

РЕФЕРАТ

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

Объектом выпускной квалификационной работы выступает «Администрация МО города Рубцовска Алтайского края.»

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

Целью выпускной квалификационной работы является теоретические основы работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, анализ практических аспектов работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления (на примере администрации города Рубцовска Алтайского края), а так же, предложены основные направления совершенствования работы с обращениями граждан в администрации города Рубцовска Алтайского края.

Для достижения данной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- рассмотреть понятие, виды и функции обращений граждан;
- изучить нормативно-правовую базу работы с обращениями граждан на муниципальном уровне;
- проанализировать особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления;
- дать характеристике администрации МО г.Рубцовск Алтайского края как органа местного самоуправления
- охарактеризовать общий порядок работы с обращениями граждан в администрации МО г.Рубцовск Алтайского края;
- проанализировать и дать оценку эффективности работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края за 2014-2016

гг.;

- предложить основные направления совершенствования работы с обращениями граждан в администрации МО г.Рубцовск.

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 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 | 17 |
| 1.3 Особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления | 23 |
| 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА УРОВНЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА РУБЦОВСКА АЛТАЙСКОГО КРАЯ)..... | 32 |
| 2.1 Характеристика Администрации города Рубцовска Алтайского края как органа местного самоуправления..... | 32 |
| 2.2 Общий порядок работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края..... | 40 |
| 2.3 Анализ и оценка эффективности работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края за 2014-2016 гг..... | 45 |
| 3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА РУБЦОВСКА АЛТАЙСКОГО КРАЯ..... | 59 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 64 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ..... | 68 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ | |

ВВЕДЕНИЕ

Функционирование и развитие любого демократического государства должно основываться на принципе верховенства закона, строгого его соблюдения всеми государственными органами, должностными лицами и гражданами, а также дальнейшего укрепления гарантий прав личности и их охраны.

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

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

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

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

населения, об их настроениях и потребностях

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

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

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

Информационной базой для написания выпускной квалификационной работы служили: работы отечественных ученых в области местного управления и прикладные работы по данной проблематике, таких авторов как: Ю.Н. Алистратов, И.А. Бородин, О.Н. Булаков, И.В. Выдрин, М.В. Головацкая, А.А. Дворак, А.В. Елькина, Ф. Кобзарев и др.

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

1.1 Понятие, виды и функции обращений

Обращения граждан являются важным средством реализации и охраны прав личности, укрепления связей государственного аппарата с населением, существенным источником информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов развития современного государства.

Последовательное развитие и углубление демократических начал в жизни страны тесно связано и с расширением возможности граждан участвовать в управлении делами государства и общества, в том числе путем подачи письменного или устного обращения [35, стр. 5].

Являясь одной из форм участия граждан в управлении государством, обращения способствуют усилению контроля граждан за деятельностью государственных и общественных органов, борьбе с волокитой, бюрократизмом, коррупцией и другими недостатками в их работе [27, стр. 8].

Работа с обращениями граждан ведется постоянно во всех без исключения органах государственной власти, как на федеральном, так и региональном уровне, в органах местного самоуправления, в государственных и негосударственных организациях. Так на имя Президента РФ поступает около миллиона обращений, включая обращения по электронной почте; в аппарате Правительства России ежегодно рассматривается 600 тысяч письменных и устных обращений; в органах исполнительной власти субъектов РФ за год рассматривается свыше 1,2 миллиона обращений; в аппаратах полномочных представителей Президента РФ в федеральных округах в год рассматривается около ста тысяч обращений; число обращений в органы местного самоуправления превышает десять миллионов.

За прошедшие годы институт обращений граждан был подвергнут

серьезному реформированию как нормативного, так и организационного характера.

Был принят базовый закон «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» в п.1. ст.4 дает обобщенное понятие обращения гражданина.

«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 и к должностному лицу». Обращения граждан в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу могут быть квалифицированы по разным основаниям, которые приведены в таблице 1.1 [32, стр. 78]

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

| По типу обращения | По форме подачи | По числу лиц, направивших обращение | По причинам, послужившим основанием для подачи обращения |
|-------------------|-----------------|-------------------------------------|--|
| предложение | устные | единоличные | - гражданская инициатива, направленная на улучшение государственного управления, |
| заявление | письменные | коллективные | -- восполнения 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. |

Далее в работе более подробно, рассмотрим приведенные в таблице 1.1 типы обращений граждан.

В законе закреплены три вида обращений: предложение, заявление и жалоба и даны им определения.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, по совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества [25, стр. 214].

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

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

С заявлением, к примеру, в государственный орган может обратиться гражданин, нуждающийся в финансовой поддержке на дорогостоящее лечение ребенка. Граждане могут просить изменить или добавить маршрут автобуса, заняться благоустройством придомовой территории и т.п.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов прав, свобод или законных интересов других лиц [34, стр. 273].

Например: жалоба жильцов об отсутствии водоснабжения многоквартирного жилого дома.

При рассмотрении жалобы в административном порядке должностное лицо, принимая решение по жалобе на акты управления, проверяет их не

только на соответствие требованиям законности, но и целесообразности. При рассмотрении жалобы в судебном порядке судья проверяет их только на соответствие требованиям законности.

В специальных нормативно-правовых актах, законодательстве субъектов и на практике предусмотрены следующие виды обращений:

- Ходатайство - письменное обращение граждан с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, свобод, гарантий, льгот с представлением документов их подтверждающих [35, стр. 5].

Ходатайства – достаточно распространенный вид обращений. Законодательное закрепление нашел во многих субъектах Российской Федерации. Ходатайство как вид обращений граждан не связан ни с нарушением, ни с ответственностью. Какой-либо специальной процедуры рассмотрения ходатайств не предусматривается. Главная задача принявшего это обращение лица – проверить содержащуюся в ходатайств информацию, а также установить – относится ли обратившееся лицо к категории лиц, установленных законодательством и имеющих право на признание за ними определенного статуса или прав [38, стр. 214].

- Петиция - вид коллективного обращения граждан к органам государственной или муниципальной власти с целью принятия по ним решения по вопросу, имеющему значение для всего или части населения муниципального образования или региона.

В Российской Федерации разрабатывался Проект Федерального закона «О петициях в Российской Федерации», расценивающий петицию именно как народную правотворческую инициативу, как требующее ответа органа государственной власти коллективное обращение, направленное на их понуждение совершить определенное действие в интересах широкого или неограниченного круга лиц, либо воздержаться от совершения определенного действия для предотвращения нарушения прав широкого или неограниченного круга лиц. Однако до настоящего времени такой закон не принят. Только законодательство субъектов РФ содержит такой вид

обращений как петиция и закрепляет особый порядок работы с таким обращением [4].

