейно-функциональной структуры заключаются в:

- надежности функциональных руководителей;
- сокращении дублирующих усилий и расходов материальных ресурсов в функциональных областях;
- улучшении взаимодействия в функциональных областях;
- высокой результативности при небольшом разнообразии продукции и рынков;
- формализации и стандартизации процессов.

В то же время линейно-функциональная структура имеет следующие недостатки:

- чрезмерный интерес к результатам деятельности «своего» отдела;
- ответственность за общий результат лежит только на высшем уровне;
- проблемы с межфункциональной координацией;
- чрезмерная централизация;
- увеличение времени на принятия решений в связи с необходимостью получения согласований.

Работа с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края возложена на отдел по организации управления и работе с обращениями (далее в работе – отдел по работе с обращениями граждан).

В текущее время отдел по организации управления и работе с обращениями граждан в своем составе насчитывает 8 штатных единиц муниципальных служащих (главных специалистов – 2 чел., ведущих специалистов – 4 чел., специалист 1 кат. – 1 чел., начальник отдела – 1 чел.)²⁹. Каждый сотрудник отдела осуществляет свою служебную деятельность в соответствии с утверждённой должностной инструкцией.

Должностные лица отдела по работе с обращениями граждан осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание обращений,

²⁹ 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>

принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

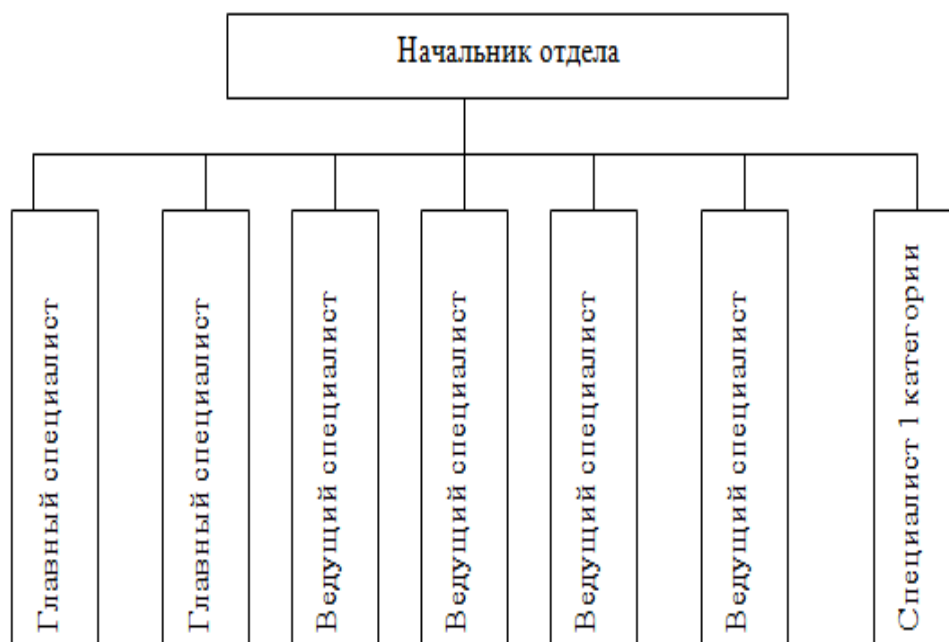


Рисунок 2.1 - Организационная структура отдела по организации управления и работе с обращениями граждан

Основываясь на приведенном выше материале можно сделать вывод, что Администрация города Рубцовска формируется Главой Администрации города Рубцовска в соответствии с федеральными законами, законами Алтайского края и Уставом города Рубцовска.

Работа с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края возложена на отдел по организации управления и работе с обращениями. Целью данного отдела является реализация гражданами своего конституционного права обращаться в органы местного самоуправления муниципального образования город Рубцовск в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2 Порядок работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края

Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края 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, а так же Законом Алтайского края от 29 декабря 2006 г. №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и Уставом муниципального образования город Рубцовск город Рубцовска Алтайского края.

Указанный выше Порядок, разработанный в соответствии с Конституцией РФ, ФЗ №59, а также Законом Алтайского края от 29 декабря 2006 г. №152-ЗС устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, анализу их содержания, проведению личного приема граждан в Администрации муниципального образования город Рубцовск.

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.

Муниципальные служащие отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц Администрации города Рубцовска 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 города Рубцовска Алтайского края 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 Рубцовска Алтайского края 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 города Рубцовска Алтайского края 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 письма и дата его отправки.

Рассмотрение зарегистрированных обращений руководителями

производится, как правило, в день их поступления.

Обращение, поступившее в Администрацию города Рубцовска Алтайского края или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

При поступлении обращения главе муниципального образования город 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 города Рубцовска Алтайского края, 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 города Рубцовска Алтайского края 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 города Рубцовска Алтайского края 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 Администрацию города Рубцовска Алтайского края 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.

В качестве приоритетных направлений организации работы отдела по

работе с обращениями граждан Администрации города Рубцовска Алтайского края определены:

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

Письменные обращения граждан, личный прием и общественный прием главы Администрации города Рубцовска в адрес Администрации города Рубцовска Алтайского края осуществляется с помощью автоматизированной системы сбора и мониторинга обращений граждан.

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

Все зарегистрированные обращения, которые должны быть выполнены, находятся под контролем.

Исходя из приведенного выше материала, можно сделать следующий вывод, что в соответствии с Положением об отделе по организации управления и работе с обращениями в структуре Администрации города Рубцовска работа указанного отдела предназначена для осуществления организационного и документационного обеспечения деятельности.

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

Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной

обязанностью должностных лиц 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 деятельности и выявление проблем в работе отдела по организации управления и работе с обращениями граждан Администрации города Рубцовска Алтайского края за 2021-2023 гг.

Далее в работе рассмотрим анализ деятельности отдела по работе с обращениями граждан Администрации г. Рубцовск за 2021-2023 г.г. (см. таблицу 2.1).

Таблица 2.1 - Сведения о количестве обращений, поступивших в отдел по организации управления и работе с обращениями граждан в 2021-2023 гг.

Типы обращений	2021 г.		2022г.		2023 г.	
	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %
Устные обращения	32	1,6	14	0,9	45	2,3
Электронные	587	29,4	620	40,1	710	35,7
Письменные	1096	54,9	664	43,0	799	40,2
Коллективные	101	5,1	73	4,7	120	6,0

Продолжение таблицы 2.1

Типы обращений	2021 г.		2022г.		2023 г.	
	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %
Из Правительства Алтайского края	182	9	174	11,3	313	15,8
Общее количество	1998	100,0	1545	100,0	1987	100,0

Из данных таблицы 2.1 и рисунка 2.2 можно сделать вывод, что наибольшая доля среди обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2021-2023 гг. занимают письменные обращения. Так в 2021г. доля указанных обращений составляла – 54,9%, в 2022г. – 43,0%, в 2023г. – 40,2%. Доля данных обращений на всем протяжении анализируемого периода не стабильна.

