

РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы: «Работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления (на примере Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края)».

Объектом выпускной квалификационной работы выступает Рубцовский городской Совет депутатов.

Предметом исследования выпускной квалификационной работы является работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления (на примере Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края).

Целью выпускной квалификационной работы является изучение теоретических основ работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, анализ практических аспектов работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления (на примере Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края), а также предложение основных направлений совершенствования работы с обращениями граждан в Рубцовском городском Совете депутатов Алтайского края.

Для достижения данной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- рассмотреть понятие, виды и функции обращений граждан в органы местного самоуправления;
- изучить нормативно-правовую базу работы с обращениями граждан на муниципальном уровне;
- проанализировать особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления;
- дать характеристику Рубцовского городского Совета депутатов как органа местного самоуправления;
- охарактеризовать общий порядок работы с обращениями граждан в Рубцовском городском Совете депутатов;
- проанализировать и дать оценку эффективности работы с

обращениями граждан в Рубцовский городской Совет депутатов Алтайского края за 2020-2022 гг.;

– предложить основные направления совершенствования работы с обращениями граждан в Рубцовский городской Совет депутатов.

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

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

Выпускная квалификационная работа изложена на 62 листах печатного текста, содержит 1 таблицу и 5 рисунков.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ.....	7
1.1 Понятие, виды и функции обращений.....	7
1.2 Нормативно-правовая база работы с обращениями граждан на муниципальном уровне	19
1.3 Особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления	24
2 ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ РУБЦОВСКОГО ГОРОДСКОГО СОВЕТА ДЕПУТАТОВ)	37
2.1 Характеристика Рубцовского городского Совета депутатов как органа местного самоуправления	37
2.2 Общий порядок работы с обращениями граждан в Рубцовском городском Совете депутатов.....	43
2.3 Анализ и оценка эффективности работы с обращениями граждан в Рубцовском городском Совете депутатов в 2020-2022 гг.	45
3 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В РУБЦОВСКОМ ГОРОДСКОМ СОВЕТЕ ДЕПУТАТОВ.....	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	52
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	54

ВВЕДЕНИЕ

Верховенство закона является принципом, необходимым для функционирования и развития демократического государства, наравне с принципом народовластия. Все государственные органы, а также должностные лица и граждане обязаны соблюдать эти принципы. Также важно уделять внимание укреплению гарантий прав личности, обеспечивать их защиту.

Местное самоуправление может быть успешным в зависимости от того, насколько четко работает механизм реализации полномочий его органами для удовлетворения потребностей граждан. Для наибольшей эффективности осуществления местного самоуправления требуется включенность в него населения муниципального образования.

Согласно Конституции РФ, государство обязано создавать определённые условия для того, чтобы граждане имели возможность реализовывать свои интересы, права и свободы.

Конституция Российской Федерации обязывает государство создавать необходимые условия для реализации прав, свобод и интересов граждан. В соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации граждане имеют право обращаться в государственные органы и органы местного самоуправления.

Кроме того, важно развивать законодательную гражданскую инициативу населения, которая является одной из форм непосредственного выражения власти народа. Помимо выражения власти народа, обращения могут служить для ещё одной немаловажной цели: с их помощью граждане имеют возможность доносить до властных структур информацию о социально-экономическом положении населения, его отдельных групп или граждан, а также об их потребностях.

Именно поэтому работа с обращениями должна быть профессиональной, чётко регламентированной и контролируемой. Работа с

обращениями, а именно её качество, напрямую влияет на то, как решаются проблемы защиты прав и свобод человека, а также на то, насколько своевременно принятие новых нормативных актов или же корректировка уже действующего законодательства России.

Критерием успешного осуществления местного самоуправления может служить показатель эффективности удовлетворения жизненных потребностей населения. Именно для этого необходимо включение жителей территории в процесс принятия властными органами решений.

Также Конституция РФ устанавливает, что граждане имеют право обращаться в государственные органы и органы местного самоуправления по различным вопросам как общественных интересов, так и личных.

Информационной базой для написания выпускной квалификационной работы служили: работы отечественных ученых в области местного управления и прикладные работы по данной проблематике, таких авторов как: Балашов А. Н., Демкина Е. А., Зубова Л. В., Маторина Е. И., Кусков А. С., а также российское законодательство: Конституция Российской Федерации, федеральный закон №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления», федеральный закон №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устав Алтайского края, Устав муниципального образования город Рубцовск.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

1.1 Понятие, виды и функции обращений

В соответствии со ст.32 Федерального закона от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 131-ФЗ) одной из форм непосредственного осуществления населением местного самоуправления и участия населения в осуществлении местного самоуправления являются индивидуальные и коллективные обращения граждан в органы местного самоуправления¹.

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в 4 главе содержит следующее определение обращения: «обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления»².

Защита конституционных прав и свобод граждан осуществляется в том числе с помощью такого механизма, как обращение. Качество работы с обращениями граждан напрямую влияет на эффективность решения проблемы защиты прав человека и на принятие новых или изменение уже действующих законодательных актов в стране. Также это является формой участия гражданина в решении как частных, личных вопросов, так и вопросов общественного и государственного значения. Однако, для

¹ Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 29.05.2023, с изм. от 30.05.2023) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"

² Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция)

реализации этого права необходимо законодательное закрепление, а также обеспечение его реализации через юридические гарантии и соответствующие национальные и межгосударственные правовые институты. Кроме того, органы государственной власти и местного самоуправления должны иметь специальные аппараты для рассмотрения таких обращений и участия граждан в решении различных вопросов.

Можно выделить несколько классификаций различных видов обращений граждан во властные органы и к должностным лицам. Они приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Классификация обращений граждан в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу³

По форме подачи	По типу обращения	По числу лиц, направивших обращение	По причинам, послужившим основанием для подачи обращения
устные	предложение	единоличные	гражданская инициатива, направленная на улучшение государственного управления
письменные	заявление	коллективные	восполнение пробелов правового регулирования
	жалоба		выявленные недостатки в качестве и порядке осуществления государственной власти
			получение необходимой информации
			получение государственных услуг
			реализация прав и свобод
			признание за гражданином определенного статуса
			нарушение прав и свобод граждан
			препятствия к реализации прав и свобод
			незаконное привлечение к ответственности
			необходимость проведения общественных реформ или изменения нормативного регулирования
			обозначение своего мнения и др.

³ Кравец, И.А. Право на обращение граждан в органы местного самоуправления: конституционные основы, проблемы регулирования и реализации // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия «Право». 2019. № 2.

Во-первых, обращения можно разделить на устные и письменные. Среди устных обращений можно перечислить такие варианты, как обращение гражданина на личном приёме у должностного лица, во время телефонного разговора, в информационной системе общего пользования (в сети Интернет), на публичных мероприятиях. Как правило, устными обращениями пользуются для того, чтобы как можно быстрее донести информацию до того, кому она предназначена (до органа или должностного лица), и получить ответ, решение проблемы.

Устное обращение является самым распространенным способом общения граждан с органами власти. Гражданин может отправиться в государственные органы и сообщить свою проблему, беспокойство или просьбу устно, не предъявляя никаких документов и не ожидая ответа письменно.

Плюсы устного обращения граждан:

- Большая эмоциональность – гражданин может лучше донести свою просьбу, выразить свое беспокойство, а также дать более подробные пояснения и объяснения, если это необходимо.
- Быстрое получение ответа - ответ на вопрос может быть получен прямо на месте, не прибегая к дополнительным формальностям.
- Избежание бюрократических процедур – нет необходимости заниматься заполнением формуляров и сбором документов.

Минусы устного обращения граждан:

- Неполнота информации – гражданин может не предъявить все необходимые документы или не дать достаточно подробных пояснений, что затрудняет решение проблемы в конечном счете.
- Отсутствие устойчивости – устную информацию можно понять по-разному, в отличие от письменной, из-за чего могут возникнуть проблемы или недопонимания.

– Очереди – в органах власти могут быть небольшие очереди, что значительно затрудняет получение ответа на вопрос или решение проблемы.

Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии или лице его подготавливающим, совершающим или совершившем⁴.

В случае устного обращения гражданина и в ситуации, когда не требуется дополнительная проверка сообщаемых им сведений, должен быть дан аргументированный немедленный ответ или объяснение по вопросу. Также устное обращение должно быть зафиксировано с помощью записи в соответствующей картотеке. В некоторых случаях может быть дан письменный ответ. Однако новый Федеральный закон не регулирует обращения граждан через телефон, и их разрешение должно осуществляться с учетом статьи 11 вышеупомянутого закона. Качество работы с обращениями граждан напрямую влияет на эффективность защиты конституционных прав и свобод, а также на принятие новых или изменение уже действующих законодательных актов в стране.

Письменные обращения могут быть отправлены в государственные органы власти или органы местного самоуправления, а также должностному лицу с помощью почтового отправления или телеграммой.

Для письменных обращений граждан присутствует ряд определённых требований. Эти требования закреплены статьей 7 федерального закона №59-ФЗ. Так, в письменном обращении гражданин обязательно указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество

⁴ Васильев, В. П. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023

(последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату⁵.

В случае, когда гражданин обращается лично для подачи письменного обращения, обращение должно быть зарегистрировано и рассмотрено согласно процедуре, которая установлена федеральным законом №59-ФЗ (в течение трёх дней с момента поступления обращения в орган власти либо должностному лицу). В случае, если обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию органа или лица, которому оно было адресовано, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме⁶.

Плюсы письменного обращения граждан:

- Официальность – письменный документ имеет юридическую силу. Служащие органа власти обязаны ответить на письменное обращение в соответствии с законодательством.
- Полнота информации – письменное обращение включает в себя все необходимые доказательства и документы, что позволяет решить проблему точнее и быстрее.

⁵ Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция)

⁶ Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция)

- Удобство – письменное обращение гражданина можно отправить по электронной почте или через сайт государственной службы, что существенно экономит время и силы.