По форме подачи обращения бывают:

- Устные, в том числе, когда гражданин обращается на личном приеме, по телефону, он-лайн или на публичных мероприятиях. Закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не регулирует порядок рассмотрения обращений по телефонам горячей линии и Интернет конференциям с участием Президента РФ, Председателя Правительства и других высших должностных лиц Российской Федерации и ее субъектов.

- Письменные, поданные с помощью традиционного почтового отправления, по факсимильной связи, телеграммой, фельдъегерской службой, электронные, при помощи СМИ [10, стр. 18].

Устные обращения направляются, как правило, с целью быстро довести информацию до того или иного органа или должностного лица, добиться скорейшего принятия решения. Устные обращения подразделяются на личные, то есть, адресуемые при личной встрече, и телефонные, сообщаемые по телефону. А.В.Минашкин отмечает, что устные обращения рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены [31, стр. 11].

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 совершившем [31, стр. 52].

На устное обращение гражданину сразу же может быть дан ответ, если не требуется дополнительной проверки сообщенных им сведений, о чем делается соответствующая запись в карточке, где был зафиксирован сам факт обращения. В отдельных случаях дается письменный ответ. Обращения с использованием телефона не нашли регламентации в новом Федеральном законе. Разрешению они подлежат с учетом ст. 11 Федерального закона от

02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [3].

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом 59-ФЗ. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается 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 Федеральным законом №59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме [12, стр. 25].

По числу лиц, направивших обращение:

- Единоличные;
- Коллективные.

В базовом федеральном законе понятие коллективного обращения не дается, но закреплена возможность подачи обращения группой лиц. В инструкциях различных органов государственной власти, определяющих порядок работы с обращениями граждан, даны различные определения коллективных обращений [17, стр. 108].

Коллективное обращение - это обращение двух или более граждан в письменной форме, содержащее частный интерес, либо обращение, принятое на митинге или собрании, имеющее общественный интерес [5].

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 подписей [6].

В ведомственных инструкциях закреплены виды обращений, встречающиеся на практике. Отнесение таких обращений к тому или иному виду меняет порядок работы с таким обращением. К таким видам обращений относятся: первичное, повторное, аналогичное, анонимное, многократное, некорректное по содержанию или изложению, заведомо ложное обращение и др.

По причинам, послужившим основанием для подачи обращения:

- гражданская инициатива, направленная на улучшение государственного управления,
- восполнения пробелов правового регулирования,
- 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. [11, стр. 98]

Одним из нормативно не закрепленных видов обращений является открытое письмо.

Открытое письмо - специфический вид обращения к определенным властным структурам в прессе (в настоящее время в сети Интернет), предназначенный для широкой огласки. С ними выступает гражданин или

группа лиц, не обладающие властными полномочиями (работники науки, культуры, представители мелкого, среднего и крупного бизнеса др. категории граждан) с целью повлиять на общественные процессы или публично значимые, по их мнению, ситуации. Такими обращениями осуществляется попытка публично обозначить возникшую проблему не только перед системой государственного управления, но и перед общественностью. Публикуются с подписями отдельных участников или групп, в которые они объединены [16, стр. 228].

Открытые письма пользуются популярностью среди населения. Они позволяют гражданам свободно в масштабах всей страны говорить о проблемах, не обращаясь непосредственно к властным структурам. Однако в большинстве случаев откликаются на открытые письма обычные граждане. Так как данный вид обращений не получил законодательного закрепления, нет никаких гарантий, что гражданин получит ответ по существу поставленных вопросов, законодательством не закреплена ответственность за бездействие со стороны адресата открытого письма. На наш взгляд необходимо включить открытое письмо в обязательный общенациональный список видов обращений граждан [14, стр. 223].

В настоящее время существует специальный сайт в интернете, на который граждане могут отправлять свои открытые письма (www.openletter.ru).

В последние годы многие государства, в том числе и Российская Федерация, ставят приоритетной задачей своего развития переход к электронным формам управления, которые необходимы в информационном обществе. Постепенно в России создается «электронное государство» и «электронное правительство», основным инструментарием которого становятся современные информационные технологии. Все государственные органы в настоящее время представлены в сети Интернет на официальных порталах и сайтах с встроенными интерактивными сервисами [19, стр. 94].

При переходе к государственному управлению с использованием

механизмов электронного государства, граждане получают новые возможности по взаимодействию с властными структурами. В том числе и посредством направления обращений и запросов в органы государственной власти и местного самоуправления через Интернет порталы этих органов, через Интернет- конференции Президента РФ, Председателя Правительства РФ, членов Правительства РФ и других представителей власти в режиме реального времени или задавая вопросы по электронной почте, а также участвуя в дискуссиях, возможность которых предусмотрена теперь на официальных сайтах (порталах) многих государственных и муниципальных органов. Созданный механизм позволяет гражданам взаимодействовать с государственными службами 24 часа в сутки 7 дней в неделю, а также дает им возможность влиять на политические обсуждения и процессы в своем городе, регионе и стране в целом [40, стр. 216].

Часть 3 ст.7 Закона закрепляет, что обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

Электронное обращение расширяет круг лиц, которые обращаются в государственные органы и органы местного самоуправления со своими проблемами, замечаниями, просьбами, а также идеями об улучшении процессов управления государством.

Среди таких субъектов можно выделить лиц, которые за последние годы привыкли использовать для связи именно электронные средства. Расширятся возможности и у лиц, которые в связи с инвалидностью и другими проблемами ограничены в свободе передвижения [50, стр. 334].

Основная цель института обращений граждан - обеспечить практический механизм реализации конституционного права граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Основные функции института обращений граждан это:

- Правозащитная функция, сущность которой заключается в том, что

обращения как юридический институт являются одним из средств защиты прав граждан: они позволяют предупредить правонарушение, а если оно уже совершено, устранить его последствия, наказать виновных и восстановить нарушенное право. Правозащитная функция, вне всякого сомнения, является определяющей, центральной. Она проявилась ранее прочих. Ведь изначально обращения представляли собой исключительно жалобы или просьбы о милости, следовательно, имели целью или восстановление нарушенного права, или приобретение некоего нового права. Каждому человеку более всего близки его частные интересы и личные права.