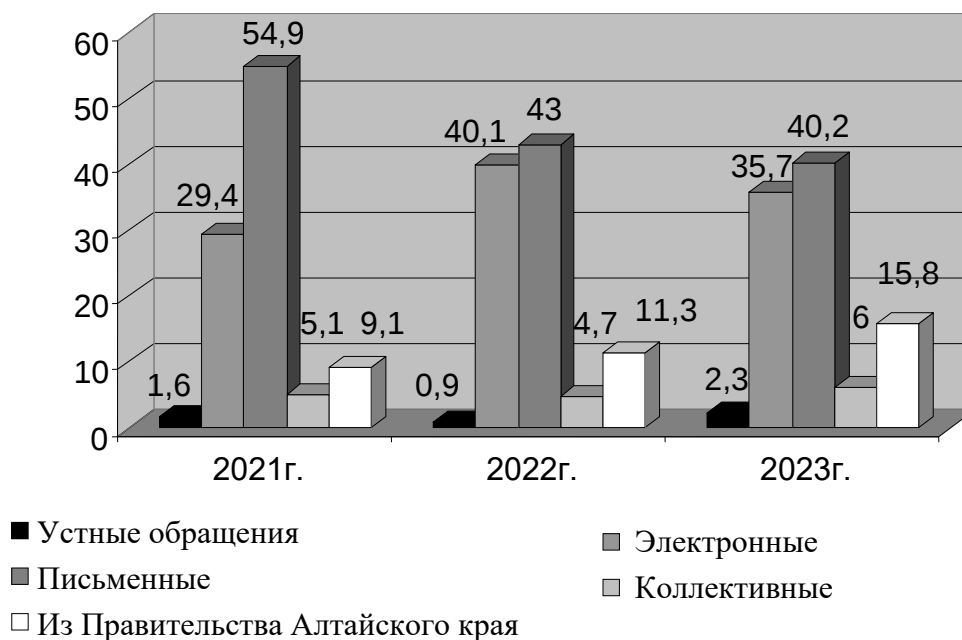


Рисунок 2.2 - Количество обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2021-2023 гг., в %

Второй по численности типов обращений составляет категория

электронных обращений (Интернет – обращений). Так в 2021г. доля электронных обращений составляла 29,4%, в 2022 г. – 40,1%, в 2023г. – 35,7%. Из приведенных данных следует, что доля электронных обращений в общей структуре обращений нестабильна на всем протяжении анализируемого периода.

Обращения из Правительства Алтайского края занимают третью по численности долю от общего числа обращений в отдел по работе с обращениями граждан в 2021-2023 гг. Так, в 2021г. доля указанных обращений составила – 9,1%, в 2022г. – 11,3%, в 2023г. – 15,8%. Из приведенных данных можно сделать вывод, что доля обращений из Правительства Алтайского края на всем протяжении анализируемого периода увеличивается.

Что касается коллективных обращений, то они занимают долю в 5,1%, 4,7%, 6,0% в 2021г, 2022г. и 2023 г. соответственно.

Устные обращения, поступившие в отдел по организации управления и работе с обращениями граждан в анализируемом периоде, составляют наименьшую часть от общего числа обращений. Доля, устных обращений, в период 2021-2023гг. имеет не стабильную динамику. Так в 2021 г. доля данных обращений составляла – 1,6%, в 2022 г. – 0,9%, а в 2023г. – 2,3%.

Далее в работе рассмотрим динамику темпа роста обращений в анализируемом периоде.

Таблица 2.2 – Динамика количества обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2021-2023 гг., в %

Тип обращения	2021г.	2022г.	2023г.	Темп роста	
				2022/2021	2023/2022
Устные обращения	32	14	45	43,8	321,4
Электронные	587	620	710	105,6	114,5
Письменные	1096	664	799	60,6	120,3
Коллективные	101	73	120	72,3	164,4
Из Правительства Алтайского края	182	174	313	95,6	179,9
Общее количество	1998	1545	1987	77,3	128,6

Исходя из представленных данных в таблице 2.2 следует, что на всем анализируемом периоде 2021-2023г.г. наблюдается положительный темп роста только у электронных обращений. Так, в 2022 г. по отношению к 2021г. темп роста, указанных сообщений, составил 105,6%, а в 2023г. по отношению к 2022г. – 114,5%.

Данное обстоятельство связано, с тем, что с каждым годом количество граждан, освоивших интернет - технологии, увеличивается.

Кроме этого, значительное увеличение доли обращений в электронной форме в общем количестве обращений свидетельствует о доступности и простоте использования сети «Интернет».

Что касается остальных типов обращений, то в 2022г. по отношению к 2021 г. по всем отмечается отрицательный темп роста.

Так, в 2022г. по отношению к 2021 г. темп роста по устным обращениям составил – 43,8%, по письменным обращениям – 60,6%, по коллективным обращениям – 72,3%, что касается обращений из Правительства Алтайского края то темп роста составил – 95,6%.

Однако в 2023г. по отношению к 2022г. тем роста по устным обращениям рассматриваемой категории обращений был положителен.

Так, в 2023г. по отношению к 2022 г. темп роста по устным обращениям составил – 321,4%, что является самым высоким темпом роста из всех анализируемых обращений в таблице 2.2.

Темп роста обращений из Правительства Алтайского края в 2023г. по отношению к 2022г. составляет 179,9%, что является вторым по темпу роста результатом.

Что касается письменных обращений и коллективных обращений, то их темп роста в 2023г. по отношению к 2022г. составил – 120,3% и 164,4% соответственно.

Сведения о результатах рассмотрения обращений граждан в 2021-2023 гг. приведены в таблице 2.3.

Таблица 2.3 - Сведения о результатах рассмотрения обращений граждан в 2021-2023 гг.

Результаты рассмотрения обращений	2021 г.		2022 г.		2023 г.	
	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %
Решено положительно	498	24,9	425	27,5	502	25,3
Перенаправлено	73	3,7	65	4,2	75	3,8
Разъяснено	1427	71,4	1055	68,3	1410	71,0
Количество рассмотренных обращений	1998	100,0	1545	100,0	1987	100,0

Исходя из данных, приведенных в таблице 2.3 и диаграммы, изображенной на рисунке 2.3 можно сделать вывод, что основную долю результатов рассмотрения обращений составляют разъяснения.

Так, доля обращений, результатом которых явилось разъяснение в 2021г., 2022г. и 2023г. составляла 71,4%, 68,3% и 71,0% соответственно. При этом необходимо отметить, что обращения, результатом которых явилось разъяснение, занимают наибольшую долю во всех результатах рассмотрения обращений.

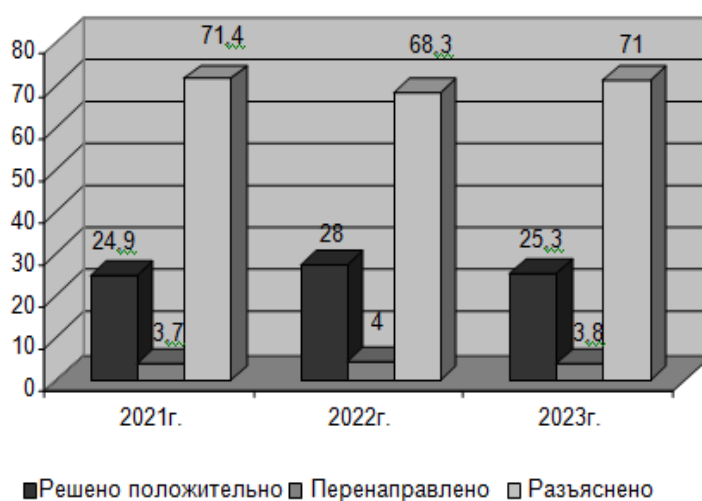


Рисунок 2.3 - Результаты рассмотрения обращений граждан в Общественную приемную администрации города в 2021-2023 гг., в %

Доля положительно решенных обращений в анализируемом периоде 2021-2023гг., так же не стабильна. Так в 2021г. доля положительно решенных обращений составляла 24,9%, в 2022г. – 27,5%, а в 2023г. – 25,3%.