Минусы письменного обращения граждан:

- Отсутствие эмоциональности – в письменном обращении гражданин не может проявить эмоции, что может осложнить понимание его ситуации служащими органа власти.
- Временной интервал – ответ на письменное обращение может потребовать времени от нескольких дней до нескольких месяцев.
- Различный уровень квалификации работников, занимающихся рассмотрением обращений граждан во властных структурах.

Во-вторых, обращения граждан могут быть классифицированы по содержанию (по типу обращения). Статьей 4 федерального закона 59-ФЗ закреплены и определены три вида обращений: предложение, заявление и жалоба.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества⁷.

То есть это форма обращения гражданина или организации к государственным органам, в котором они высказывают свои идеи, рекомендации, пожелания относительно существующих проблем, а также предлагают свои решения.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного

⁷ Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция)

самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц⁸.

Заявлением также является официальный документ, который подается гражданином или организацией в государственные органы с запросом на осуществление каких-либо действий, например, выдачи какого-то документа, регистрации, изменения данных и т.д.

Просьбы, исходящие от граждан органам власти или должностным лицам, могут касаться разнообразных тем. В качестве примера можно привести запрос об оказании помощи и поддержки, в том числе финансовой, для лечения тяжелобольного ребёнка. Также зачастую население обращается с просьбами и предложениями о благоустройстве различных территорий или об изменении маршрутов городского и другого общественного транспорта.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц⁹.

Таким образом, жалоба – это обращение гражданина или организации к государственным органам с целью выражения недовольства, возмущения, в связи с нарушением их прав, обязанностей или отсутствием реакции на произошедшее событие. Жалоба может быть индивидуальной или коллективной. В случае рассмотрения жалобы, государственный орган обязан принимать меры по устранению нарушений.

Также можно выделить классификацию обращений по числу лиц, направивших их. В федеральном законе №59-ФЗ предусматривается возможность как индивидуального (единоличного), так и коллективного обращения граждан. Коллективное обращение граждан определяется по-разному в инструкциях различных властных органов.

⁸ Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция)

⁹ Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция)

Коллективное обращение – это обращение двух или более граждан в письменной форме, содержащее частный интерес, либо обращение, принятое на митинге или собрании, имеющее общественный интерес¹⁰.

Коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей¹¹.

То есть, единоличное обращение граждан представляет собой обращение одного человека в органы власти, независимо от того, какие проблемы были у него. При этом человек сам отвечает за все аспекты своего обращения и имеет возможность самостоятельно указать свои требования и желания. Однако в этом случае возможен недостаточно квалифицированный анализ обращения, а технические ошибки при написании могут повлиять на результат.

Коллективное обращение граждан, напротив, представляет собой форму совместного обращения, когда несколько граждан обратились в органы власти для решения общей проблемы. В этом случае участники коллективного обращения имеют возможность высказать свои требования и желания совместно, что увеличивает вес обращения и шансы на успешное решение проблемы. Кроме того, возможно использование различных формальных методов, таких как подписи и заявления, что увеличивает правовой статус коллективного обращения.

Плюсы коллективного обращения:

- Увеличение веса обращения с помощью объединения мнения нескольких граждан;
- Возможность использования формальных методов для увеличения правового статуса обращения.

¹⁰ Савоськин Александр Владимирович Новый подход к системе обращений граждан в Российской Федерации // Вестник Уральского юридического института МВД России. 2020. №2.

¹¹ Васильев, В. П. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023

Минусы коллективного обращения:

- Необходимость совместной договоренности между участниками обращения;
- Отсутствие индивидуального контроля за ходом решения проблемы.

Плюсы единоличного обращения:

- Возможность самостоятельного указания требований и желаний;
- Более быстрые сроки обращения.

Минусы единоличного обращения:

- Недостаточно квалифицированный анализ обращения;
- Технические ошибки при написании обращения могут повлиять на успешность решения.

Каждое обращение проходит распределение по классификации и только после этого, в соответствии для каждого вида и типа обращений, определяется порядок работы с данным обращением.

Не следует оставлять без упоминания и ещё один вид обращений, который не закреплён в российском законодательстве, но, тем не менее, активно и постоянно применяется на практике. Это открытое письмо.

Открытое письмо – это неофициальный способ обращения к властным структурам, который используется для того, чтобы привлечь внимание общественности к определенной проблеме. Оно может быть написано гражданами или группой людей, не обладающих полномочиями, но имеющих интерес к решению конкретной ситуации. Основная цель открытого письма – публично обозначить проблему и вызвать общественное внимание к ней. Такие обращения могут быть опубликованы в прессе или в Интернете и подписаны отдельными участниками или группами,

объединенными общей целью. Однако эффективность открытых писем может быть невысокой без поддержки со стороны властных структур¹².

Открытое письмо – это способ обращения граждан к органам власти, в котором автор открыто и публично выражает свою позицию по поводу какого-либо вопроса или проблемы, находящейся на контроле государственных органов.

Граждане используют открытые письма как возможность и способ высказаться в публичном пространстве на темы, которые их волнуют. При этом не нужно обращение во властные органы или к должностному лицу. Открытое письмо зачастую, в связи с актуальностью вопроса, высказанного в нём, может вызвать общественный резонанс, стать обсуждаемым информационным поводом и привлечь внимание к теме высказывания. Но, согласно статистике, чаще на открытые письма откликаются обычные граждане, не желающие оказаться равнодушными, но и не имеющие особых полномочий для урегулирования вопросов. В связи с тем, что открытое письмо не является законодательно закреплённой формой обращения, адресат такого письма может никак на него не отвечать, так как его бездействие не наказуемо. Однако зачастую такие письма пишутся и публикуются именно для привлечения внимания общественности к значимым вопросам.

Цель открытого письма может быть различной: это может быть выражение недовольства, призыв к действиям, разъяснения или объяснения сложных вопросов, жалоба на действия органов власти или сотрудников, обращение за помощью и так далее.

Плюсы открытого письма заключаются в том, что это эффективный способ привлечь внимание общественности к важным вопросам, получить ответы от органов власти, выстроить общественную дискуссию и давление на решение возникшей проблемы. Кроме того, открытое письмо позволяет

¹² Кравец, И.А. Право на обращение граждан в органы местного самоуправления: конституционные основы, проблемы регулирования и реализации // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия «Право». 2019. № 2.

защитить свои права и интересы, а также помогает улучшить качество жизни граждан.

Однако у открытого письма есть и некоторые минусы. Среди них можно выделить возможность негативного влияния на имидж государственных органов и должностных лиц, а также возможность дискредитации автора письма. Кроме того, открытое письмо может вызвать недовольство среди некоторых членов общественности или органов власти, из-за чего автор может столкнуться с определенными проблемами или преследованиями.

В целом, открытое письмо является эффективным инструментом взаимодействия граждан и органов власти, который имеет свои плюсы и минусы. Важно оценить ситуацию и взвесить все возможные последствия перед отправкой открытого письма и выбрать наиболее подходящий способ решения возникшей проблемы.

На 2023 год существует портал открытых обращений (www.otkrytoe-pismo.ru). На этом портале каждый желающий может оставить своё открытое письмо, которое будет служить публичным обращением к любому человеку или организации.

Обращения граждан могут рассматриваться как элемент, являющийся частью конституционно-правового института. При этом обращения выполняют определённые функции. Основных функций можно назвать три: это правозащитная функция, коммуникационная и информационная.

Правозащитная функция. Данная функция заключается в том, что с помощью обращений население способно защищать свои права и свободы в процессе взаимодействия с органами власти, будь то органы государственного или муниципального уровня. Любой гражданин может обратиться в установленном порядке к государственным органам по вопросам нарушения своих прав и получить защиту. Обращения граждан включают в себя жалобы, предложения и заявления. С помощью таких обращений граждан можно обеспечить законность и справедливость,

защитить свои права и интересы, а также влиять на общественно-политические процессы в стране.

Информационная функция обращений граждан заключается в распространении информации о вопросах, которые волнуют общество. Граждане могут использовать обращения как средство информационного воздействия на государственные органы, а также для обмена информацией между гражданами и общественными организациями. В свою очередь, государственные органы могут использовать информацию, полученную от граждан в рамках обращений, для формирования государственной политики и принятия решений.

Коммуникационная функция заключается в том, что обращения являются каналом связи между гражданами и властными структурами. Они позволяют установить диалог между ними, выявить проблемы и рассмотреть возможные пути их решения. Обращения граждан являются важным механизмом обратной связи, позволяющим гражданам выражать свое мнение и предложения по вопросам, касающимся их жизни и деятельности государственных органов. Коммуникация между гражданами и государственными органами может приводить к повышению доверия и уважения к власти, а также к обеспечению участия граждан в государственном управлении. Кроме того, обращения могут способствовать улучшению качества работы государственных органов, поскольку они вынуждают их реагировать на проблемы и жалобы граждан.

Таким образом, обращения являются важным элементом конституционно-правового института, который позволяет гражданам защитить свои права, оказывать влияние на принимаемые решения и установить диалог с властными структурами. Однако, для достижения максимальной эффективности необходимо поддержка со стороны властей и высокий уровень правосознания населения.

1.2 Нормативно-правовая база работы с обращениями граждан на муниципальном уровне

Правовая основа обращений граждан в Российской Федерации определяется несколькими документами, основным среди которых является Конституция РФ. Именно Конституция РФ закрепляет право граждан обращаться во властные структуры. Также в ней зафиксирован тот факт, что властные структуры и должностные лица обязаны рассматривать такие обращения и разрешать их. Статья 33 Конституции РФ посвящена именно праву граждан на обращения, позволяющие лично обратиться или направить индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

В ч. 2 статьи 1 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» закреплено, что нормы данного закона не распространяется на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном иными федеральными законами. Следовательно, можно выделить два различных вида обращения граждан, имеющих различную правовую регламентацию: общее и специальное¹³.

Для общего обращения существует определённый порядок подачи и его рассмотрения, который закрепляется:

- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г.;
- Указами Президента РФ, принятыми на основании этого закона.
- Постановлениями Правительства РФ;
- Инструкциями органов государственной власти и местного самоуправления, более конкретно и детально описывающими нормы федерального закона, касающиеся обращений;

¹³Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция)

- Положениями и административными регламентами публичных органов;
- Специальными законами и подзаконными актами субъектов РФ¹⁴.