- Информационная функция, которая состоит в том, что обращения граждан являются ценнейшим источником сведений для государственного и муниципального аппарата о проблемах граждан и их желаниях. На основании этой информации управленческий аппарат может планировать свои мероприятия, вносить изменения в общественный порядок.

- Коммуникационная функция, которая заключается в том, что обращения граждан могут быть средством коммуникации между государством и гражданами, служить своего рода каналом воздействия, с помощью которого граждане смогут, так или иначе, воздействовать на властные решения, участвовать в процессе их принятия и др. [53 стр. 47]

Таким образом, обращения граждан - это форма взаимодействия гражданина (граждан), индивидуального предпринимателя, юридического лица с государственными органами или иными организациями (должностными лицами), направленная на приобретение, реализацию или восстановление и защиту своих прав, свобод и законных интересов. Обращения граждан можно классифицировать по различным основаниям, но наиболее распространенными видами обращений граждан, получившими отражение в Законе, являются предложение, заявление и жалоба [46, стр. 118].

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

Институт обращений граждан имеет достаточно широкую правовую регламентацию.

Правовой основой института обращений граждан является Конституция Российской Федерации 1993 г, в которой закреплён ряд статей, наделяющих граждан правом обращаться во властные структуры, а органам публичной власти должностным лицам вменяется обязанность рассматривать и разрешать такие обращения. Это статьи 2, 32, 53 и др. Статья 33 специально посвящена обращениям граждан. По данной статье граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять 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 распространяются на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном иными федеральными законами. Следовательно, можно выделить два различных вида обращения граждан, имеющих различную правовую регламентацию: общее и специальное [3].

Порядок подачи и рассмотрения общего обращения 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; детализирующими и конкретизирующими нормы федерального закона;
- Положениями и административными регламентами публичных органов;
- Специальными законами и подзаконными актами субъектов РФ [15, стр. 217].

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

Кроме этого 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 это не единственный нормативный правовой акт, регламентирующий эту деятельность [18, стр. 26].

Если в качестве обращающегося выступает редакция средства массовой информации, то необходимо использовать некоторые особенности Закона РФ от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации».

Также следует различать особенности работы с поступающими от граждан и организаций запросами в рамках Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и заявлениями, поступающими в связи с оказанием государственных и муниципальных услуг на основании Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [30, стр. 318].

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

Еще одной сложностью для правоприменителя обернулось принятие постановления Пленума Верховного Суда РФ от 18.07.2012 № 19-П, которое распространило с 7 мая 2013 г. действие Федерального закона № 59-ФЗ на

обращения юридических лиц, объединений граждан и должностных лиц.

Кроме того, много проблем при определении правового режима обращений доставляют жалобы, которые подразделяются на жалобы в рамках специальных процедур обжалования действий и решений должностных лиц и органов власти в административном и судебном порядке [23, стр. 209].

В данном случае также применяются специальные нормы, а не Федеральный закон № 59-ФЗ.

Например, при обжаловании в порядке административных процедур оказания государственных и муниципальных услуг приоритет будут иметь процессуальные нормы, установленные административными регламентами оказания услуг.

В качестве методической основы при работе с обычными обращениями граждан и организаций используются Методические рекомендации по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в приемных Президента РФ, в федеральных органах государственной власти, в органах государственной власти субъектов РФ, в иных государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденные п. 2 решения рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол от 22.03.2013 № 2) [22, стр. 137].

Особую актуальность организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления приобретает с принятием закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации и предоставлении государственных и муниципальных услуг». Этот закон позволил оказывать квалифицированную помощь гражданам через систему информационного взаимодействия граждан с органами местного самоуправления и предоставлять муниципальные услуги [28, стр. 40].

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

информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями [39, стр. 37].

В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации.

Следует отметить, что как в письменном, так и в электронном обращении, содержится информация о персональных данных граждан, которая хранится и обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» [4].

Согласно 32 статье федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», граждане имеют право на индивидуальное и коллективное обращение в органы местного самоуправления. Это право относится к конституционно гарантированным [2].

К числу федеральных законов, обеспечивающих реализацию права граждан на обращение, относится ряд кодифицированных нормативных правовых актов РФ, в том числе: Уголовно-процессуальный кодекс, Гражданский процессуальный кодекс, Арбитражно-процессуальный кодекс, а также Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях. Указанные нормативные акты регламентируют право граждан на обращение за судебной защитой, а также закрепляют форму рассмотрения жалоб и заявлений граждан. Большое значение имеет в связи с этим Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об

обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», согласно которому каждый гражданин России вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных органов, органов местного самоуправления, учреждений, предприятий и их объединений, общественных объединений или должностных лиц, государственных служащих нарушены его права и свободы. Внесудебный порядок рассмотрения жалоб граждан в связи с нарушением их конституционных прав определен, например, Федеральным конституционным законом от 27 февраля 1997 г. № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации».

В последние годы в России активно расширяется правовое регулирование правоотношений, связанных с обращениями граждан, усилены гарантии обеспечения их законных прав и интересов. В частности, Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» к основным направлениям деятельности государственных органов по повышению эффективности противодействия коррупции относит (ст.7) усиление контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан и юридических лиц, обеспечение доступа к информации о деятельности государственных органов. Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» обязывает государственные органы (ч.9 ст.13) размещать в сети Интернет обзоры обращений граждан, организаций и общественных объединений, а также обобщенную информацию о результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах [13, стр. 78].

Значительно усилена ответственность должностных лиц, а также государственных и муниципальных служащих за нарушение установленного законодательством порядка работы с обращениями граждан, оказания государственных и муниципальных услуг. В частности, ст. 5.59 КоАП РФ предусматривает наложение на должностных лиц государственных органов и

органов местного самоуправления административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей за нарушение установленного законодательством РФ порядка рассмотрения обращений граждан.

Указом Президента Российской Федерации от 13 апреля 2010 г. № 460 на руководителей федеральных органов государственной власти и иных государственных органов была возложена обязанность обобщать практику рассмотрения обращений граждан и организаций по повышению эффективности работы с обращениями. Органам государственной власти субъектов РФ и органам местного самоуправления рекомендовано руководствоваться данным требованием [24, стр. 14].

Правовой основой же организации работы с обращениями граждан является Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Настоящим Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. Установленный законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами [33, стр. 314].

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» под органами местного самоуправления понимаются выборные и другие органы, наделенные полномочиями на решение вопросов местного значения и не входящие в систему органов государственной власти [41, стр. 224].