Доля обращений, результатом которых стало их перенаправление, на всем анализируемом периоде 2021-2023гг. нестабильна и составляет – 3,7%, 4,2%, 3,8%, в 2021г., 2022г. и 2023г. соответственно. При этом необходимо отметить, что доля указанных результатов рассмотрения обращений является самой незначительной.

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.

Далее в работе рассмотрим динамику результатов рассмотрения обращений граждан в 2021-2023 гг., в %.

Согласно данным представленных в таблице 2.4, следует, что в 2022г. по отношению к 2021г. результаты рассмотрения обращений «Разъяснено», «Решено положительно» и «Перенаправлено» имеют отрицательный темп роста – 73,9%, 85,3% и 89,0% соответственно.

Таблица 2.4 - Динамика результатов рассмотрения обращений граждан в 2021-2023 гг., в %.

Результаты рассмотрения обращений	2021г.	2022г.	2023г.	Темп роста	
				2022/2021	2023/2022
Решено положительно	498	425	502	85,3	118,1
Перенаправлено	73	65	75	89,0	115,4
Разъяснено	1427	1055	1410	73,9	133,6
Итого	1998	1545	1987	77,3	128,6

Отрицательный темп роста результатов рассмотрения обращений в период в 2022г. по отношению к 2021г. напрямую связан с тем

обстоятельством, что в данный период темп роста общего количества рассмотренных обращений в 2022г. по отношению к 2021г. отрицательный и составляет 77,3 %.

Однако, в связи с положительным темпом роста общего количество рассмотренных обращений в 2023г. по отношению к 2022 г., - 128,6%, результаты рассмотренных обращений «Разъяснено», «Решено положительно» и «Перенаправлено» имеют положительный темп роста – 133,6%, 118,1% и 115,4% соответственно.

Сведения по тематике основных вопросов, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2021-2023 гг. приведена в таблице 2.5.

Таблица 2.5 – Структура основных вопросов, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2021-2023 гг.

Характер обращений	2021г.	Доля, в %	2022г.	Доля, в %	2023г.	Доля, в %
Транспорт и связь	32	1,6	19	1,2	8	0,4
Здравоохранение	24	1,2	1	0,1	2	0,1
Отопление, водоснабжение	58	2,9	37	2,4	42	2,1
Электрификация, газоснабжение	31	1,6	30	1,9	68	3,4
Архитектура, строительство и снос жилья	97	4,9	50	3,2	51	2,6
Предоставление жилья, приватизация, ссуды	53	2,7	17	1,1	42	2,1
Другие вопросы жилищного хозяйства	99	5,0	82	5,3	90	4,5
Коммунальное хозяйство и бытовое обслуживание	125	6,3	53	3,4	104	5,2
Земельные споры, вопросы о гаражах	36	1,8	11	0,7	28	1,4
Благоустройство, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды	346	17,3	435	28,2	556	28,0
Управление городским имуществом	8	0,4	55	3,6	91	4,6

Продолжение таблицы 2.5

Характер обращений	2021г.	Доля, в %	2022г.	Доля, в %	2023г.	Доля, в %
Торговля, общественное питание и работа с предпринимателями	33	1,7	25	1,6	24	1,2
Образование, культура, спорт, работа с молодёжью и детьми	17	0,9	19	1,2	38	1,9
Ремонт домов, фасадов, подъездов, квартир, крыш, балконов и т.д.	72	3,6	4	0,3	48	2,4
Вопросы социального характера	269	13,5	155	10,0	128	6,4
Трудоустройство, оплата труда, трудовые споры	14	0,7	28	1,8	22	1,1
Другие вопросы	684	34,2	524	33,9	645	32,5
Итого	1998	100,0	1545	100,0	1987	100,0

На основании таблицы 2.5 можно сделать вывод, что тематикой основных вопросов, в анализируемом периоде 2021-2023гг., является обращения вопросы «социального характера» и вопросы касаемо «благоустройства, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды». При этом следует отметить, что в анализируемом периоде вопросы «социального характера» имеют тенденцию к снижению общего количества вопросов, то вопросы касаемо «благоустройства, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды» в период 2021-2023гг. занимают стабильную долю.

Таким образом, в 2021г., 2022г. 2023г. доля вопросов «социального характера» составляла 13,5%, 10,0% и 6,4% соответственно. Тогда как доля вопросов касаемо «благоустройства, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды» составила 17,3%, 28,2% и 28,0% в 2021г., 2022г. и 2023г. соответственно.

Следует отметить, что доля вопросов, связанных с «отоплением,

водоснабжением» снижается в течении анализируемого периода. С 2,9% в 2021г. и 2,4% в 2022г. до 2,1% в 2023г. Это связано с тем, что в анализируемом периоде отопительный сезон и обеспечение водой населения муниципального образования город Рубцовск Алтайского края осуществлялось в штанном режиме.

Вопросы касаются «архитектуры, строительства и сноса жилья», а также «предоставления жилья, приватизация, ссуды» занимают незначительные доли, и составляют 4,9%, 3,2%, 2,6% и 4,5%, 1,1%, 2,1% в 2021г., 2022г. и 2023г. соответственно.

Ситуация с обращениями по вопросам «коммунального хозяйства и ботового обслуживания», складывается таким образом, что доля данных обращений на всем анализируемом периоде является нестабильной. Так 2021г. их доля составляла 6,3%, 2022г. – 3,4%, а в 2023г. – 5,2%.

Обращения, связанные с «ремонт домов, фасадов, подъездов, квартир, крыш, балконов и т.д.» по-прежнему беспокоят горожан. В 2021г. доля данных вопросов составила 3,6%, в 2022г. – 0,3%, а в 2023г. – 2,4%.

Вопросы, связанные с «земельными спорами» занимают 1,8%, 0,7% и 1,4% в 2021г., 2022г. и 2023г. соответственно.

Доля вопросов, связанных с «образованием, культуры, спорта и работы с молодёжью и детьми» незначительно, но стабильно увеличивается на всем анализируемом периоде. Их доля в 2021г. составила 0,5%, в 2022г. – 1,3%, а в 2023г. – 1,9%.

Обращения, связанные с «транспортом и связью» имеют отрицательную динамику и составляют в 2021г. – 1,6%, в 2022г. – 1,2%, а в 2023г. – 0,4%.

Вопросы касаются «управления городским имуществом на всем протяжении анализируемого периода имеют тенденцию к росту. Так в 2021г. доля данных вопросов составляла – 0,4%, в 2022г. – 3,6%, а в 2023 г. – 4,6%.

Что касается вопросов «здравоохранения», то их доля за анализируемый период снизилась до минимальных значений с 1,2% в 2021 г.,

до 0,1% в 2022г. и 2023г.