Однако если рассматривать работу с обращениями граждан на муниципальном уровне, можно выяснить, что с её правовым урегулированием возникают проблемы.

На федеральном уровне рассматриваемое право закреплено в статье 33 Конституции РФ, согласно которой «граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»¹⁵. Федеральный закон № 59-ФЗ определяет порядок осуществления гражданами права на обращение, но он не уточняет должные административные процедуры для этого процесса и не учитывает специфику деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц.

Такие специфические детали могут быть урегулированы на региональном и местном уровнях.

Однако этот процесс усложняется рядом факторов. Если говорить об уровне субъектов РФ, то основная проблемная ситуация заключается в том, что в Федеральном законе № 59-ФЗ не определен конкретный перечень полномочий субъектов РФ по регулированию порядка рассмотрения обращений граждан. В части 2 статьи 3 Федерального закона № 59-ФЗ указано, что законы и иные нормативные правовые акты субъектов РФ могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии, дополняющие гарантии, установленные федеральным законом. Однако само понятие таких гарантий в

¹⁴Бойко, Н. С. Муниципальное право : учебное пособие для вузов / Н. С. Бойко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023.

¹⁵ "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020)

законе не определено, что на практике вызывает трудности в определении границ полномочий субъектов РФ в рассматриваемой сфере¹⁶.

В Алтайском крае работа с обращениями граждан на муниципальном уровне регулируется Законом Алтайского края от 29.12.2006 №152-ЗС (ред. от 19.06.2014) «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

Данный Закон помимо предложения, заявления и жалобы закрепляет такие виды обращений, как коллективное обращение граждан и петиция (разновидность коллективного обращения).

Коллективное обращение граждан можно определить как письменное обращение нескольких лиц (то есть подписанное двумя и более гражданами), а также устное обращение в случае, когда двое и более лиц обращаются в органы власти или к должностным лицам.

Петиция – коллективное обращение граждан, подписанное 300 и более гражданами, направленное Губернатору Алтайского края, Алтайскому краевому Законодательному Собранию, органам местного самоуправления и должностным лицам местного самоуправления (главе местной администрации городского округа или муниципального района либо представительному органу городского округа или муниципального района) и содержащее вопросы, указанные в статье 13 настоящего Закона. В муниципальном образовании с числом населения менее 300 человек петицией является коллективное обращение в органы местного самоуправления и к должностным лицам местного самоуправления, подписанное более чем 50 процентами граждан и содержащее вопросы, указанные в статье 13 настоящего Закона¹⁷.

Петиции – это официальный инструмент гражданского участия в государственной деятельности. Суть петиций заключается в представлении

¹⁶ Кузнецова Е.В., Сосновских А.В. Нормативно-правовые основы регулирования права граждан на обращение в органы местного самоуправления: проблемы регламентации // Экономика и социум. 2020. №2 (21).

¹⁷ Закон Алтайского края от 29.12.2006 №152-ЗС (ред. от 19.06.2014) «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края»

гражданского общества по адресу государственных органов, организаций, госпредприятий, политических деятелей и т.д. определенных требований, просьб и предложений.

Цель петиций состоит в том, чтобы донести гражданскую позицию до государственных органов и организаций. Она может содействовать внесению изменений в законодательство, повышению уровня жизни населения, усовершенствованию системы управления, защите прав граждан и т.д.

Плюсы петиций заключаются в следующем:

1. Граждане могут прямо влиять на государственную политику и решать свои проблемы.
2. Благодаря петициям государственные органы получают обратную связь и реализуют принципы гражданского общества.
3. Петиции способствуют повышению качества законодательства, государственного управления и предупреждению коррупции.

Минусы петиций включают в себя следующее:

1. Как правило, петиции не обязательны для выполнения их требований, поэтому могут быть просто проигнорированы.
2. Некоторые петиции, возможно, содержат непрактичные требования или нереалистичные запросы, что затрудняет их выполнение.
3. Существует риск того, что петиции могут использоваться для усложнения принятия решений или навязывания своей позиции другим гражданам.

В целом, петиции являются важным и эффективным инструментом гражданского участия, однако их использование должно сопровождаться активной реакцией со стороны государственных органов и организаций на обратную связь со стороны граждан.

Согласно статье 14 Закона Алтайского края №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края»: «Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными

договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, Уставом (Основным Законом) Алтайского края, а также настоящим Законом.»¹⁸

Также следует упомянуть Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, утверждённый постановлением Правительства Алтайского края от 5 июня 2018 г. N 192. Данный Порядок устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края, первым заместителям Председателя Правительства Алтайского края, заместителям Председателя Правительства Алтайского края, не замещающим должности в других органах исполнительной власти, заместителям Председателя Правительства Алтайского края, замещающим должности в других органах исполнительной власти (в части личного приема), заместителю Председателя Правительства Алтайского края - руководителю Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края (далее - "заместители Председателя Правительства Алтайского края"), Правительству Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края, или поступающих на имя должностных лиц Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края в письменной, электронной или устной форме¹⁹.

Данный Порядок устанавливает порядок приёма, учёта и первичной обработки обращений граждан; порядок регистрации обращений; порядок и сроки рассмотрения обращений граждан; контроль за их рассмотрением.

¹⁸ Закон Алтайского края от 29.12.2006 №152-ЗС (ред. от 19.06.2014) «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края»

¹⁹ Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края (в ред. Постановления Правительства Алтайского края от 16.10.2018 N 389)

Также Порядок устанавливает организацию личного приёма граждан, организацию работы с устными обращениями граждан, а также порядок формирования дел по обращениям граждан.

Таким образом, нормативно-правовая база, касающаяся обращений граждан, включает в себя Конституцию РФ, федеральный закон №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Нормативно-правовая база по работе с обращениями граждан на муниципальном уровне в Алтайском крае состоит из Закона Алтайского края №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края»; Порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края.

1.3 Особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления

Органам местного самоуправления присущи определённые полномочия, среди которых одним из ключевых можно назвать именно рассмотрение обращений граждан и работу с ними.

В свою очередь, местные администрации выполняют основную роль в реализации данного права, осуществляя организационно-управленческие функции по рассмотрению обращений граждан в рамках муниципального образования. В связи с этим специалистам местных администраций важно учитывать особенности работы с обращениями граждан²⁰.

В местной администрации рассматриваются письменные и устные обращения граждан, их объединения по вопросам, находящимся в ее компетенции в соответствии с Конституцией РФ, федеральными конституционными законами, федеральными законами, издаваемыми в

²⁰ Самойлов, В.Д. Государственно и муниципальное правовое регулирование социально-экономических и политических процессов: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление» / В.Д. Самойлов. 2022.

соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта РФ, уставом муниципального образования (далее - обращения граждан, организаций), а также запросы граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений о предоставлении информации о деятельности местной администрации²¹.

В настоящее время основой для работы с обращениями граждан является Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», но регламентирует эту деятельность не только данный нормативный акт.

Организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления основывается на следующих принципах:

1. Прозрачность и информирование. Органы местного самоуправления обязаны информировать население о процедуре обращения, о правах и обязанностях граждан в рамках данной процедуры, а также о порядке рассмотрения обращений. Для этого на официальных сайтах органов местного самоуправления размещаются информационные материалы, в том числе образцы заявлений и обращений, а также контакты ответственных за прием обращений сотрудников.

2. Прием обращений. Работа с обращениями граждан начинается с их приема. Для этого органы местного самоуправления выделяют специальные подразделения, отвечающие за прием обращений. В зависимости от сферы обращения, прием могут осуществлять множество специалистов, от секретаря до высокопоставленного руководителя.

3. Регистрация обращений. Каждое обращение, поступающее в орган местного самоуправления, должно быть зарегистрировано в специальной электронной системе или журнале, с указанием даты поступления, темы

²¹Кравец, И.А. Право на обращение граждан в органы местного самоуправления: конституционные основы, проблемы регулирования и реализации // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия «Право». 2019. № 2.

обращения, Ф.И.О. гражданина или организации, адреса и контактных данных.

4. Рассмотрение обращения. После регистрации обращения, его должны рассмотреть ответственные сотрудники. Они должны изучить суть обращения, ознакомиться с документами, приложенными к обращению, провести необходимые проверки и подготовить ответ на обращение.

5. Ответ на обращение. Ответ на обращение должен быть представлен гражданину в письменном виде, с указанием сроков его рассмотрения и принятых решений. В случаях, когда ответ на обращение не может быть представлен в письменном виде, ответственный сотрудник может назначить встречу с гражданином и лично проконсультировать его по вопросу.

6. Анализ результатов работы. Органы местного самоуправления должны регулярно анализировать результаты своей работы с обращениями граждан, чтобы определить уровень удовлетворенности граждан, выявить проблемы и разработать меры по их устранению.

Производство по обращениям граждан можно разделить на несколько этапов (рисунок 1).