1.3 Особенности организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления

Рассмотрение обращений граждан является одним из важнейших полномочий органов местного самоуправления. Местные администрации выполняют роль основного органа местного самоуправления, осуществляющего организационно-управленческие функции по вопросам рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовании. В связи с этим специалистам местных администраций важно учитывать особенности работы с обращениями граждан [45, стр. 291].

В местной администрации рассматриваются письменные и устные обращения граждан, их объединений по вопросам, находящимся в ее компетенции в соответствии с Конституцией РФ, федеральными конституционными законами, федеральными законами, издаваемыми в 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 администрации [49, стр. 328].

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 это не единственный нормативный правовой акт, регламентирующий эту деятельность.

Как мы уже рассмотрели выше виды обращений граждан в органы местного самоуправления. Действующий Федеральный закон № 59-ФЗ предусматривает всего три вида обращений:

- предложение;
- заявление;

- жалоба.

Особенности работы с такими обращениями включают в себя возможность дачи ответа с указанием на применимость этого предложения, но не требуют от должностных лиц совершения полного набора рекомендованных действий [51, стр. 98].

В производстве по обращениям граждан можно выделить следующие стадии [43, стр. 20]:



Рисунок 1.1 - Стадии производства по обращениям граждан

Основанием для начала первой стадии является:

Поступление письменного обращения гражданина (граждан) в орган государственной власти или местного самоуправления или к должностному лицу (включая обращения в форме электронного документа).

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом [42, стр. 101].

Для приема обращений граждан в форме электронного документа

применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями.

Следующим этапом работы с обращением на первой стадии является его регистрация.

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

При подаче обращения лично, обращение регистрируется в присутствии гражданина, о чем выдается талон установленного образца, а по просьбе гражданина ставится отметка на копии обращения [44, стр. 205].

Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами публичного органа, должны быть переданы в соответствующий отдел не позднее следующего рабочего дня.

Зарегистрированные обращения предаются для дальнейшего анализа, содержащейся в них информации на рассмотрение компетентным лицам на этом заканчивается первая стадия и начинается вторая стадия производства по обращениям граждан [47, стр. 51].

Далее происходит проверка соответствия обращения установленным требованиям и его направление конкретному лицу, уполномоченному рассмотреть изложенные в обращении вопросы и дать на них ответы.

При первичном анализе содержания обращений граждан принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению (в некоторых случаях подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации);
- о направлении обращения в подчиненные подразделения по подведомственности или территориальности;
- о направлении обращения по компетенции;
- о приобщении аналогичного обращения к материалам проверки по первому обращению;

- об оставлении его без рассмотрения;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией [29, стр. 40].

Рассмотрение обращения по существу - действия уполномоченных на то должностных или иных лиц, направленные на проверку фактов, изложенных в обращении, установление обоснованности содержащихся в них просьб, требований и соображений и принятие решения по обращению.

Детали рассмотрения обращений подробно прописаны в инструкциях и административных регламентах по рассмотрению обращений граждан тех или иных органов местного самоуправления с учетом специфики данного органа и сферы в которой осуществляется государственное управление.

Орган местного самоуправления обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения [26, стр. 72].

На данной стадии собирается и обобщается полученная информация, необходимая для объективного рассмотрения обращения, причем исследовано должно быть полностью все обращение, вне зависимости от его объема. Недопустимо исследование органом местного самоуправления лишь выдержек из документа.

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 месте [21, стр. 38].

Например, орган местного самоуправления, в который обратился гражданин с жалобой на некачественно проведенный ремонт отопительных систем и вследствие которого произошел прорыв трубы и была залита квартира, может организовать комиссию для осмотра места происшествия.

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 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение [37, стр. 56].

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 устный ответ.

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;
- решение вопроса о привлечении к дисциплинарной или иной установленной законодательством ответственности должностного лица, принявшего заведомо незаконное решение или допустившего незаконное действие (бездействие), ставшее предметом обжалования;
- в необходимых случаях обеспечивает принесение гражданину извинения в письменном виде в связи с допущенным нарушением его прав.

2. Об отказе в удовлетворении обращения.

В этом случае должностное лицо сообщает гражданину в письменном ответе о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

3. Об уведомлении гражданина о направлении его обращения на

рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией [31, стр. 225].

Стадия контроля, проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан важна для устранения причин и условий, порождающих обращения граждан, а так же для обеспечения законности и государственной дисциплины.

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 [40, стр. 316].

Контроль - важнейший вид обратной связи, при помощи которого местные органы власти получают информацию о фактическом состоянии дел, выполнении принятых решений. Контроль используется для повышения исполнительской дисциплины, оценки работы, предотвращения негативных процессов.

Далее рассмотрим особенности 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 документов [33, стр. 221].

Устные обращения по телефону горячей линии или телефону доверия - это обращения, поступившие с использованием телефонной консультативной службы.

Такая служба обычно организуется для оперативной обработки запросов и обращений граждан, а также для предоставления консультаций и ответов на интересующие вопросы в режиме реального времени.

При поступлении устных обращений граждан справочного характера по горячей линии рекомендуется безотлагательно предоставлять необходимую информацию и разъяснения по существу поставленных вопросов.

В случае когда нет возможности информировать оперативно, устное обращение регистрируется, и далее работа с ним производится так же, как с письменным обращением. Обращения, поступающие в ходе личного приема граждан или работы общественной приемной, также являются специфическими формами обращений [51, стр. 301].

Личный прием проводится с целью поддержания непосредственных контактов органа власти с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб.

Для организации личного приема информация о порядке его проведения (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте органа власти в сети Интернет [45, стр. 114].

В случае если интересующий заявителя вопрос на момент личного приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе этого приема.

Информация о ведении личного приема и результатах рассмотрения такого обращения фиксируется в карточке личного приема и заносится в специальный Журнал учета обращений, обратившихся в орган власти на личном приеме [50, стр. 220].

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

Блог должностного лица - это современный способ информирования

общественности о позиции должностного лица по тем или иным вопросам. Обычно блогом является веб-сайт, основное содержимое которого - регулярно добавляемые записи, содержащие текст, изображения или иную информацию, в т. ч. мультимедиа.

Блоги обычно публичны и предполагают сторонних читателей, которые могут вступить в публичную полемику с автором (в комментарии к блогзаписи или своих блогах). Обращение в блог должностного лица и обращения, поступающие через интернет-приемную или форму обратной связи портала или сайта рассматриваются как письменные обращения, поданные с использованием информационно-коммуникационных технологий [35, стр. 57].