Доля «других вопросов» в период 2021-2023 гг. остается примерно стабильной и составляет 3,4%, 33,9% и 32,5% в 2021г., 2022г. и 2023г. соответственно.

Таблица 2.6 - Динамика основных вопросов, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2021-2023 гг., темп роста в %

Характер обращений	Темп роста, в %	
	2022/2021	2023/2022
Транспорт и связь	59,4	42,1
Здравоохранение	4,2	200,0
Отопление, водоснабжение	63,8	113,5
Электрификация, газоснабжение	96,8	226,7
Архитектура, строительство и снос жилья	51,5	102,0
Предоставление жилья, приватизация, ссуды	32,1	247,1
Другие вопросы жилищного хозяйства	82,8	109,8
Коммунальное хозяйство и бытовое обслуживание	42,4	196,2
Земельные споры, вопросы о гаражах	30,6	254,5
Благоустройство, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды	125,7	127,8
Управление городским имуществом	687,5	165,5
Торговля, общественное питание и работа с предпринимателями	75,8	96,0
Образование, культура, спорт, работа с молодёжью и детьми	111,8	200,0
Ремонт домов, фасадов, подъездов, квартир, крыш, балконов и т.д.	5,6	1200,0
Вопросы социального характера	57,6	82,6
Трудоустройство, оплата труда, трудовые споры	200,0	78,6
Другие вопросы	76,6	123,1
Итого	77,3	128,6

Согласно, данным, таблицы 2.6 следует, в течение всего анализируемого периода 2021-2023гг. наблюдается положительный темп роста, рассматриваемые вопросы отмечены в следующей категории обращений: «Благоустройство, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды», «Управление городским имуществом», «Образование, культура, спорт, работа с молодёжью и детьми», темп роста по данной категории обращений составил в 2022 г. по отношению к 2021 г. - 125,7%, 687,5%, 111,8% соответственно, а 2023 г. по отношению к 2022 г. – 127,8%, 165,5%, 200,0% - соответственно.

Кроме вышеуказанных обращений положительный темп роста в 2022г. по отношению к 2021 г. был у обращений касавшего «Трудоустройства, оплаты труда, трудовых споров» и составил – 200,0%, тогда как в 2023 г. по отношению к 2022 г. темп роста был отрицательный и составил – 78,6%.

Темп роста вопросов касавшего «электрификации, газоснабжения» составил в 2022 г. по отношению к 2021 г. – 96,8%, а в 2023 г. по отношению к 2022 г. – 22,7%.

По вопросам «архитектуры, строительства и сносу жилья» темп роста составил в 2022 г. по отношению к 2021 г. – 51,5%, а в 2023 г. по отношению к 2022 г. – 102,0%.

Обращения, связанные с «коммунальным хозяйством и бытовым обслуживанием» имеют не стабильный темп роста, который в 2022 г. по отношению к 2021 г. составил – 42,4%, а в 2023 г. по отношению к 2022 г. – 196,3%.

По обращениям, связанным с вопросами «социального характера» темп роста составил в 2022 г. по отношению к 2021 г. – 57,6%, а в 2023 г. по отношению к 2022 г. – 82,6%. То есть по данной категории вопросов отмечается отрицательный темп роста на всем протяжении анализируемого периода.

Отрицательный темп роста на всем анализируемом периоде 2021-2023 гг. отмечается и по таким категориям обращений как «Транспорт и связь»

и «Торговля, общественное питание и работа с предпринимателями». Темп роста по данным обращениям в 2022 г. по отношению к 2021 г. составил 59,4% и 75,8% - соответственно, а в 2023 г. по отношению к 2022 г. составил 42,1% и 96,0% - соответственно.

Темп роста обращений, связанных с земельными спорами составил в 2022 г. по отношению к 2021 г. – 30,6%, а в 2023 г. по отношению к 2022 г. – 254,6%.

По вопросам, связанных с «отоплением, водоснабжением» темп роста составил в 2022 г. по отношению к 2021 г. – 63,8%, а в 2023 г. по отношению к 2022 г. – 113,5%.

Что касается вопросов «предоставления жилья, приватизации, суды», то темп был нестабилен и составил в 2022 г. по отношению к 2021 г. – 32,1%, а в 2023г. по отношению к 2022 г. – 247,1%.

Вопросы, касаемо «ремонта домов, фасадов, подъездов, квартир, крыш, балконов и т.д.» имеют не стабильную динамику, так если в 2022 г. по отношению к 2021 г. темп роста был отрицательным и составил – 57,6%, в 2023 г. по отношению к 2022 г. было резкое увеличение данных вопросов в связи с чем темп роста составил – 1200,0%

Темп роста обращений, относящихся к тематике «другие вопросы» был нестабилен в анализируемом периоде в связи с чем в 2022 г. по отношению к 2021г. от составил -76,6%, а в 2023г. по отношению к 2022 г. – 12,31%.

Анализ тематики поступивших обращений граждан показывает, что на протяжении последних лет на первом месте стоят вопросы жилищно-коммунального хозяйства 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 территорий.

Так же присутствуют 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 по вопросам 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. Так же от граждан поступают жалобы по поводу благоустройства мест остановочных павильонов.

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 муниципального образования город Рубцовск Алтайского края, связанные с экономикой, 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 вопросы здравоохранения порождают вопросы о работе медицинских учреждений и персонала. Жители высказывают недовольство по поводу работы регистратур медицинских учреждений, жалуются на трудности с получением талонов на прием к узким специалистам, а также высказывают недовольство по поводу уровня профессионализма работников медицинских учреждений.

Отчеты отдела по организации управления и работе с обращениями граждан показывают, что проблемы автостоянок и парковок во дворах, расположенных рядом с детскими площадками или непосредственной близости от жилых домов, являются основной проблемой для жителей. Эта проблема касается как жителей центральных улиц и так называемых «спальных районов». Количество автомобилей растет, но проблема их размещения остается не решенной. Что касается эксплуатации жилья, то граждане жалуются на работу жилищных подрядчиков и управляющих компаний.

В связи с тем, что транспортные средства находятся на детских площадках, жители обращаются с вопросом о восстановлении дворов с установкой соответствующего оборудования для отдыха.

Далее в работе следует отметить, что специалисты отдела по организации управления и работе с обращениями граждан отмечают низкий уровень правовой грамотности населения, что отражается в поданных ими обращениях, содержащихся в формулировках обращения, которые часто не соответствуют потребностям обращающегося.

Используя средства массовой информации, такие газеты как «РТВ-3» и «Местное время». Администрация города Рубцовска Алтайского края

организует ответы на запросы широкой общественности, размещая информацию о часто задаваемых вопросах граждан.

Практика управления включает анализ коллективных обращений на местах, проведение встреч с авторами запросов и разработку мер для решения выявленных проблем.

Ежегодно проводятся информационные конференции, в рамках которых участвуют: глава Администрации, заместители, руководители отделов, представители федеральных структур, а также руководители предприятий и учреждений, обслуживающих население города. На этих мероприятиях также предоставляется возможность личного приема граждан.

Информационная конференция направлена на обмен мнениями с муниципалитетом поселения и оказания эффективной поддержки жителям района в вопросе жизнеобеспечения и повышения уровня жизни. На них жители г.Рубцовска получают информацию об итогах социально-экономического развития города и о различных сферах административной деятельности.