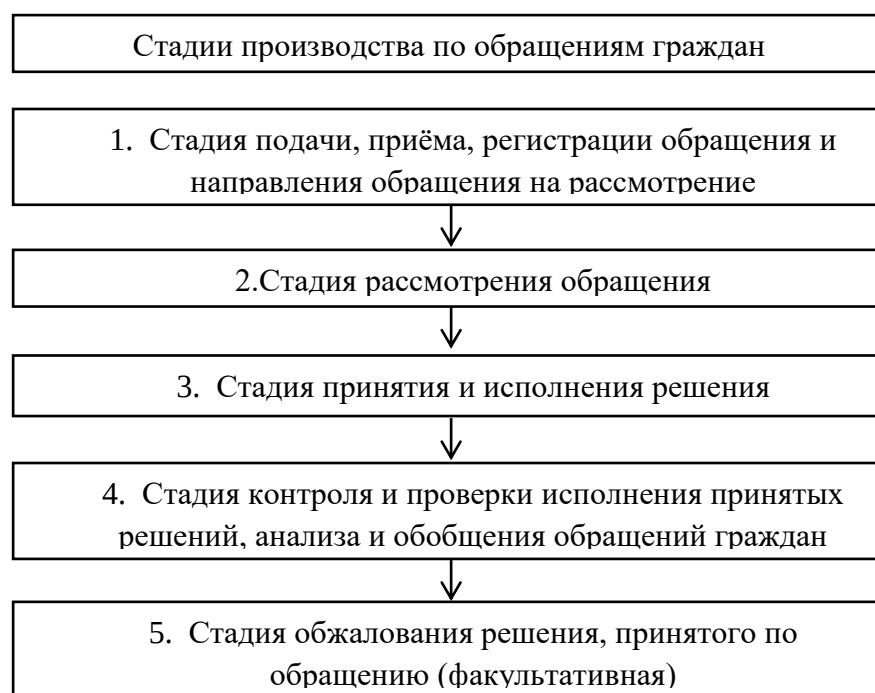


Рисунок 1– Стадии производства по обращениям граждан

Началом первой стадии можно считать следующий процесс:

Подается письменное обращение гражданином в органы государственной власти, органы местного самоуправления (включая обращение в электронном виде).

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом²².

Если обращение направлено во властные структуры или должностному лицу в электронном формате, то для его приёма используется программа, позволяющая заполнить все необходимые реквизиты в обязательном порядке. Это существенно упрощает производство по обращению.

После приёма обращения начинается стадия регистрации.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Там обращения регистрируются, а после регистрации анализируются. При этом информация, содержащаяся в обращениях, рассматривается компетентными лицами.

Следующая стадия, вторая, начинается с того, что обращение проверяется и направляется конкретному лицу, на котором лежит ответственность за рассмотрения вопросов, изложенных в обращении.

После первичного анализа содержания обращения может быть принято одно из следующих решений: обращение принимается к рассмотрению, обращение направляется в подчинённые властной структуре подразделения или территориальности либо же направляется по компетенции.

Рассмотрение обращения можно определить как процесс, в котором производится проверка на достоверность информации, содержащейся в

²²Васильев, В. П. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023

обращении, анализируются предложения, требования, принимается решение по конкретному обращению. Всё это осуществляется уполномоченными на данные действия лицами.

Подробная инструкция и административный регламент по рассмотрению обращений граждан содержат специфические рекомендации и правила данного процесса, учитывая сферу деятельности данного органа местного самоуправления. Важно принимать в рассмотрение все детали обращения, чтобы получить объективную информацию. Только такие подходы позволят сделать правильный вывод и принять правильное решение в данной ситуации.

Орган местного самоуправления обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения²³.

В случае необходимости рассматривающие обращение местного самоуправления должны обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Закон не называет конкретных обстоятельств, при наличии которых возникают подобные ситуации. Решение данного вопроса отдано на усмотрение того должностного лица, которому будет поручено дать ответ на обращение. Такая необходимость может появиться в том случае, когда изложенные в обращении факты следует изучить на месте²⁴.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях и в случае направления запроса для получения дополнительных сведений и информации в другие органы, руководитель публичного органа, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30

²³ Комаров И. М. О праве граждан Российской Федерации на обращение в системе органов местного самоуправления // *НОМОТНЕТІКА: Философия. Социология. Право*. 2019. №8 (63).

²⁴ Ширококов С.А. Конституционное право граждан на обращение в системе правового регулирования взаимодействия граждан и органов государственной власти и управления // *Вестник Пермского университета. Юридические науки*. 2016. №2 (32).

дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение²⁵.

На стадии принятия и исполнения решения по обращению должностное лицо местного самоуправления, разрешающий обращение дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением особых перечисленных в законе случаев.

Если дело рассматривается на личном приеме, то возможен устный ответ на обращение.

В результате рассмотрения обращения должностное лицо принимает одно из следующих решений:

1) О полном или частичном удовлетворении обращения.

При этом должностное лицо осуществляет для этого соответствующие меры:

- меры по исполнению такого решения;
- меры по решению вопроса о привлечении к ответственности должностного лица в такой ситуации, если данное должностное лицо приняло заведомо незаконное решение либо же допустило незаконное действие (бездействие), которое стало предметом обжалования;
- по необходимости некоторых случаев меры по принесению гражданину извинений в письменном виде, если была допущена ситуация нарушения его гражданских прав

2) Об отказе в удовлетворении обращения.

В таком случае должностное лицо обязано сообщить гражданину в письменном ответе о том, в каком порядке он может обжаловать это решение, либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

3) Об уведомлении гражданина о том, что его обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти,

²⁵Гегедюш, Н.С. Государственное и муниципальное управление: Учебное пособие для прикладного бакалавриата / Н.С. Гегедюш, Е.В. Масленникова, М.М. Мокеев и др. - Люберцы: Юрайт. - 2018. С. 159

орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

На данной стадии органы местного самоуправления в пределах своей компетенции:

1. Осуществляют контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений,
2. Проводят анализ содержания поступивших обращений,
3. Принимают своевременные меры к выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Стадия контроля и проверки исполнения принятых решений по обращениям граждан включает в себя следующие этапы:

1. Сбор информации о ходе выполнения решения. В рамках этого этапа специалист ответственный за контроль и проверку исполнения принятых решений должен собрать всю необходимую информацию о текущем состоянии дела, проследить ход выполнения решения и убедиться в его правильности.

2. Анализ полученной информации. На этом этапе специалист должен детально проанализировать всю полученную информацию, чтобы понять, насколько эффективным и успешным было исполнение принятого решения.

3. Оценка результата исполнения. После того, как специалист проанализирует всю информацию, он должен сделать окончательную оценку результата исполнения и сравнить его с ожиданиями и требованиями граждан.

4. Подготовка отчета. На данном этапе специалист должен подготовить отчет о контроле и проверке исполнения принятых решений, который будет передан руководству организации.

5. Принятие дополнительных мер. При необходимости, после оценки результата исполнения и подготовки отчета, могут быть приняты дополнительные меры, например, устранение выявленных недостатков или

внедрение новых механизмов контроля для более эффективного исполнения принятых решений.

6. Информирование граждан. Окончательный результат контроля и проверки исполнения принятых решений должен быть обязательно сообщен гражданам в удобной для них форме. Это поможет укрепить доверие к организации и повысить ее прозрачность.

Далее следует рассмотреть порядок работы местных органов власти с устными формами обращений.

Устное обращение – это обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) до сведения полномочного представителя предприятия в ходе приема. Информация, содержащаяся в устном обращении, должна быть зафиксирована на информационном носителе с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов²⁶.

Устные обращения через горячую линию или телефон доверия представляют собой обращения, полученные через телефонную консультативную службу. Этот вид службы создается обычно для быстрой обработки запросов и обращений граждан, которые нуждаются в консультациях и ответах на текущие вопросы в режиме реального времени. Когда гражданин задает вопросы относительно справочной информации, рекомендуется предоставить необходимую информацию и разъяснения по существу в его звонок. В случае отсутствия возможности обеспечить информирование оперативно, устное обращение будет зарегистрировано, и его дальнейшая обработка производится так же, как и у письменных заявлений. Форма обращений от индивидуальных посетителей гражданской приемной – это еще одна специфическая форма обращения.

Один из основных видов общения с населением – это личный прием.

²⁶ Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. Справочно-практическое пособие. Саратов, 2019

Личный прием граждан во властных органах представляет собой форму общения между гражданами и представителями власти, где гражданин может выразить свои проблемы, задать вопросы и получить конкретные ответы на них. Преимущества личного приема граждан заключаются в следующем:

1. Возможность непосредственного общения. Гражданин может выразить свои проблемы и получить ответы на них непосредственно от представителей власти.

2. Повышение уровня доверия граждан к власти. Личный прием граждан позволяет демонстрировать открытость и доступность властей, что способствует повышению уровня доверия граждан к власти.

3. Улучшение качества работы властей. Личный прием граждан позволяет получить обратную связь от граждан и улучшить качество работы властей.

4. Решение проблем на местном уровне. Личный прием граждан позволяет решать проблемы на местном уровне, что способствует повышению уровня благосостояния граждан.

Устное обращение на личном приеме является эффективным инструментом взаимодействия между гражданами и властью. Оно позволяет гражданам выразить свои проблемы и получить конкретные ответы на них, а также получить информацию о работе властей. Преимущества устного обращения на личном приеме заключаются в следующем:

1. Быстрое решение проблем. Устное обращение на личном приеме позволяет быстро решать проблемы граждан, что способствует повышению уровня благосостояния населения.

2. Улучшение качества работы властей. Устное обращение на личном приеме позволяет представителям власти получить обратную связь от граждан и улучшить качество своей работы.

3. Повышение уровня доверия граждан к власти. Устное обращение на личном приеме позволяет демонстрировать открытость и доступность властей, что способствует повышению уровня доверия граждан к власти.

4. Решение проблем на местном уровне. Устное обращение на личном приеме позволяет решать проблемы на местном уровне, что способствует повышению уровня благосостояния граждан.

Если вопрос, который интересует заявителя на момент личного приема, является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на запрос может быть дан устно, с согласия гражданина, во время такого приема²⁷.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Блог должностного лица является инновационным средством для информирования общественности о позиции, занимаемой должностным лицом по сложным и актуальным вопросам. В основном сайты блогов содержат регулярно добавляемые записи в виде текстов, а также изображений и мультимедиа, созданных для более наглядного представления информации.

Обычно блоги представлены на публичном веб-сайте и предназначены для широкой аудитории, что предполагает возможность открытых дискуссий и комментариев к записям от сторонних пользователей. Обращения через интернет-приемную или форму обратной связи сайта или портала, а также комментарии к записям в блоге являются официальными письменными обращениями, соответствующими законодательной базе.

Опубликование текстовых записей может проходить с предварительной модерацией, гарантирующей соблюдение правил этики и правописания. Важно отметить, что использование технологий, таких как блог, интернет-приемная, обращение через сайт, факс, электронную почту, является электронной формой обращения. При этом каждое обращение должно содержать базовые параметры - фамилию, имя и электронный адрес обратившегося для обеспечения своевременного ответа на обращение.