При обращении в блог должностного лица текст обращения может быть подвергнут модерации (проверке) согласно нормам этики и правилам правописания и только после этого опубликован. Использование таких технологий, как блог, интернет-приемная, обращение через сайт, факс и электронную почту, - это электронная форма обращения. Электронное обращение должно содержать минимально необходимые для организации ответа параметры: фамилию, имя, отчество (при его наличии) обратившегося, его электронный адрес [29, стр. 40].

Если обращающийся желает получить ответ по почте (письменно), то в обращении может быть указан адрес для отправок. Если почтовый адрес в электронном обращении не указан, но есть сведения о фамилии имени и отчестве (при наличии), а также e-mail, то ответ необходимо отправить по электронной почте. Исключением будет ситуация, когда при ответе может быть разглашена информация о персональных данных или иная, охраняемая законом информация ограниченного доступа. Обычно электронное обращение переводится в письменную форму и работа по его рассмотрению осуществляется как с письменным обращением [41, стр. 282].

Необходимо запомнить, что отвечать на такие обращения необходимо с использованием тех же каналов связи, путем которых обращение было

направлено. Здесь возможно только несколько исключений: в обращении указан иной способ получения/направления ответа (почтой, нарочно, иным конкретным образом); в обращении указан почтовый адрес для ответа (тогда ответ дается по почтовому адресу).

Таким образом, на основании проделанной первой главы можно сделать вывод, обращения граждан - это форма взаимодействия гражданина (граждан), индивидуального предпринимателя, юридического лица с государственными органами или иными организациями (должностными лицами), направленная на приобретение, реализацию или восстановление и защиту своих прав, свобод и законных интересов. Обращения граждан можно классифицировать по различным основаниям, но наиболее распространенными видами обращений граждан, получившими отражение в Законе, являются предложение, заявление и жалоба.

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

Рассмотрение обращений граждан является одним из важнейших полномочий органов местного самоуправления. В местной администрации рассматриваются письменные и устные обращения граждан, их объединений по вопросам, находящимся в ее компетенции.

Особенности работы с такими обращениями включают в себя возможность дачи ответа с указанием на применимость этого предложения, но не требуют от должностных лиц совершения полного набора рекомендованных действий.

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

2.1 Характеристика Администрации города Рубцовска Алтайского края как органа местного самоуправления

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

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

Структура Администрации города Рубцовска утверждается Рубцовским городским Советом депутатов Алтайского края по представлению Главы Администрации города Рубцовска (см. Приложение 1).

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

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

Структура администрации города должна обеспечить решение вопросов местного значения в объеме, принятом Уставом города, исполнение принятых муниципальных бюджетных обязательств и переданных отдельных

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

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

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

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

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

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

Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» раскрывает сущность,

самостоятельность органов власти муниципальных образований.

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

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

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

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

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

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

администрации. В составе администрации имеются подразделения, осуществляющие материальное и техническое обслуживание местной администрации.

Охарактеризуем цели деятельность и функции наиболее крупных звеньев аппарата администрации.

Правовой отдел является структурным подразделением аппарата администрации. Правовой отдел осуществляет свою деятельность под руководством главы местной администрации и его заместителя. В функции правового отдела входит: проверка соответствия актов местной администрации законодательству РФ, т.е. проведение экспертизы документов; ознакомление руководящих и иных работников аппарата местной администрации с поступающими нормативными актами, а также обзор юридической практики; правовой экспертизы и т.д.

Отделы и комитеты подразделяются на отраслевые и функциональные. Отраслевые подразделения осуществляют руководство отдельными отраслями муниципального хозяйства.

Комитет по управлению имуществом города Рубцовска является функциональным структурным подразделением администрации муниципального образования «Город Рубцовск», уполномоченным осуществлять от имени муниципального образования «Город Рубцовск» права собственника муниципального имущества и полномочия в области земельных отношений в части и порядке, определенных в соответствии с законодательством, решениями Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края и иными муниципальными правовыми актами.

Основными задачами Комитета, связанными с решением вопросов местного значения, являются:

- владение, пользование, распоряжение имуществом, находящимся в муниципальной собственности, от имени и в интересах муниципального образования «Город Рубцовск».
- участие в формировании, исполнении бюджета муниципального

образования «Город Рубцовск» и контроле за его исполнением.

- участие в процессе резервирования земель и изъятия, в том числе путем выкупа, земельных участков в границах муниципального образования «Город Рубцовск» для муниципальных нужд.

Комитет по финансам налоговой и кредитной политике Администрации города Рубцовска Алтайского края.

Основными целями и задачами Комитета являются:

- организация и осуществление работы по составлению проекта бюджета муниципального образования город Рубцовск Алтайского края и его исполнению;

- координация деятельности и осуществление контроля за соблюдением финансовой дисциплины предприятиями, организациями и учреждениями, финансируемыми из бюджета города;

- экономическое обоснование планирования доходов и расходов бюджета города, проведение мероприятий способствующих поступлению в бюджет города доходов;

- концентрация финансовых ресурсов на приоритетных направлениях социально - экономического развития города, целевое финансирование общегородских потребностей;

- реализация и совершенствование основных направлений бюджетной, налоговой и кредитной политики города.

Управление по промышленности, энергетике, транспорту, развитию предпринимательства и труду содействует в реализации государственной политики, законодательных актов Российской Федерации, Алтайского края, решений Рубцовского городского Совета депутатов Алтайского края, постановлений и распоряжений главы города в области развития промышленности, транспорта, связи, электроэнергетики, предпринимательства и рыночной инфраструктуры, в сфере социально-трудовых отношений.

Участвует в формировании и осуществлении экономической,

социальной, технической политики администрации города, направленной на развитие городского хозяйства в области промышленности, транспорта, связи, электроэнергетики, предпринимательства и рыночной инфраструктуры, и взаимодействует с предприятиями различных форм собственности, учреждениями и организациями по вопросам социально-трудовых отношений.

Обеспечивает взаимодействие администрации города с предприятиями различных отраслей промышленности, транспорта, связи, электроэнергетики и предпринимательскими структурами, осуществляющими свою деятельность на территории города, и привлекает их к участию в формировании и реализации социально-экономической политики в городе.

Комитет по архитектуре и градостроительству призван, осуществлять регулирование земельных отношений, возникающих в результате архитектурной или градостроительной деятельности юридических и физических лиц. Ему предоставлено право оформления землеотводных документов субъектам архитектурной и градостроительной деятельности. Комитет по архитектуре и градостроительству осуществляет контроль за поступлением земельных платежей.