В рамках конференции будут обсуждаться темы, которые волнуют население и требуют быстрого решения. Они так же проводятся для взаимодействия с муниципалитетами по месту жительства, для оказания эффективной поддержки жителям в вопросах жизнеобеспечения и повышения уровня жизни.

Обобщаются критические замечания и предложения, высказанные жителями города Рубцовска, планируются мероприятия по их реализации, ставятся под контроль и принимаются меры по устранению выявленных недостатков.

Для того чтобы быстрее получать информацию о результатах рассмотрения обращений, в ответах сообщается о случаях нарушения прав заявителей путем рассмотрения жалоб или указываются причины отказа в решении поднятых вопросов.

В целях минимизации письменных и устных обращений по

социальным вопросам в Управлении социальной защиты населения г.Рубцовска:

- разрабатываются информационные стенды;
- проводятся встречи с общественными организациями;
- проводят разъяснительную работу с сотрудниками отделения срочной социальной службы с выездом на место и так далее.

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

- применяется практика проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- осуществляется комиссионный контроль 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 также правовые обоснования принятых решений, что позволило значительно снизить количество обращений на наиболее актуальным для жителей города вопросам;
- в структурных подразделениях Администрации города Рубцовска проводятся регулярные проверки состояния работы с обращениями граждан;
- продолжается работа по улучшению официальных сайтов муниципальных предприятий и учреждений г.Рубцовска. В частности, обязательный раздел «Обращения граждан» проверяется на соответствие требованиям предъявляемым законодательством.

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

Так Администрацией города Рубцовска Алтайского края в целом, а в частности отделом по организации управления и работе с обращениями

граждан в недостаточной степени используются современные интернет-технологии.

Так же на сайте Администрации города Рубцовска Алтайского края не работает функция «Обратная связь с гражданами» в разделе интернет-приемная. Это делает взаимодействие власти и населения односторонним. Введение механизма обратной связи даст гражданам возможность оценить качество предоставляемых услуг.

Кроме этого, к сложностям работы специалистов отдела по организации управления и работе с обращениями граждан следует отметить то обстоятельство, что в работе им приходится сталкиваться с неграмотно составленными обращениями граждан. Данная проблема проявляется в том, что при обработке обращения специалистом выясняется, что в самом тексте обращения отсутствует исчерпывающая информация о той проблеме, о которой заявляет гражданин. Данное обстоятельство напрямую связано, с тем, что жители, обращающиеся с обращениями в администрацию, не имеют достаточных знаний и опыта, чтобы грамотно сформулировать свое обращение и при этом при необходимости подкрепить свое обращение отсылкой нормативно-правовым актам. В итоге часть обращения рассматривается не в полном объеме, так как утеряна суть обращения.

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

1. Недостаточное использование Администрацией города Рубцовска Алтайского края в целом, а в частности отделом по организации управления и работе с обращениями граждан современных интернет - технологий;
2. Рост количества повторных обращений, в связи с неудовлетворенностью граждан полученными ответами.

На основании материала можно сделать вывод, что наибольшую долю среди обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2021-2023 гг. занимают письменные обращения. Второй по численности типов обращений составляет категория электронных обращений (Интернет –

обращений). Устные обращения, поступившие в отдел по работе с обращениями граждан в данном периоде, составляют самую незначительную часть от общего количества обращений.

Основную долю по результатам рассмотрения обращений составляют разъяснения. Доля обращений, по результату рассмотрения которых стало их перенаправление, на всем анализируемом периоде 2021-2023 гг. является самой незначительной.

Тематикой основных вопросов, в анализируемом периоде 2021-2023гг., является обращения вопросы «социального характера» и вопросы касаясь «благоустройства, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды». При этом следует отметить, что в анализируемом периоде вопросы «социального характера» имеют тенденцию к снижению в общей массе вопросов, то вопросы касаясь «благоустройства, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды» в период 2021-2023 гг. имеют стабильную долю.

Используя средства массовой информации, такие газеты как «РТВ-3» и «Местное время». Администрация города Рубцовска Алтайского края организует ответы на запросы широкой общественности, размещая информацию о часто задаваемых вопросах граждан.

Практика управления включает анализ коллективных обращений на местах, проведение встреч с авторами запросов и разработку мер для решения выявленных проблем.

Ежегодно проводятся информационные конференции, в рамках которых участвуют: глава Администрации, заместители, руководители отделов, представители федеральных структур, а также руководители предприятий и учреждений, обслуживающих население города. На этих мероприятиях также предоставляется возможность личного приема граждан.

Информационная конференция предназначена для обмена мнениями с муниципалитетом поселения, оказания эффективной поддержки жителям района в вопросе жизнеобеспечения и повышения уровня жизни. На них

жители г.Рубцовска получают информацию об итогах социально-экономического развития города и о различных сферах административной деятельности.

В целях минимизации письменных и устных обращений по социальным вопросам в Управлении социальной защиты населения г.Рубцовска:

- разрабатываются информационные стенды;
- проводятся встречи с общественными организациями;
- проводят разъяснительную работу с сотрудниками отделения срочной социальной службы с выездом на место и так далее.

Однако, несмотря на все положительные моменты в работе Администрации города Рубцовска Алтайского края по работе с обращениями граждан организация работы с обращениями граждан отдела по работе с обращениями граждан Администрации города Рубцовск требует некоторых доработок.

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

1. Недостаточное использование Администрацией города Рубцовска Алтайского края в целом, а в частности отделом по организации управления и работе с обращениями граждан современных интернет-технологий;
2. Рост количества повторных обращений, в связи с неудовлетворенностью граждан полученными ответами.

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

На основании выявленных проблем во второй главе данной работы предложим мероприятия направленные на совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края.

1. Для решения проблемы недостаточного использования современных интернет-технологий следует реализовать следующие мероприятия.

Так на сайте необходимо реализовать мероприятия, которые позволят реализовать принцип открытости информации. Для этого следует на сайте разработать вкладку. Далее, когда на данную вкладку зайдет заявитель, то он, введя свои ФИО и паспортные данные, может лично осведомиться о статусе рассмотрения его обращения сделанное ранее. Кроме этого заявителю будет доступна информация, которая отражает в себе того исполнителя, который работал с его (заявителем) обращением, а также информация по поводу принятия решения по нему.

При разработке такой вкладки, самому заявителю нет необходимости посещать муниципалитет, или же звонить какому-либо специалисту.

Администрации города Рубцовска Алтайского края необходимо привлечь соответствующих специалистов для того, чтобы в разделе интернет-приемной начала функционировать такая опция как «Онлайн Чат».

Данная необходимость обусловлена тем, что нормы, установленные ранее того времени, за которое субъект работающий с обращениями граждан, обязан совершить определенные действия в настоящее время уже не соответствует действительности. В основном это связано с тем, что назначенный специалист проводит значительную часть своего рабочего времени, разговаривая по телефону с гражданами, которые в свою очередь, задают интересующие их вопросы.

В том числе из-за многочисленных звонков, поступающих в отдел по организации управления и работе с обращениями, жителям г.Рубцовска, пришедшим для подачи обращения в Администрацию города, не к кому обратиться за помощью, задать вопросы о порядке подачи жалобы или предложения, выяснить другие моменты, поделиться своим мнением.