²⁷Ахметгареева, А. Р. Работа органов муниципальной власти с обращениями граждан / А. Р. Ахметгареева. // Молодой ученый. — 2023. — № 2 (449). — С. 78-80.

Ответ на такие обращения возможен только через те же каналы связи, через которые обращение было направлено в орган власти или должностному лицу. Однако для этого правила можно назвать несколько исключений: случаи, когда в обращении уже указан иной конкретный способ для направления или получения ответа; случаи, когда в обращении указан определённый почтовый адрес для направления ответа по этому адресу.

Также в декабре 2022 года в Госдуму внесли законопроект, предлагающий гражданам отправлять обращения в социальных сетях, в сообщества государственных органов либо на страницы должностных лиц²⁸. Данное предложение актуально, так как большинству людей, пользующимся интернетом, привычно пользоваться социальными сетями, из них они получают большинство информации, в них узнают последние новости. Именно поэтому, скорее всего, многим гражданам будет удобно взаимодействовать с органами власти и должностными лицами через соцсети.

Возможность направлять обращения граждан через социальные сети может значительно улучшить взаимодействие граждан с властью. Это связано с тем, что социальные сети являются удобным и доступным инструментом для общения и обмена информацией.

Преимущества направления обращений через социальные сети включают:

1. Удобство и доступность. Граждане могут направлять обращения через социальные сети в любое время и из любого места, где есть доступ к интернету.

2. Быстрота и эффективность. Обращения через социальные сети могут быть быстро обработаны и переданы ответственным лицам, что позволяет решать проблемы граждан намного быстрее, чем при обычном письменном или даже устном обращении.

²⁸ ТАСС. В Думу внесли законопроект о праве граждан обращаться в органы власти через соцсети. 2022

3. Возможность получения обратной связи. Граждане могут получать ответы на свои обращения через социальные сети, что позволяет им оценить эффективность работы властей и повысить уровень доверия к ним.

4. Улучшение качества работы властей. Обращения через социальные сети позволяют представителям власти получать обратную связь от граждан и улучшать качество своей работы.

5. Расширение круга общения. Направление обращений через социальные сети позволяет гражданам общаться с представителями власти, которые могут находиться в другом регионе или стране, что расширяет круг общения и позволяет решать проблемы на более широком уровне.

В целом, возможность направлять обращения граждан через социальные сети может значительно улучшить взаимодействие граждан с властью и повысить уровень доверия к ним.

Таким образом, на основе анализа первой главы можно сделать вывод, что обращения граждан представляют собой форму взаимодействия между гражданами, индивидуальными предпринимателями, юридическими лицами и государственными органами или иными организациями. Они направлены на получение, защиту и восстановление своих прав, свобод и законных интересов. Эти обращения можно классифицировать по различным основаниям, но наиболее распространенными являются предложение, заявление и жалоба.

Конституция РФ является основным документом, определяющим правовую основу обращения граждан. Помимо нее, Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает единые принципы рассмотрения обращений граждан компетентными органами государственной власти и местного самоуправления и их должностными лицами.

Рассмотрение обращений граждан можно назвать в числе важнейших полномочий из тех, которыми наделены органы местного самоуправления.

Такие органы могут рассматривать как письменные, так и устные обращения граждан по вопросам, которые относятся к их компетенции.

Работа с обращениями граждан имеет свои особенности, она включает возможность дачи ответа с указанием на применимость предложения, но не требует от должностных лиц выполнения полного набора рекомендуемых действий. В целом, обращения граждан играют важную роль в обеспечении прав и свобод граждан и взаимодействии между гражданами и государственными органами.

2 ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ РУБЦОВСКОГО ГОРОДСКОГО СОВЕТА ДЕПУТАТОВ)

2.1 Характеристика Рубцовского городского Совета депутатов как органа местного самоуправления

Согласно Уставу муниципального образования город Рубцовск Алтайского края: «Структуру органов местного самоуправления составляют: Рубцовский городской Совет депутатов Алтайского края – представительный орган муниципального образования город Рубцовск Алтайского края, Глава города – глава муниципального образования город Рубцовск Алтайского края, Администрация города – исполнительно-распорядительный орган муниципального образования город Рубцовск Алтайского края (по тексту настоящего Устава – администрация города в соответствующем падеже), Контрольно-счетная палата города Рубцовска Алтайского края – контрольный орган муниципального образования город Рубцовск Алтайского края»²⁹.

Рубцовский городской Совет депутатов представлен Председателем, заместителем председателя, мандатной комиссией, аппаратом Рубцовского городского Совета депутатов и четырьмя комитетами. (Рисунок 2)

Деятельность Совета депутатов регулируется Регламентом Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края. Также деятельность комитетов регулируется Положением о комитетах Рубцовского городского Совета депутатов.

²⁹ Устав муниципального образования город Рубцовск Алтайского края от 18 августа 2011 г. №633 (с изменениями и дополнениями)



Рисунок 2– Структура Рубцовского городского Совета депутатов

Городской Совет депутатов самостоятельно определяет свою структуру и имеет свой аппарат специалистов. Рубцовский городской Совет депутатов состоит из 28 депутатов, которых избирают путём муниципальных выборов сроком на 5 лет. Также городской Совет депутатов принимает Регламент, согласно которому осуществляет свою деятельность.

Основную форму работы городского Совета депутатов представляют его сессии, которые проводятся не реже одного раза в три месяца.

Рубцовский городской Совет депутатов наделён рядом полномочий, в числе которых есть исключительные полномочия.

К исключительным полномочиям городского Совета депутатов относятся:

- 1) принятие Устава и внесение в него изменений и дополнений;
- 2) утверждение бюджета городского округа и отчёта о его исполнении;

3) установление, изменение и отмена местных налогов и сборов в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;

4) утверждение стратегии социально-экономического развития городского округа;

5) определение порядка управления и распоряжения имуществом, находящимся в собственности городского округа;

6) определение порядка принятия решений о создании, реорганизации и ликвидации муниципальных предприятий, а также об установлении тарифов на услуги муниципальных предприятий и учреждений, выполнение работ, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами;

7) определение порядка участия городского округа в организациях межмуниципального сотрудничества;

8) определение порядка материально-технического и организационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления;

9) контроль за исполнением органами местного самоуправления и должностными лицами местного самоуправления полномочий по решению вопросов местного значения;

10) принятие решения об удалении Главы города в отставку;

11) утверждение правил благоустройства территории муниципального образования³⁰.

Регламент Рубцовского городского Совета депутатов в статье 2 определяет принципы деятельности городского Совета депутатов.

Совет осуществляет свою деятельность на принципах:

- законности;
- волеизъявления жителей города через депутатов, референдум и другие предусмотренные законодательством формы участия населения в осуществлении местного самоуправления;

³⁰ Устав муниципального образования город Рубцовск Алтайского края от 18 августа 2011 г. №633 (с изменениями и дополнениями)

- самостоятельности и независимости депутатов, ответственности перед избирателями;
- коллективного, свободного, делового обсуждения всех вопросов ведения Совета;
- широкого привлечения граждан к участию в работе Совета, его комитетов и других формирований;
- защиты прав и законных интересов граждан;
- гласности и учета общественного мнения;
- сочетания местных и государственных интересов³¹.

Статья 4 Регламента Рубцовского городского Совета депутатов определяет акты городского Совета депутатов.

Городской Совет депутатов вправе действовать в рамках компетенций, определённых для него федеральным законодательством и законодательством Алтайского края. Таким образом, Совет принимает решения, устанавливающие правила, обязательные для исполнения на территории городского округа, решение об удалении Главы города в отставку, а также решения по вопросам организации деятельности городского Совета депутатов и по иным вопросам, отнесенным к его компетенции федеральными законами, законами Алтайского края, Уставом Алтайского края и города Рубцовска.

Городской Совет депутатов принимает решения, устанавливающие правила, обязательные для исполнения на территории городского округа, решение об удалении Главы города в отставку, а также решения по вопросам организации деятельности городского Совета депутатов и по иным вопросам, отнесенным к его компетенции федеральными законами, законами Алтайского края, настоящим Уставом. Решения принимаются на сессии городского Совета депутатов открытым или тайным голосованием.

³¹ Регламент Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края от 17.08.2017 № 893 (актуальная редакция)

Решения, связанные с утверждением бюджета города, расходованием финансовых средств, установлением или отменой налогов и сборов, принимаются городским Советом депутатов при наличии заключения Главы города.

Решения городского Совета депутатов по вопросам принятия Устава, внесения в него поправок, изменений и дополнений, о самороспуске городского Совета депутатов, об удалении Главы города в отставку считаются принятыми, если за них проголосовало не менее двух третей от установленной численности депутатов городского Совета депутатов.

Статья 6 Регламента Рубцовского городского Совета депутатов посвящена комитетам городского Совета депутатов и направлениям их деятельности.

Так, деятельность комитета по законодательству, вопросам законности и местному самоуправлению касается сфер прав человека, борьбы с преступностью, работы правоохранительных органов, адвокатуры и нотариата. Также этот комитет взаимодействует с судебными и таможенными органами, с ФСБ, с территориальными структурами ВС РФ; занимается обеспечением статуса депутата и основ местного самоуправления, вопросами территориально-административного деления; взаимодействует по вопросам нормативно-правовых актов с комитетами городского Совета депутатов, по вопросам с соответствующим комитетом Алтайского краевого Законодательного Собрания, с Советами территориального общественного самоуправления, уличными комитетами.

Комитет по экономической политике действует в следующих направлениях: инвестиции, налоговая политика в области местных налогов и сборов, обеспечение антимонопольной политики. Данный комитет занимается вопросами экономического развития предприятий всех форм собственности, формированием бюджета города Рубцовск, а также контролем за его исполнением, формированием плана социально-экономического развития города и прогнозного плана приватизации,

утверждает условия приватизации, устанавливает тарифы и цены, занимается арендной политикой, торговлей, средним и малым бизнесом.