Жилищный комитет осуществляет передачу (приватизацию) жилого помещения в собственность граждан, ведет постановку граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляет жилое помещение муниципального специализированного жилищного фонда (общежития, служебные, жилые помещения), предоставляет жилое помещение по договору социального найма, отвечает за предоставление мер социальной поддержки по обеспечению жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов.

Основными функциями отдела экономического развития и ценообразования являются: участие в разработке предложений по формированию местного бюджета, планов и программ экономического и социального развития соответствующей территории; развитие

предпринимательской деятельности; участие в разработке рыночных механизмов, использование займов, векселей, натурального покрытия платежей в местный бюджет и т.д.

Деятельность создаваемых органов в системе местной исполнительной власти осуществляется в соответствии с положением об этих органах, утверждаемыми либо главой администрации, либо по представлению последнего представительным органом местного самоуправления.

Отдел по организации управления и работе с обращениями. В соответствии с действующим Положением отдел по организации управления и работе с обращениями в структуре Администрации города Рубцовска предназначен для осуществления организационного и документационно-технического обеспечения деятельности Главы Администрации города Рубцовска и заместителей Главы Администрации города Рубцовска в соответствии с направлениями их деятельности.

В обязанности отдела, в том числе, входит оказание консультационной и методической помощи руководителям и специалистам отраслевых (функциональных) органов Администрации города Рубцовска, а также муниципальных предприятий, учреждений и организаций в их делопроизводственной деятельности.

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

Достоинствами линейно-функциональной структуры является:

- высокая компетентность функциональных руководителей;

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

При этом у линейно-функциональной структуры имеются следующие недостатки:

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

Таким образом, можно сделать вывод, что Администрация города Рубцовска формируется Главой Администрации города Рубцовска в соответствии с федеральными законами, законами Алтайского края и Уставом города Рубцовска.

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

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

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

Организационная структура Администрации г.Рубцовска является

линейно-функциональная. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель (Глава администрации г.Рубцовска), возглавляющий определенный коллектив.

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

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

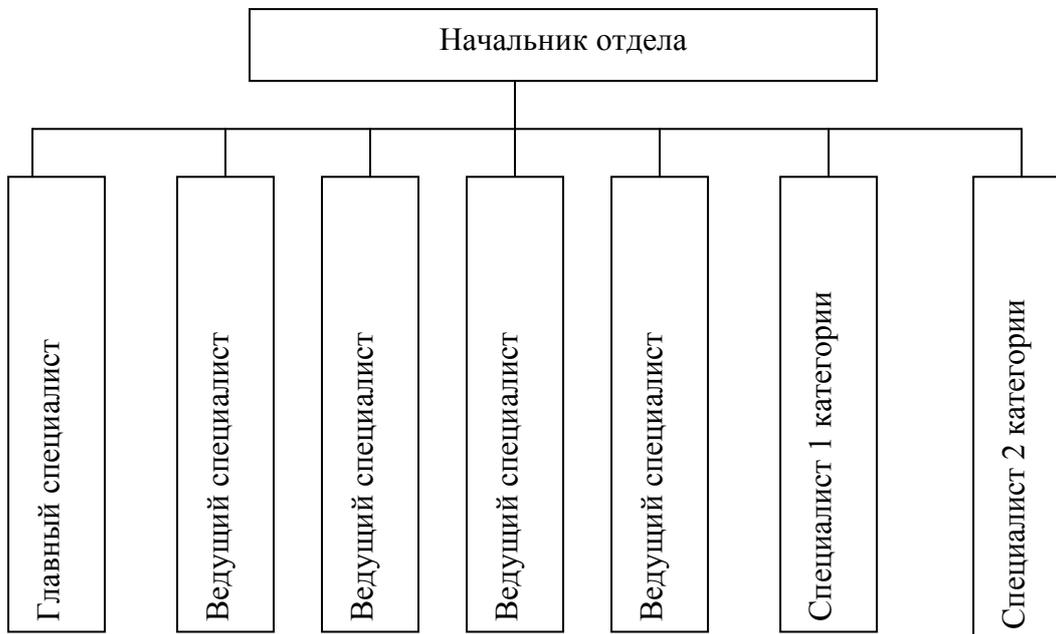


Рисунок - 2.1 Организационная структура отдела по организации управления и работе с обращениями граждан

Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации МО г.Рубцовск разработан в соответствии с Конституцией

Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, Законом Алтайского края от 29 декабря 2006 г. №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и Уставом МО г.Рубцовск Алтайского края.

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

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

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

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

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

Организация, ведение и совершенствование системы работы с обращениями граждан на основе единой технической политики и

применения современных технических средств, методическое руководство и контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации осуществляются отделом по работе с обращениями граждан.

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

Регистрация обращений граждан производится отдельно от регистрации других видов документов.

Все поступающие в администрацию МО г.Рубцовск письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней.

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

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

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

Обращение, поступившее в администрацию города МО г.Рубцовск или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

При поступлении обращения главе МО г.Рубцовск, первые заместители, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений либо уполномоченные на то лица в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии его к рассмотрению либо

направлении в государственный орган или другой орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в заявлении вопросов.

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

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

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

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

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

гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава МО г.Рубцовск, первые заместители, заместители главы администрации либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

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

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения.

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

Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации МО г.Рубцовск разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами,

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, Законом Алтайского края от 29 декабря 2006 г. №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» и Уставом МО г.Рубцовск Алтайского края.

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

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

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

2.3 Анализ и оценка эффективности работы с обращениями граждан в Администрации города Рубцовска Алтайского края за 2014-2016 гг.

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

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

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

рассмотрения обращений граждан;

- повышение результативности рассмотрения.

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

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

Далее в работе рассмотрим итоги работы отдела по работе с обращениями граждан администрации г. Рубцовск за 2014-2016 г.г. (см. таблицу 2.1)

Таблица 2.1 - Сведения о количестве обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг.

| Типы обращений | 2014 г. | | 2015 г. | | 2016 г. | |
|---|---------|----------|---------|----------|---------|----------|
| | Кол-во | Доля в % | Кол-во | Доля в % | Кол-во | Доля в % |
| Письменные обращения | 1110 | 55,6 | 1257 | 60,1 | 908 | 57,6 |
| Обращения в Интернет-приемную Администрации г.Рубцовска | 657 | 32,9 | 631 | 30,2 | 525 | 33,3 |
| Устные обращения | 230 | 11,5 | 204 | 9,8 | 144 | 9,1 |
| Общее количество | 1996 | 100 | 2092 | 100,0 | 1577 | 100,0 |

Из приведенных данных в таблице 2.1 и рисунка 2.2 можно сделать вывод, что наибольшую долю среди обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг. занимают письменные обращения, так в 2014г. доля указанных обращений составляла – 55,6%, в 2015г. – 60,1%, в 2016г. – 57,6%.