Для решения этой проблемы рекомендуется, создать вкладку «Вопросы граждан» на сайте Администрации города Рубцовска Алтайского края. Где в режиме реального времени, сотрудник Администрации города ответит на интересующие вопросы. Таким образом, сотрудник Администрации будет консультировать население по интересующим вопросам, а также правильности подачи жалобы в Администрацию города, а при необходимости возможны видео-консультации.

Данный сотрудник должен быть оснащен компьютерной техникой с доступом к глобальной сети «Интернет», справочными правовыми системами, благодаря которым сможет моментально предоставить информацию по интересующим граждан вопросам, в том числе поможет жителю грамотно сформулировать обращение или в случае необходимости перенаправить в другие компетентные органы для решения его вопроса.

Поддержание такой опции как «Онлайн Чат» приведет к тому, что сотрудничество власти и населения будет двухсторонним. Внедрение механизма обратной связи через «Онлайн Чат» позволяет гражданам оценивать качество предоставляемых услуг, связанных с обращениями и оценивать деятельность городской Администрации по внедрению данного механизма.

Взаимодействие горожан с сотрудниками Администрации посредством «Онлайн-чата», несомненно, является публичным мероприятием, повышающим эффективность работы с жалобами граждан и сводящий к минимуму человеческий фактор в будущем.

2. Для снижения количества повторных обращений граждан, в связи с неудовлетворенностью граждан полученными ответами и соответственно

снижения количества повторных обращений Администрации города необходимо:

- усилить работу по ознакомлению населения с содержанием нормативных правовых актов, касающихся местного самоуправления;
- распространять текст Устава муниципального образования город Рубцовск Алтайского края в различных общественных местах (в библиотеках, в школах, на почте и т.п.);
- проведение дня открытых дверей для приема граждан с целью оказания бесплатной юридической помощи по вопросам, касающимся деятельности органов местного самоуправления;
- размещение и обновление информации в разделе «Бесплатная юридическая помощь и правовое информирование населения» на официальном сайте Администрации города Рубцовска Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Далее рекомендуется разработать специальные видеокурсы, для того чтобы юридически грамотно составить обращение в Администрацию и разместить его на сайте Администрации города Рубцовска Алтайского края.

Информация, изложенная в видеокурсах, во-первых, более доступна для большинства жителей города, так как Интернет есть практически у каждого жителя. Во - вторых, наглядность материала, изложенного в видео, гораздо информативнее информации, изложенной на бумаге. Соответственно, посредством видеокурсов, число жителей муниципального образования город Рубцовск Алтайского края, которые повысят свой уровень правовой грамотности возрастет. Положительно увеличится и степень грамотности и подаче обращений в Администрацию города.

Для оценки эффективности отдела по организации управления и работе с обращениями граждан, Администрации города Рубцовска Алтайского края рекомендуется провести опрос жителей города. Для этого им необходимо разработать вопросы для жителей, отвечая на которые будет выявлена степень удовлетворенности граждан обращений в Администрацию города

Рубцовска Алтайского края.

В приложении В приведен перечень вопросов, которые рекомендуется внести в перечень опроса жителей.

Таким образом, в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края рекомендуется:

- усилить работу по ознакомлению населения с содержанием нормативных правовых актов, касающихся местного самоуправления;
- распространять текст Устава муниципального образования город Рубцовск Алтайского края в различных общественных местах (в библиотеках, в школах, на почте и т.п.);
- проведение дня открытых дверей для приема граждан с целью оказания бесплатной юридической помощи по вопросам, касающимся деятельности органов местного самоуправления;
- размещение и обновление информации в разделе «Бесплатная юридическая помощь и правовое информирование населения» на официальном сайте Администрации города Рубцовска Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- организация видеокурсов для граждан;
- размещение на сайте Администрации города Рубцовска Алтайского края онлайн чата «Вопросы граждан»;
- осуществить опрос граждан.

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

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проделанной работы, исходя из приведенного выше материала, можно сделать следующий вывод, что граждане РФ, по установлению законодателя, имеют такое право, как обратиться в органы власти. Данное право они могут реализовать, как лично присутствуя на приеме у должностного лица, а так же в письменной форме. При этом реализация письменной формы предусматривает как индивидуальное обращение, так и коллективное.

Обращения граждан является тем самым способом, который есть у них для того, чтобы удовлетворить свои интересы путем обращения, в предусмотренной законом способом, в органы как государственной, так и муниципальной власти. При этом интерес граждан заключается в том, что бы путем обращения решить существующие вопросов касаясь их личной жизни, общественной, коллективной или же вопросов касаясь государства в целом, при этом обращения предполагают собой определенное реагирование органов, куда было сделано обращение и дача ответа на него³⁰.

Рассматривая функции обращений, следует отметить, что основной из них является правозащитная функция. Это обстоятельство связано с тем, что обращения граждан, являясь в свою очередь конституционным правом.

Основным документом, который является основой для всего института обращений граждан - это безусловно Конституция РФ. В статье 33 Конституции РФ законодатель определил право граждан на то, что они могут по своему выбору, а именно лично или же коллективно делать свои обращения в органы власти, для защиты прав и законных интересов граждан.

Из ст. 17 Конституции РФ следует, что права и свободы человека и гражданина полностью определяют сущность закона, определяют его непосредственное содержание и направление действия. Кроме этого,

³⁰ Мануковская Л.А., Кузнецова Е.В., Направления совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Управление экономикой, системами, процессами. Сборник статей V Международной научно-практической конференции. Пенза, 2023. С. 155-15 [Электронный ресурс] URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47227223>

указанные права и свободы, являются ориентиром в деятельности всех ветвей власти.

В п. 4 ст. 29 Конституции РФ установлено, что любой гражданин имеет такое право, как свободно искать любую информацию, кроме этого любой гражданин имеет право предавать известную ему информацию, производить и распространять ее. При этом реализовывать свои указанные права он может любым законным способом.

Обращение граждан, является тем механизмом, применяя который, граждане могут стать участниками управления деятельностью своего муниципального образования.

При этом, необходимым элементов работы муниципалитета является эффективный и выверенный процесс организации работы с обращениями. Это необходимо для того, что бы создать эффективный механизм своего сотрудничества с населением.

Кроме этого, обращения граждан, как было уже отмечено ранее, являются тем самым достоверным источником информации, анализируя который уполномоченные на то органы в большей мере узнают о тех существующих социально-экономических проблемах, которые волнуют жителей.

При рассмотрении обращений органы местной власти руководствуются положениями Конституции РФ, ФЗ №59, кроме этого указанные органы принимают во внимание законы, которые устанавливаются субъектами РФ, а также муниципальными актами. Как правило, в муниципальных нормативных правовых актах в обязательном порядке находят отражение непосредственный порядок, который необходимо соблюдать при работе с анализируемыми обращениями.

Обращение граждан, которые были сделаны лично ими или же сделаны ими в электронном формате рассматриваются уполномоченными на то лицами, в соответствии изложенными положениями в ФЗ №59. В зависимости от того какая определена значимость обращений от этого

зависит срок их хранения.

На результативность работы должностных лиц с обращениями граждан напрямую влияет технический уровень оснащения субъектов, рассматривающих, анализируемые в работе обращения.