Комитет по социальной политике рассматривает вопросы социально-правовой защиты граждан, вопросы организации празднования юбилейных и памятных дат, взаимодействует с общественными организациями, занимается культурой и искусством, охраной культурного наследия. Также комитет по социальной политике имеет право действовать в сферах образования, спорта, здравоохранения, фармации и санитарии; заниматься проблемами инвалидов, пенсионеров военнослужащих и членов их семей; устанавливать порядок и правила распределения жилой площади. Данный комитет решает вопросы занятости населения защищает права семьи, материнства, детства и молодежи, награждает Почетными грамотами городского Совета депутатов, присваивает звания «Почетный гражданин города Рубцовска».

Комитет по жилищно-коммунальному хозяйству, природопользованию и земельным отношениям в свою очередь действует в сферах транспорта, энергетики, теплоэнергетики, водоснабжения и канализации, благоустраивает территории города и занимается дорожным строительством. Этот комитет осуществляет бытовое обслуживание, экологическую защиту, утилизацию отходов, жилищно-строительную политику. Занимается градостроительным урегулированием, создаёт генеральный план города, контролирует землепользование, землеустройство и земельные отношения.

В структуру Рубцовского городского Совета депутатов также входит мандатная комиссия с функциями счетной комиссии и вопросам этики. Она формируется из числа депутатов. Мандатная комиссия устанавливает законность избрания депутатов, рассматривает вопросы образования депутатских групп и ведет их регистрацию, организует и проводит тайные голосования, следит за наличием кворума на сессиях Совета, рассматривает вопросы депутатской этики.

Организационно-техническое и консультационное обеспечение деятельности Совета осуществляют специалисты аппарата Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края.

Аппарат Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края создается с целью оказания помощи в работе депутатам городского Совета и организационно-информационного обеспечения деятельности Совета.

Таким образом, Рубцовский городской Совет депутатов является представительным органом муниципального образования город Рубцовск, состоит из Председателя городского Совета депутатов, заместителя Председателя, четырёх комитетов, мандатной комиссии и аппарата городского Совета депутатов. Рубцовский городской Совет депутатов действует, опираясь на федеральное и краевое законодательство, а основной формой его работы являются регулярные сессии.

2.2 Общий порядок работы с обращениями граждан в Рубцовском городском Совете депутатов

Общий порядок работы с обращениями граждан в Рубцовском городском Совете депутатов следующий:

1. Граждане могут обратиться в Рубцовский городской Совет депутатов по любым вопросам, связанным с личными или общественными интересами.
2. Обращения граждан принимаются в письменной форме в приемной городского Совета депутатов или через электронную почту.
3. После получения обращения гражданина, оно регистрируется и направляется на рассмотрение соответствующего комитета или депутата городского Совета депутатов.
4. Комитет или депутат городского Совета депутатов должен рассмотреть обращение в течение 30 дней и принять соответствующее решение.

5. Если решение не удовлетворяет гражданина, он может обратиться в вышестоящие органы власти или в суд.

6. Решения, принятые по обращениям граждан, могут быть отменены или изменены городским Советом депутатов при наличии соответствующих оснований.

7. Все обращения граждан должны быть рассмотрены и решены в соответствии с законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

В электронном виде обращение можно отправить через официальный сайт Рубцовского городского Совета депутатов. Для создания электронного обращения необходимо ввести персональные данные: фамилию, имя, отчество, адрес проживания. Далее требуется ввести в поле текст обращения. Это может быть вопрос, предложение, жалоба и т.д. Также предлагается возможность указать, кому именно из депутатов гражданин хочет направить своё обращение.

На сайте Рубцовского городского Совета депутатов указано, что ответ на электронное обращение будет получен гражданином в письменном виде в течение 30 дней.

В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных ответ на обращение не дается.

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных³².

Таким образом, процесс работы с обращениями граждан в Рубцовском городском Совете депутатов включает в себя стандартные этапы работы с обращениями. Обращения должны быть рассмотрены, а ответ на них должен быть дан в письменном виде в течение 30 дней.

³²Ваш вопрос | Сайт Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края.

2.3 Анализ и оценка эффективности работы с обращениями граждан в Рубцовском городском Совете депутатов в 2020-2022 гг.

При написании данной работы были изучены краткие содержания обращений граждан в Рубцовский городской Совет депутатов за 2020-2022 гг.

Далее приведены диаграммы, иллюстрирующие процентное соотношение тем, по которым обращались жители в Рубцовский городской Совет депутатов в 2020-2022 годы. Таким образом, в 2020 году (рисунок 3) было зафиксировано 29 обращений, из них 6 по вопросам ЖКХ, 5 – по вопросам ремонта дорог, 4 – по вопросам обеспечения уличного освещения, 3 – по вопросам жестокого обращения с животными (один из случаев относился к приюту для животных «Алиса») и 11 обращений по другим вопросам, среди которых, например, обращение по вопросу нарушения тишины соседями и обращение по вопросу обеспечения льготными лекарствами по рецепту.



Рисунок 3 – Процентное соотношение тем обращений населения в Рубцовский городской Совет депутатов в 2020 году

В 2021 году (рисунок 4) среди 27 обращений было 9 по вопросам ЖКХ, 4 – по вопросам ремонта дорог, 3 – по вопросам обеспечения или ремонта

уличного освещения, 5 – по вопросам благоустройства и 6 обращений по другим вопросам.

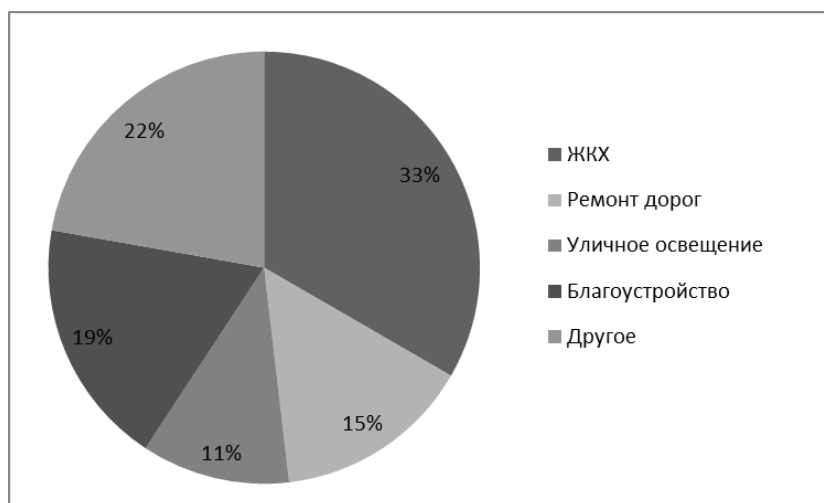


Рисунок 4 – Процентное соотношение тем обращений населения в Рубцовский городской Совет депутатов в 2021 году

В 2022 году (рисунок 5) было зафиксировано 37 обращений, из них 8 по вопросам благоустройства территории, 7 – по вопросам ЖКХ, 5 заявлений на участие в конкурсе на Главу города, 5 обращений по вопросу работы железнодорожной бани, 4 – по вопросам уличного освещения и 8 обращений по прочим вопросам.



Рисунок 5 – Процентное соотношение тем обращений населения в Рубцовский городской Совет депутатов в 2022 году

Из представленных выше данных можно заключить, что наиболее частыми причинами обращения в Рубцовский городской Совет депутатов за период 2020-2022 годов были вопросы, связанные с жилищно-коммунальной сферой, ремонтом дорог либо благоустройством территорий. Можно сделать вывод, что данные вопросы волнуют рубцовчан больше всего.

В 2020 году обращений было зафиксировано 29, в 2021 – 27, а в 2022 – 37. По вышеизложенным данным можно заметить, что в 2022 году случаи обращений граждан в Рубцовский городской Совет депутатов участились. Отчасти это связано с тем, что в 2022 году жители Рубцовска получили возможность поучаствовать в конкурсе на Главу города, отправив своё заявление в Совет депутатов.

Все из поступивших за 2020-2022 годы обращений были рассмотрены в Рубцовском городском Совете депутатов, на каждое был получен своевременный ответ в письменном виде.

Тем не менее, можно заметить, что данных по обращениям в Рубцовский городской Совет депутатов за последний годы не много. Ведётся учёт количества обращений за год, указывается фамилия, имя и отчество направившего обращение и депутат, которому обращение было направлено. Нет данных, например, о том, какие категории граждан обращаются в Рубцовский городской Совет депутатов.

Таким образом, из третьей главы ясно, что Рубцовский городской Совет депутатов является представительным органом. Он действует согласно законодательству. В Рубцовском городском Совете депутатов есть определённый порядок рассмотрения обращений граждан.

Из анализа обращения граждан за 2020-2022 годы можно сделать вывод, что чаще всего в Рубцовский городской Совет депутатов обращались из-за вопросов по поводу сферы ЖКХ, ремонта дорог или благоустройства города. Работа с обращениями в Рубцовском городском Совете депутатов проходила успешно, все обращения были рассмотрены в срок, и также в срок гражданами были получены ответы.

3 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ВРУБЦОВСКОМ ГОРОДСКОМ СОВЕТЕ ДЕПУТАТОВ

Основными направлениями совершенствования работы с обращениями граждан вРубцовском городском Совете депутатов могут быть:

1. Улучшение качества ответов на обращения граждан путем более детального и точного анализа поступающих запросов и предоставления более полной информации.

Улучшение качества ответов на обращения граждан путем более детального и точного анализа поступающих запросов и предоставления более полной информации может значительно повлиять на работу с обращениями в целом. Во-первых, это поможет улучшить уровень удовлетворенности граждан, которые получают более полную информацию о своих вопросах и проблемах. Во-вторых, это может сократить количество повторных обращений, так как граждане получают все необходимые ответы с первого раза. В-третьих, это поможет повысить доверие граждан к властям и укрепить демократические процессы в городе. Кроме того, улучшение качества ответов на обращения граждан может способствовать улучшению репутации Совета депутатов и привлечению новых граждан к активному участию в жизни города.