Второй по численности типов обращений составляет категория Интернет – обращения, так в 2014г. доля Интернет – обращений составляла 32,9%, в 2015 г. – 30,2%, в 2016г. – 33,3%.

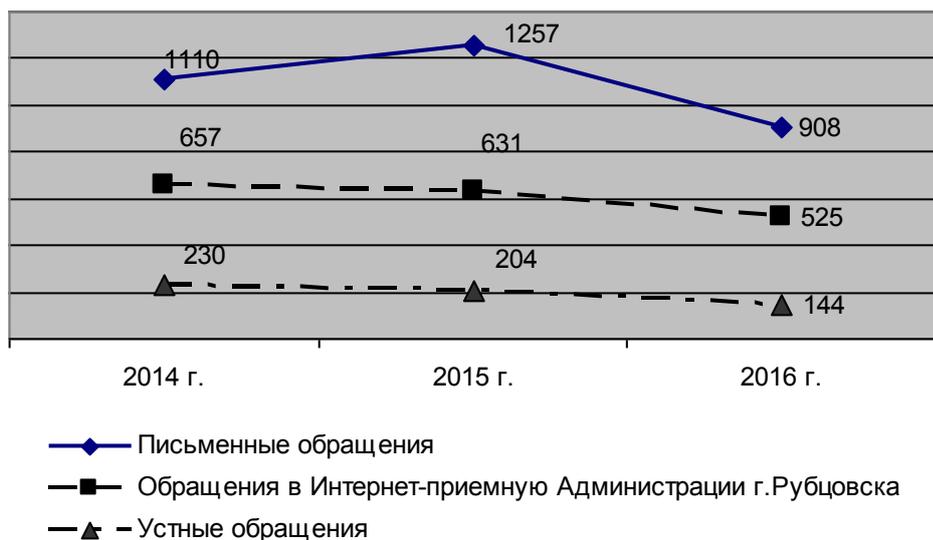


Рисунок 2.2 - Количество обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг.

Устные обращения, поступившие в отдел по работе с обращениями граждан в анализируемом периоде, составляют незначительную часть от общего количества обращений, так в 2014г. доля указанных обращений составила -11,5%, в 2015 г. – 9,8%, в 2016г. – 9,1%.

Таблица 2.2 – Динамика количества обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг., в %

| Типы обращений | Темп роста в % | |
|---|-----------------|----------------|
| | 2015г. / 2014г. | 2016г./ 2015г. |
| Письменные обращения | 113,3 | 72,2 |
| Обращения в Интернет-приемную Администрации г.Рубцовска | 96,1 | 83,2 |
| Устные обращения | 88,9 | 70,6 |
| Общее количество | 104,8 | 75,4 |

Исходя из представленных данных в таблице 2.2 следует, что на всем анализируемом периоде 2014-2016г.г. наблюдается практически по всем типам обращений отрицательный темп роста. Исключение составляет положительный темп роста количества письменных обращений в 2015г. по отношению к 2014г., который составил – 113,3%, в 2016г. по отношению к 2015г. темп роста количества письменных обращений был отрицательным и

составил – 72,2%.

Количество обращений в Интернет-приемную Администрации г.Рубцовска и устные обращения на всем анализируемом периоде имели отрицательный темп роста, который составил в 2015г. по отношению к 2014г. – 96,1% и 2016г. по отношению к 2015г. – 83,2% - по Интернет обращениям, в 2015г. по отношению к 2014г. – 88,9% и в 2016г. по отношению к 2015г. – 70,6% - по устным обращением.

Темп роста по рассматриваемым типам обращениям связан с динамикой общего количества обращений в администрацию г.Рубцовска, темп роста которых в 2015г. по отношению к 2016г. составил – 104,8%, а в 2016г. по отношению к 2015 г. – 754,4%.

Сведения о социальном статусе граждан, обратившихся в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг. приведены в таблице 2.3.

Таблица 2.3 Структура социального статуса граждан, обратившихся в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг.

| Тип социального статуса | 2014 г. | | 2015 г. | | 2016 г. | |
|---|---------|----------|---------|----------|---------|----------|
| | Кол-во | Доля в % | Кол-во | Доля в % | Кол-во | Доля в % |
| Пенсионеры | 297 | 14,9 | 262 | 12,5 | 191 | 12,1 |
| Инвалиды и иные льготные категории граждан | 200 | 10 | 186 | 8,9 | 153 | 9,7 |
| Служащие | 58 | 2,9 | 48 | 2,3 | 35 | 2,2 |
| Рабочие | 265 | 13,3 | 349 | 16,7 | 233 | 14,8 |
| Работники бюджетной сферы | 110 | 5,5 | 103 | 4,9 | 58 | 3,7 |
| Предприниматели | 70 | 3,5 | 56 | 2,7 | 50 | 3,1 |
| Безработные | 84 | 4,2 | 96 | 4,6 | 33 | 2,1 |
| Студенты, учащиеся | 42 | 2,1 | 36 | 1,7 | 16 | 1 |
| Др. категории граждан, в т.ч. - не указавшие статус | 870 | 43,6 | 956 | 45,7 | 807 | 51,2 |
| Всего | 1996 | 100 | 2092 | 100 | 1577 | 100 |

Исходя из данных таблицы 2.3 можно сделать вывод, что самой многочисленной категорией граждан обратившихся в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг., не считая «др. категории граждан» являются «пенсионеры» и «рабочие» которые занимаю примерно одинаковую долю от всех обратившихся.

При этом доля обратившихся «пенсионеров» в анализируемом периоде сокращается, так в 2014г. их доля составляла 14,9%, в 2015г. – 12,5%, а в 2016г. – 12,1%. Доля обратившихся «рабочих» в 2014г. их доля составляла 13,3%, в 2015г. – 16,7%, а в 2016г. – 14,8%.

Следующей по численности категории граждан обратившихся в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг. являются «инвалиды и иные льготные категории граждан» их доля стабильна - 10,0%, 8,9% и 9,7% в 2014г., 2015г. и 2016г. соответственно.