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

В структуру Администрации города Рубцовска Алтайского края, 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 города Рубцовска Алтайского края и его заместители.

Организационная структура Администрации города Рубцовска является линейно-функциональная. В этой административной структуре полную власть осуществляет линейный руководитель (Глава администрации города Рубцовска), возглавляющий определенный коллектив.

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

образования город Рубцовск Алтайского края.

Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью 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.

Наибольшую долю среди обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2021-2023 гг. занимают письменные обращения. Второй по численности типов обращений составляет категория электронных обращений (Интернет – обращения). Устные обращения, поступившие в отдел по работе с обращениями граждан в данном периоде, составляют самую малую часть от общего количества обращений.

Основную долю по результатам рассмотрения обращений составляют разъяснения. Доля обращений, результатом которых стало их перенаправление, на всем анализируемом периоде 2021-2023гг является самой незначительной.

Тематикой основных вопросов, в анализируемом периоде 2021-2023гг., является обращения вопросы «социального характера» и вопросы касаются «благоустройства, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды». При этом следует отметить, что в анализируемом периоде вопросы «социального характера» имеют тенденцию к снижению в общей массе вопросов, то вопросы касаются «благоустройства, озеленение, санитарное состояние, охрана окружающей среды» в период 2021-2023гг. имеют

стабильную долю.

Используя средства массовой информации, такие газеты как «РТВ-3» и «Местное время». Администрация города Рубцовска Алтайского края организует ответы на запросы широкой общественности, размещая информацию о часто задаваемых вопросах граждан.

Практика управления включает анализ коллективных обращений на местах, проведение встреч с авторами запросов и разработку мер для решения выявленных проблем.

Ежегодно проводятся информационные конференции, в рамках которых участвуют: глава Администрации, заместители, руководители отделов, представители федеральных структур, а также руководители предприятий и учреждений, обслуживающих население города. На этих мероприятиях также предоставляется возможность личного приема граждан.

В целях уменьшения письменных и устных обращений по социальным вопросам в Управлении социальной защиты населения г.Рубцовска:

- оформляются информационные стенды;
- проводятся встречи с общественными организациями;
- ведется разъяснительная работа сотрудниками отделения срочной социальной службы с выездом на место и так далее.

Однако, не смотря на все положительные моменты в работе Администрации города Рубцовска Алтайского края по работе с обращениями граждан организация работы с обращениями граждан отдела по работе с обращениями граждан администрации г. Рубцовск требует некоторых доработок.

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

1. Недостаточное использование Администрацией города Рубцовска Алтайского края в целом, а в частности отделом по организации управления и работе с обращениями граждан современных интернет-технологий;
2. Рост количества повторных обращений, в связи с

неудовлетворенностью граждан полученными ответами.

Таким образом, в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края рекомендуется:

- усилить работу по ознакомлению населения с содержанием нормативных правовых актов, касающихся местного самоуправления;
- распространять текст Устава муниципального образования город Рубцовск Алтайского края в различных общественных местах (в библиотеках, в школах, на почте и т.п.);
- проведение дня открытых дверей для приема граждан с целью оказания бесплатной юридической помощи по вопросам, касающимся деятельности органов местного самоуправления;
- размещение и обновление информации в разделе «Бесплатная юридическая помощь и правовое информирование населения» на официальном сайте Администрации города Рубцовска Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- организация видеокурсов для граждан;
- размещение на сайте Администрации города Рубцовска Алтайского края онлайн чата «Вопросы граждан»;
- осуществить опрос граждан.

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

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно – правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) (в ред. 01.07.2022) // Российская газета от 4 июля 2022 г. N 144 - [Электронный ресурс] URL: <https://base.garant.ru/10103000/>
2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/ - [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/
3. О противодействии коррупции. Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ // [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82959/
4. 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: [https:// Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8 // Российская газета от 13 февраля 2009 г. N 5 ФЗ - \[Электронный ресурс\]. – URL: \[https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/\]\(https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/\)](https://ob-obespechenii-dostupa-k-informacii-o-deyatelnosti-gosudarstvennykh-organov-i-organov-mestnogo-samoupravleniya.-federalnyy-zakon-ot-9-fevralya-2009-g.-no-8-ru)
5. О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан. Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.garant.ru/hotlaw/federal/1105528/>
6. О Национальном плане противодействия коррупции на 2023 - 2024 годы. Указ Президента РФ от 16 августа 2023 г. N 478 // Собрание законодательства Российской Федерации от 23 августа 2023 г. N 34 ст. 6170

- [Электронный ресурс]. – URL:
<http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202308160035>

7. Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения. Приказ Федерального архивного агентства от 20 декабря 2021 г. N 236 - [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/73524230/>

8. 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]. – URL: rubtsovsk.org

9. 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]. – URL: <http://rubtsovsk.org>

Литература

10. Арсентьева Т.Ю., Чекушкин А.Н., Сущность и значение института обращения человека и гражданина в Российской Федерации // В сборнике: Государственная власть и управление: проблемы и перспективы. материалы III Всероссийской научно-практической конференции. Средне-Волжский институт (филиал) ВГУЮ (РПА Минюста России). 2022. С. 6-9. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42666818>

11. Бережной, А.В. Обращения граждан в органы местного самоуправления: сущность и порядок рассмотрения // Тенденции развития науки и образования. 2023. С. 184-187 - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54171736>

12. Биджиева, С.Д. Порядок применения методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Информационные технологии как основа эффективного инновационного развития. Уфа, 2022. С. 91-94. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47525375>
13. Боброва, Д.Н. Основные виды и формы обращений граждан в органы муниципальной власти: сущность и порядок рассмотрения // Вестник Самарского муниципального института управления. 2023. № 1. С. 87-94. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46295694>
14. Брандт, О.Г. Правовое исследование института обращения граждан // Вестник магистратуры. 2022. С. 45-49. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42328044>
15. Баталова, Ю. В. Государственное и муниципальное управление : учебник для вузов / Ю. В. Юдина ; под общей редакцией Н. А. Омельченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 453 с. — [Электронный ресурс]. – URL: <https://urait.ru/bcode/535867>
16. Гайсенек, О.А. Развитие института обращений граждан в Российской Федерации // Наукосфера. 2023. С. 365-368. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=60040475>
17. Головин, А.А. Уварова Т.С., Институт обращений граждан в органы государственной власти как объект современных социологических исследований // Мир науки. Социология, филология, культурология. 2022. Т. 13. № 1. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=49002793>
18. Емельянова, А.С. Основные принципы и содержание права граждан на обращение в органы власти // Молодой ученый. 2023. № 6 (348). С. 196-199. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44702290>

19. Заборовская, С.Г. Кадровый менеджмент на государственной, гражданской и муниципальной службе: учебное пособие для вузов // Издательство Юрайт. 2024. С. 119-126. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://urait.ru/bcode/533023>

20. Иванов, Ю.В. Институт обращения граждан. Проблемы и способы модернизации // Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы. 2023. С. 37-42. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46426131>

21. Ивлев, В.С. Оганесян Т.Л., Обращения граждан как средство взаимодействия общества с органами местного самоуправления // В сборнике: Актуальные вопросы формирования эффективных систем управления субъектами территориальных воспроизводственных комплексов в условиях необходимости обеспечения экономического суверенитета страны. Материалы Международной научно-практической конференции. Краснодар, 2024. С. 222-227. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=60057495>