2. Ускорение процесса рассмотрения обращений граждан, установление строгих сроков ответа на обращения и контроль за их выполнением.

Ускорение процесса рассмотрения обращений граждан, установление строгих сроков ответа на обращения и контроль за их выполнением может значительно улучшить работу с обращениями граждан в целом. Во-первых, это поможет снизить время ожидания ответа на обращение, что повысит уровень удовлетворенности граждан и доверия к властям. Во-вторых, это может сократить количество нерешенных обращений, так как ответ будет

получен в установленные сроки. В-третьих, это поможет повысить эффективность работы Совета депутатов и улучшить репутацию органа власти. Кроме того, установление строгих сроков ответа на обращения и контроль за их выполнением может способствовать повышению ответственности чиновников и повышению качества работы с обращениями граждан. В целом, ускорение процесса рассмотрения обращений граждан и установление строгих сроков ответа на обращения является важным шагом для улучшения работы с обращениями граждан и повышения уровня доверия граждан к властям.

3. Расширение доступности для граждан приемных часов депутатов и работников администрации Совета депутатов, а также увеличение количества способов обращения граждан, включая возможность отправки обращений через онлайн-формы на официальном сайте Совета депутатов.

Расширение доступности для граждан приемных часов депутатов и работников администрации Совета депутатов может существенно улучшить работу с обращениями граждан. Во-первых, это позволит гражданам легче получать консультации по вопросам, касающимся работы Совета депутатов и решению своих проблем. Во-вторых, расширение доступности приемных часов может повысить уровень доверия граждан к властям и укрепить демократические институты. В-третьих, это может способствовать повышению эффективности работы Совета депутатов, так как граждане смогут легко высказывать свои мнения и предложения.

Увеличение количества способов обращения граждан, включая возможность отправки обращений через онлайн-формы на официальном сайте Совета депутатов, позволит гражданам отправлять обращения в любое время и из любого места, что может увеличить количество обращений и способствовать более широкому участию граждан в процессах принятия решений. Кроме того, онлайн-формы могут упростить процесс подачи обращения и повысить эффективность работы с обращениями, так как они позволяют быстро и точно передавать информацию.

В целом, расширение доступности приемных часов и увеличение количества способов обращения граждан может значительно улучшить работу с обращениями граждан в целом, повысить уровень доверия граждан к властям и укрепить демократические институты.

4. Развитие системы обратной связи с гражданами, включая проведение опросов и консультаций по вопросам, затрагивающим жизнь города и его жителей.

Развитие системы обратной связи с гражданами, включая проведение опросов и консультаций по вопросам, затрагивающим жизнь города и его жителей, может значительно улучшить работу с обращениями граждан в целом. Во-первых, это позволит лучше понимать потребности и проблемы граждан, что поможет разработать более эффективные меры и решения. Во-вторых, проведение опросов и консультаций может способствовать повышению уровня доверия граждан к властям и укреплению демократических институтов. В-третьих, это может стимулировать более активное участие граждан в процессах принятия решений и повысить эффективность работы Совета депутатов.

Кроме того, проведение открытых общественных слушаний по важным вопросам может также улучшить работу с обращениями граждан. Это позволит гражданам выразить свое мнение и предложения по конкретным вопросам, а также получить информацию от властей о планируемых мерах и решениях. Открытые общественные слушания также могут повысить уровень доверия граждан к властям и укрепить демократические институты.

5. Обеспечение прозрачности работы Совета депутатов и публичного обсуждения решений, принимаемых на заседаниях, с целью повышения доверия граждан к властям и укрепления демократических процессов в городе.

Обеспечение прозрачности работы Совета депутатов и публичного обсуждения решений, принимаемых на заседаниях позволит гражданам получать более полную информацию о работе властей и принимаемых

решениях, а также выразить свое мнение и предложения по конкретным вопросам. Такое обсуждение может способствовать повышению уровня доверия граждан к властям и укреплению демократических процессов в городе.

Кроме того, публичное обсуждение решений может помочь властям более эффективно решать проблемы, затрагивающие жизнь города и его жителей. Это позволит учитывать мнение граждан при принятии решений и разрабатывать более эффективные меры и решения.

Таким образом, для совершенствования работы с обращениями граждан в Рубцовском городском Совете депутатов можно предложить такие направления, как:

- Улучшение качества ответов на обращения граждан;
- Ускорение процесса рассмотрения обращений;
- Расширение доступности для граждан приемных часов депутатов и работников администрации Совета депутатов;
- Развитие системы обратной связи с гражданами;
- Обеспечение прозрачности работы Совета депутатов и публичного обсуждения решений.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проделанной работы можно сделать вывод, что обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Под «предложением» понимается рекомендация гражданина по совершенствованию законодательства, деятельности госорганов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление– просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе госорганов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба– просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Кроме этого правовой основой организации работы с обращениями граждан является Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Установленный федеральным законом №59-ФЗ порядок обращений граждан касается всех обращений, но исключение составляют те обращения, которые необходимо рассматривать в особом порядке, который установлен федеральными законами, конституционными и иными.

Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в Рубцовском городском Совете депутатов 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, 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.

В обращениях граждан в Рубцовский городской Совет депутатов в 2020-2022 годах основными темами стали вопросы, касающиеся жилищно-коммунального хозяйства, ремонта дорог и благоустройства территорий. Рубцовский городской Совет депутатов справляется с тем количеством обращений, которые в него направляются. На все обращения был дан своевременный ответ.

Тем не менее, совершенствовать работу с обращениями граждан можно и нужно. В качестве возможных направлений такого совершенствования предлагаются следующие меры:

- Улучшение качества ответов на обращения граждан;
- Ускорение процесса рассмотрения обращений;
- Расширение доступности для граждан приемных часов депутатов и работников администрации Совета депутатов;
- Развитие системы обратной связи с гражданами;
- Обеспечение прозрачности работы Совета депутатов и публичного обсуждения решений.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 29.05.2023, с изм. от 30.05.2023) [Электронный ресурс]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/
3. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция)[Электронный ресурс]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/
4. Устав (Основной Закон) Алтайского края от 5 июня 1995 г. N 3-ЗС (с изменениями и дополнениями)[Электронный ресурс]. – URL: https://www.altairegion22.ru/official_docs/one-4.html
5. О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края: Закон Алтайского края от 29.12.2006 №152-ЗС (ред. от 19.06.2014) [Электронный ресурс]. – URL: https://www.altairegion22.ru/gov/administration/stuct/justice_of_the_peace/besplatnaya-yuridicheskaya-pomosch/Normativno-pravovye-akty/zakon-altayskogo-kraya-ot-29-12-2006-152-zs-red-ot-19-06-2014-o-rassmotrenii-obrashcheniy-grazhdan-r.php
6. Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края(в ред. Постановления Правительства Алтайского края

- от 16.10.2018 N 389)[Электронный ресурс]. – URL:<https://docs.cntd.ru/document/550120528>
7. Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве Алтайского края, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края: Постановление Правительства Алтайского края от 5 июня 2018 года N 192(с изменениями на 16 октября 2018 года)[Электронный ресурс]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/550120528>
8. Устав муниципального образования город Рубцовск Алтайского края. Сайт Рубцовского городского Совета депутатов. [Электронный ресурс]. – URL:<http://gorsovet.rubtsovsk.org/index.php?q=node/319>
9. Регламент Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края. [Электронный ресурс]. – URL: <https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser/958469465>
10. Положение о комитетах Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края. [Электронный ресурс]. – URL:<https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser/950864936>
11. Об утверждении Положения о комитетах Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края: Решение Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края. [Электронный ресурс]. – URL:<https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser/193204527>
12. О принятии Регламента Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края: Решение Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края. [Электронный ресурс]. – URL: <https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser/512185634>

Литература

13. Аврамчикова, Н. Т. Эффективное государственное и муниципальное управление: учебник для вузов / Н. Т. Аврамчикова, И. П. Рожнов. –

- Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 167 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14761-2. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/520133>
14. Агибалов, Ю. В. Участие населения в местном самоуправлении: правовое регулирование, практика и проблемы / Ю.В. Агибалов // Вестник ВГУ. Серия: Право. – 2018. – С. 32-40.[Электронный ресурс]. – URL: <http://www.vestnik.vsu.ru/pdf/pravo/2018/02/2018-02-03.pdf>
15. Александрова, М.Ю. Нормативно – правовое обеспечение за деятельностью органов муниципального управления / М.Ю. Александрова // «Научно-практический журнал Аллея Науки» — 2018. — №10 (26). – С. 1-5. <https://elibrary.ru/item.asp?id=36662619>
16. Алиева, Г.Ш. Проблемы организации местного самоуправления и его взаимодействия с центральной государственной властью / Г.Ш. Алиева // Самарский государственный экономический университет. – 2018. – С. 49-56[Электронный ресурс]. – URL: https://alley-science.ru/domains_data/files/February2/906543281
17. Артемьев, Г.В. Взаимодействие населения и местной власти: современное состояние и перспективы / Г.В. Артемьев // Молодой ученый. — 2019. — №26. — С. 446-449.[Электронный ресурс]. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=27432621>
18. Ахметгареева, А. Р. Работа органов муниципальной власти с обращениями граждан / А. Р. Ахметгареева. — Текст : электронный // Молодой ученый. — 2023. — № 2 (449). — С. 78-80. — URL: <https://moluch.ru/archive/449/98775/>
19. Балашов А. Н., Демкина Е. А., Зубова Л. В., Маторина Е. И., Кусков А. С. Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : справочно-практическое пособие; ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». – Саратов: Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2019. – 108 с. ISBN 978-5-7924-1488-4[Электронный ресурс]. –

- URL:http://www.crioa.pf/documents/oop/high/method_facult/Poryadok_ras smotrenia obrascheniy grazhdan RF.pdf
- 20.Бойко, Н. С. Муниципальное право : учебное пособие для вузов / Н. С. Бойко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 430 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16431-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531025>
- 21.Босова Е.Н., Баймухаметова Г.Г. Информирование населения в системе местного самоуправления // Образование и право. 2021. №10. [Электронный ресурс] — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informirovanie-naseleniya-v-sisteme-mestnogo-samoupravleniya>
- 22.Васильев, В. П. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023— 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15469-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516347>
- 23.Гегедюш Н. С. [и др.]. Государственное и муниципальное управление : учебное пособие для прикладного бакалавриата — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 238 с. — (Бакалавр.Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-5045-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/390588>
- 24.Головина, А.Н. Процесс коммуникационного взаимодействия муниципальной власти и местного сообщества / А.Н. Головина // «Научно-практический журнал Аллея Науки» — 2018. — №4 (20). — С. 1-2.[Электронный ресурс] — URL:<https://elibrary.ru/item.asp?id=35009956>
- 25.Иванов В. В, Коробова А. Н.Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий /.- М.:

- Инфра-М, 2021. - 382с.[Электронный ресурс] – URL: <https://znanium.com/read?id=398318>
- 26.А. Н. Кокотов [и др.] Муниципальное право России : учебник для вузов / под редакцией А. Н. Кокотова. — 8-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 406 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16384-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530918>
- 27.Комаров И. М. О праве граждан Российской Федерации на обращение в системе органов местного самоуправления // NOMOTHETIKA: Философия. Социология. Право. 2019. №8 (63). [Электронный ресурс]. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-prave-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-na-obraschenie-v-sisteme-organov-mestnogo-samoupravleniya>
- 28.Кравец, И.А. Право на обращение граждан в органы местного самоуправления: конституционные основы, проблемы регулирования и реализации // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия «Право».— 2019.— № 2.[Электронный ресурс]. — URL:<https://lib.nsu.ru/xmlui/handle/nsu/4258>
- 29.Кузнецова Е.В., Сосновских А.В. Нормативно-правовые основы регулирования права граждан на обращение в органы местного самоуправления: проблемы регламентации // Экономика и социум.— 2020.— №2 (21).[Электронный ресурс]. —URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/normativno-pravovye-osnovy-regulirovaniya-prava-grazhdan-na-obraschenie-v-organy-mestnogo-samoupravleniya-problemy-reglamentatsii>
- 30.Куштанок, С.А. Формы и принципы непосредственного осуществления населением местного самоуправления / С.А. Куштанок // ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет», 2018. — С. 275-282.[Электронный ресурс]. — URL:<https://elibrary.ru/item.asp?id=35672057>

31. Локтева, П.В. Проблема информирования населения о деятельности органов местного самоуправления / П.В. Локтева // Кубанский государственный аграрный университет им. И.Т. Трубилина. – 2019. — С.75-78.[Электронный ресурс]. — URL:<https://elibrary.ru/item.asp?id=36945787>
32. Мазепа, А.С. Реализация принципа гласности местного самоуправления / А.С. Мазепа // Эпомен. — 2018. — № 21. — С. 104-111.[Электронный ресурс]. — URL:<https://www.epomen.ru/issues/2018/21/16.pdf>
33. Мирзаев М.А., Карибов Р.М. Проблемы взаимодействия муниципальных органов власти и населения // Вестник Дагестанского государственного университета. Серия 3: Общественные науки. — 2019. — №3. [Электронный ресурс]. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemny-vzaimodeystviya-munitsipalnyh-organov-vlasti-i-naseleniya>
34. Мнацаканян, А.А. Механизмы взаимодействия муниципальных органов власти с населением: опыт и проблемы / А.А. Мнацаканян // ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет». — 2018. — С. 30-35[Электронный ресурс]. — URL:<https://elibrary.ru/item.asp?id=32859260>
35. Морозова, О. А. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / О. А. Морозова, В. В. Лосева, Л. И. Иванова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 142 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06262-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516119>
36. Мусаилов, Г.Р. Теоретико – правовые принципы взаимодействия органов государственной власти / Г.Р. Мусаилов // «Научно-практический журнал Аллея Науки» — 2019. — №3(30). — С. 80-

- 82.[Электронный ресурс]. — URL: https://alley-science.ru/domains_data/files/04March2019/TEORETIKO-PRAVOVYE%20PRINCIPY%20VZAIMODEYSTVIYa%20ORGANOV%20GOSUDARSTVENNYH%20VLASTI.pdf
- 37.Овчинников, И. И. Муниципальное право : учебник и практикум для вузов / И. И. Овчинников, А. Н. Писарев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 432 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14653-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510802>
- 38.Пархоменко А.Г., Рейдель Л.Б. Формы непосредственного осуществления населением местного самоуправления // Право и управление.— 2022.— №4.[Электронный ресурс]. —URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formy-neposredstvennogo-osuschestvleniya-naseleniem-mestnogo-samoupravleniya>
- 39.Паулов, П.А. К вопросу об эффективности взаимодействия органов местного самоуправления с населением / П.А. Паулов // Самарский государственный экономический университет, — 2018. — С. 407-409.[Электронный ресурс]. — URL:<https://elibrary.ru/item.asp?id=36480126>
- 40.Попова, Н. Ф. Правовое обеспечение государственного и муниципального управления : учебник и практикум для вузов / Н. Ф. Попова ; под общей редакцией Г. Ф. Ручкиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09783-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516669>
- 41.Прокофьев С. Е. [и др.] Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / под редакцией С. Е. Прокофьева, О. В. Паниной, С. Г. Еремина, Н. Н. Мусиновой. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 608 с. — (Высшее

- образование). — ISBN 978-5-534-13133-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519311>
42. Прокофьев, С. Е. Теория и механизмы современного государственного и муниципального управления : учебник и практикум для вузов / С. Е. Прокофьев, С. Г. Еремин, А. И. Галкин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 695 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13111-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519235>
43. Реброва Т.П., Алямкина С.Н. К вопросу о понятии местного самоуправления в науке и законодательстве // Мир науки и образования.—2018.— №1 (5).[Электронный ресурс]. —URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-ponyatii-mestnogo-samoupravleniya-v-nauke-i-zakonodatelstve>
44. Савоськин Александр Владимирович Новый подход к системе обращений граждан в Российской Федерации // Вестник Уральского юридического института МВД России.— 2020.— №2.[Электронный ресурс]. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/novyy-podhod-k-sisteme-obrascheniy-grazhdan-v-rossiyskoy-federatsii>
45. Самойлов, В.Д. Государственно-правовое регулирование социально-экономических и политических процессов : учебник / В.Д. Самойлов — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2022.— 272 с. — ISBN 978-5-238-02431-8 .[Электронный ресурс]. — URL:<https://z-lib.io/book/14291150>
46. Санникова, В.С. Взаимодействие органов местного самоуправления с населением / В.С. Санникова // Духовная сфера общества. — 2019. — №13. — С. 202-208.[Электронный ресурс]. — URL:<https://elibrary.ru/item.asp?id=26697458>
47. Степкин С. П. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: проблемы и противоречия»// LexRussica.— 2022.— №4 (185).[Электронный ресурс].

- URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/federalnyy-zakon-ot-2-maya-2006-g-59-fz-o-poryadke-rassmotreniya-obrascheniy-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-problemy-i>
48. Тирова, С.С. Технология взаимодействия органов власти с общественностью / С.С. Тирова // Белгородский государственный национальный исследовательский университет, 2018. – С. 130-132 [Электронный ресурс]. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35233188>
49. Фролова, Е.В. Особенности взаимодействия местных органов власти и населения: новые тенденции и стратегии оптимизации / Е.В. Фролова // В книге: Стратегии социального развития современного общества: российские и мировые тренды. Сборник материалов XIV Международного социального конгресса. 2019. — С. 446-448. [Электронный ресурс]. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=24875173>
50. Чаннов, С. Е. Муниципальное право : учебник и практикум для вузов / С. Е. Чаннов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16104-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530428>
51. Широбоков С.А. Конституционное право граждан на обращение в системе правового регулирования взаимодействия граждан и органов государственной власти и управления // Вестник Пермского университета. Юридические науки.— 2016.— №2 (32). [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/konstitutsionnoe-pravo-grazhdan-na-obraschenie-v-sisteme-pravovogo-regulirovaniya-vzaimodeystviya-grazhdan-i-organov-gosudarstvennoy>
52. Эсмантович Е.И. Взаимодействие органов местного управления и самоуправления как принцип организации местной власти // Юридический вестник Самарского университета.—2018.—

№1.[Электронный ресурс]. –URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimodeystvie-organov-mestnogo-upravleniya-i-samoupravleniya-kak-printsip-organizatsii-mestnoy-vlasti>

53.Юдина, Ю. В. Государственное и муниципальное управление : учебник для вузов / Ю. В. Юдина ; под общей редакцией Н. А. Омельченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 453 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02741-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510887>

54.Abba SandaZanna. Citizen Participation in Local Governance and Sustainability of Programmes. / Abba SandaZanna // Global Journal of Science. – 2020. – №15(3). Online ISSN: 2249-4626 — URL: https://globaljournals.org/GJSFR_Volume15/3-Citizen-Participation-in-Local.pdf

Электронные ресурсы

55.Ваш вопрос | Рубцовский городской Совет депутатов Алтайского края.Официальный сайт. [Электронный ресурс]. — URL:<http://gorsovet.rubtsovsk.org/index.php?q=question>

56.Рубцовский городской Совет депутатов Алтайского края. Официальный сайт. [Электронный ресурс]. — URL:<http://gorsovet.rubtsovsk.org/rgsd>

57.Комитеты, депутатские объединения | Рубцовский городской Совет депутатов Алтайского края. Официальный сайт. [Электронный ресурс]. — URL:<http://gorsovet.rubtsovsk.org/committees>

58.Аппарат городского Совета | Рубцовский городской Совет депутатов Алтайского края. Официальный сайт. [Электронный ресурс]. — URL:<http://gorsovet.rubtsovsk.org/apparatus>

- 59.Открытое письмо. Сайт открытых обращений. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.otkrytoe-pismo.ru/>
- 60.ТАСС.Российское информационное агентство. Официальный сайт.«В Думу внесли законопроект о праве граждан обращаться в органы власти через соцсети».– 2022. [Электронный ресурс]. – URL:<https://tass.ru/obschestvo/16483821>