22. Кандитоол, Я.Г. Правовая основа обращения граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Студенческий. 2022. С. 62-63. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42856701>

23. Кандитоол, Я.Г. Правовые принципы обращения граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Молодой ученый. 2022. С. 239-241. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42969251>

24. Коваль, М.П. Институт обращений граждан как инструмент формирования гражданского общества // Россия: тенденции и перспективы развития. 2022. №1 С. 89-91. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/institut-obrascheniy-grazhdan-kak-instrument-formirovaniya-grazhdanskogo-obschestva>

25. Косарева, А.Ф. Модернизация института обращения граждан // Молодые ученые. 2022. № 13. С. 15-17. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=53760330>

26. Косенко, О.А. Организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Юридическая наука в XXI веке: актуальные проблемы и перспективы их решений. 2022. С. 26-27. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48398973>

27. Костенко, И.И. К вопросу о праве граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Теория и практика обеспечения законности и правопорядка в современном обществе. Материалы всероссийской студенческой конференции. Воронеж, 2023. С. 105-108. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47760037>

28. Коваль, П.М. Институт обращений граждан как инструмент формирования гражданского общества // В сборнике: Россия: Тенденции и перспективы развития. Ежегодник. Ответственный редактор В.И. Герасимов. 2021. С. 793-794. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37375098>

29. Луценко, Е.В. Особенности рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления РФ // Проспект. Москва, 2021. С. 21-27 - [Электронный ресурс]. – URL: https://rusneb.ru/catalog/000200_000018_RU_NLR_BIBL_A_012626102/

30. Лавшук, М.А. Классификация обращений граждан по законодательству Российской Федерации: модернизация института демократии// Крымский научный вестник. 2022. С. 73-78. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43779409>

31. Малявкина, Н.В. Особенности реализации конституционного права граждан Российской Федерации на обращение в органы публичной власти // Вестник Поволжского института управления. 2022. С. 21-23. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti->

realizatsii-konstitutsionnogo-prava-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-na-obraschenie-v-organy-publichnoy-vlasti

32. Мануковская Л.А., Кузнецова Е.В., Направления совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления // Управление экономикой, системами, процессами. Сборник статей V Международной научно-практической конференции. Пенза, 2023. С. 155-15. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47227223>

33. Монгуш, А.А. Проблемы правового регулирования обращений граждан и юридических лиц в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Студенческий. 2022. № 4-7 (174). С. 37-39. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48008880>

34. Мошегова, К.А. Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации органами местного самоуправления // Вестник магистратуры. 2021. С. 81-82. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36884931>

35. Набокова, Я.С. Обращения граждан в органы местного самоуправления // В сборнике: Теория и практика эффективности государственного и муниципального управления. Сборник научных статей 4-й Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Курск, 2022. С. 266-269. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48589961>

36. Николаева, Е.А. Некоторые проблемы реализации права граждан на обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Наука и образование в современном мире. Материалы Международной научно-практической конференции. 2023. С. 250-252. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54037785>

37. Оганесян М.М., Павлов Н.В., Особенности рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления // Eromen. Global.

2023. С. 231-235. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50286483>

38. Олифиренко, Е.П. Институт рассмотрения обращений как механизм реализации прав и законных интересов граждан // Правовая позиция. 2023. С. 77-82. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47403830>

39. Петренко, К.А. Работа с обращениями граждан как механизм противодействия коррупции в органах власти // Скиф. Вопросы студенческой науки. 2022. С. 25-27. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rabota-s-obrascheniyami-grazhdan-kak-mehanizm-protivodeystviya-korruptsii-v-organah-vlasti>

40. Решетникова, Д.С. Проблемы эффективности реализации права граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления // Бизнес образование в экономике. 2021. С. 36-38. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-effektivnosti-realizatsii-prava-grazhdan-na-obraschenie-v-organy-gosudarstvennoy-vlasti-i-organy-mestnogo-samoupravleniya>

41. Решетова, А.А. Проблемы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления 2022. С. 11-14 - [Электронный ресурс]. – URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/92928/1/978-5-7996-3078-2_2023_055.pdf

42. Решетова, А.А. Проблемы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления // В сборнике: Документальное наследие и историческая наука. Материалы Уральского историко-архивного форума, посвященного 50-летию историко-архивной специальности в Уральском университете. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет, Уральский гуманитарный институт. 2022. С. 298-304. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44145551>

43. Рогова, Н.Г. Правовая регламентация института обращений граждан в Российской Федерации // В сборнике: Государственное управление в правоохранительной сфере. Сборник научных статей по материалам Международной научно-практической конференции. Москва, 2023. С. 152-160. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=59405455>

44. Рылова М.В., Круглова Н.В., Развитие института обращений граждан в истории России // Вестник науки. 2021. Т. 3. № 10 (19). С. 55-58. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41164495>

45. Савинова, Л.П. Право граждан на обращение в органы местного самоуправления // Вестник научных конференций. 2021. № 2-2 (42). С. 97-99. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37619366>

46. 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>

47. Смертина, Ю.Р. Особенности работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Российской Федерации // Экономика и социум. 2022. С. 148-151. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44860270>

48. Чередин, Д.А. Шевченко О.П., Совершенствование работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления // В сборнике: Экономика и управление в условиях современной России. Материалы VI Национальной научно-практической конференции, посвящённой 20-летию факультета управления и 100 -летию Кубанского государственного аграрного университета имени И.Т. Трубилина . 2023. С. 308-312. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46148577>

49. Mangusheva A., Kvaratskhelia A., Rakhimov D., Grigorian K., AUTOMATIC CLASSIFICATION OF CITIZENS' APPEALS // В сборнике:

Proceedings of ITNT 2023 - 7th IEEE International Conference on Information Technology and Nanotechnology. 7. 2023. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48132030>

50. Soloviova O.M., Somina V.A., PROBLEMS IN CONSIDERING THE CITIZENS' APPEALS IN THE CONTEXT OF EURO-INTEGRATIONS ASPIRATION // Юридичний науковий електронний журнал. 2022. С. 425-428. - [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=55727230>

Структура Администрации города Рубцовска Алтайского края



Анкета для опроса населения

Уважаемые жители города Рубцовск предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, для того что бы оценить работу Администрации с обращениями граждан

1. Укажите свой возраст: _____

2. Укажите ваш социальный статус

- безработный/домохозяйка
- пенсионер
- студент
- рабочий
- квалифицированный служащий
- предприниматель
- другое _____

3. Каким способом Вы направляли обращение

- через электронную почту
- через платформу «Госуслуги. Решаем вместе»
- почтовым отправлением
- лично через приемную отдела по организации управления и работе с

обращениями граждан

- другое _____

4. Срок рассмотрения Вашего обращения составил:

- менее 5 дней
- от 5 до 15 дней
- от 15 до 30 дней
- более 30 дней

5. Каковы результаты рассмотрения Вашего обращения?

- Проблема решена
- Даны разъяснения

- Отказано в решении вопроса*_____

*Если выбрали вариант «Отказано в решении вопроса», укажите причину отказа.

6. Удовлетворены ли Вы полученным ответом?

- Удовлетворен

- Не удовлетворен

- Свой вариант ответа_____