Такие категории граждан как: «работники бюджетной сферы», «служащие», «предприниматели», «безработные» и «студенты, учащиеся» - занимаю примерно равные доли от количества обратившихся в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг.

Категория граждан из числа обратившихся относящихся к «др. категории граждан, в том числе не указавшие статус» - составляют 43,6%, 45,7% и 51,2% в 2014г., 2015г. и 2016г. соответственно.

Таблица 2.4 Динамика количества обратившихся граждан по социальному статусу в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг., в %

| Тип социального статуса | Темп роста в % | |
|---|-------------------|-------------------|
| | 2015г./ 2014г. | 2016г./ 2015г. |
| Пенсионеры | 87,9 | 73,0 |
| Инвалиды и иные льготные категории граждан | 93,3 | 82,2 |
| Служащие | 83,1 | 72,1 |
| Рабочие | 131,6 | 66,8 |
| Работники бюджетной сферы | 93,4 | 56,9 |
| Предприниматели | 80,9 | 88,5 |
| Безработные | 114,8 | 34,4 |
| Студенты, учащиеся | 84,8 | 44,3 |
| Др. категории граждан, в т.ч. - не указавшие статус | 109,9 | 84,5 |
| Всего | 104,8 | 75,4 |

Согласно данным, приведенным в таблице 2.4 следует, что в 2015г. по отношению к 2014г. положительный темп роста по количеству обращений наблюдается только у двух категорий, это «рабочие» и «безработные» их темп роста составил – 131,6% и 114,8% соответственно, кроме двух указанных категорий обратившихся положительный темп роста в 2015г. по

отношению к 2014г. отмечается у «др. категории граждан, в том числе не указавшие статус», где тем роста составил 109,9%.

Что касается категорий обратившихся, так как: «пенсионеры», «Инвалиды и иные льготные категории граждан», «Служащие», «Работники бюджетной сферы», «Предприниматели» и «Студенты, учащиеся», то здесь в 2014г. по отношению к 2015г. наблюдается отрицательный темп роста.

В 2016г. по отношению к 2015г. тем роста по всем категориям обратившихся, указанных в таблице 2.4, отрицательный.

Сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан в Общественную приемную администрации города в 2014-2016 гг. приведены в таблице 2.5.

Таблица 2.5 Структура обращений граждан в Общественную приемную администрации города в 2014-2016 гг.

| Результаты рассмотрения обращений: | 2014 г. | | 2015 г. | | 2016 г. | |
|------------------------------------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|
| | Кол-во | Доля в % | Кол-во | Доля в % | Кол-во | Доля в % |
| Разъяснено | 1086 | 54,4 | 1212 | 57,9 | 994 | 63,0 |
| Решено положительно | 473 | 23,7 | 520 | 24,9 | 426 | 27,0 |
| Отказано | 437 | 21,9 | 360 | 17,2 | 157 | 10,0 |
| Количество рассмотренных обращений | 1996 | 100 | 2092 | 100,0 | 1577 | 100,0 |



Рисунок 2.3 Результаты рассмотрения обращений граждан в Общественную приемную администрации города в 2014-2016 гг., шт.

Исходя из данных таблицы 2.5 и диаграммы, приведенной на рис. 2.3 можно сделать вывод, что основную долю по результатам рассмотрению обращений составляют разъяснения. Доля разъяснений в 2014г., 2015г. и 2016г. составляла 54,4%, 57,9% и 63,0% соответственно. При этом необходимо отметить, что доля разъяснений в результатах рассмотрения обращений в анализируемом периоде неуклонно растет.

Доля положительно решенных обращений в анализируемом периоде 2014-2016гг., также увеличивается. Так в 2014г. доля положительно решенных обращений составляла 23,7%, в 2015г. – 24,9%.

Результаты рассмотрения решений, по которым было отказано на всем анализируемом периоде 2014-2016гг. имеют не значительную долю, доля данных решений в 2014г. составила – 21,9%, в 2015г. – 17,2%, а в 2016г. – 10,0%.

Таблица 2.6 Динамика количества и результаты рассмотрения обращений граждан в Общественную приемную администрации города в 2014-2016 гг., в %.

| Результаты рассмотрения обращений: | Темп роста в % | |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| | 2015г./ 2014г. | 2016г./ 2015г. |
| Разъяснено | 111,6 | 82,0 |
| Решено положительно | 109,9 | 81,9 |
| Отказано | 82,4 | 43,6 |
| Количество рассмотренных обращений | 104,8 | 75,4 |

Согласно данным представленных в таблице 2.6, следует, что в 2015г. по отношению к 2014г. результаты рассмотрения обращений «Разъяснено» и «Решено положительно» имеют положительный тем роста – 111,6% и 109,9% соответственно, тогда как результаты рассмотрения обращений «Отказано» имеют отрицательный тем роста – 82,4%.

В связи со снижением общего количество рассмотренных обращений в 2016г. по отношению к 2015г. по всем результатам рассмотренных обращений «Разъяснено» и «Решено положительно» и «Отказано» наблюдается отрицательный темп роста – 82,0%, 43,6% и 75,4%

соответственно.

Сведения по тематике основных вопросов, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг. приведена в таблице 2.7.

Таблица 2.7 – Структура основных вопросов, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг.

| Тематика основных вопросов | 2014 г. | | 2015 г. | | 2016 г. | |
|---|---------|----------|---------|----------|---------|----------|
| | Кол-во | Доля в % | Кол-во | Доля в % | Кол-во | Доля в % |
| Жилищные вопросы | 232 | 11,6 | 266 | 12,7 | 227 | 14,4 |
| Эксплуатация и ремонт жилищного фонда | 365 | 18,3 | 305 | 14,6 | 221 | 14 |
| Коммунальное хозяйство, благоустройство | 766 | 38,4 | 676 | 32,3 | 506 | 32,1 |
| Работа транспорта | 42 | 2,1 | 52 | 2,5 | 38 | 2,4 |
| Строительство, архитектура | 76 | 3,8 | 88 | 4,2 | 62 | 3,9 |
| Образование | 82 | 4,1 | 117 | 5,6 | 69 | 4,4 |
| Социальная поддержка | 351 | 17,6 | 467 | 22,3 | 397 | 25,2 |
| Другие вопросы | 82 | 4,1 | 121 | 5,8 | 57 | 3,6 |
| Итого | 1996 | 100 | 2092 | 100 | 1577 | 100 |

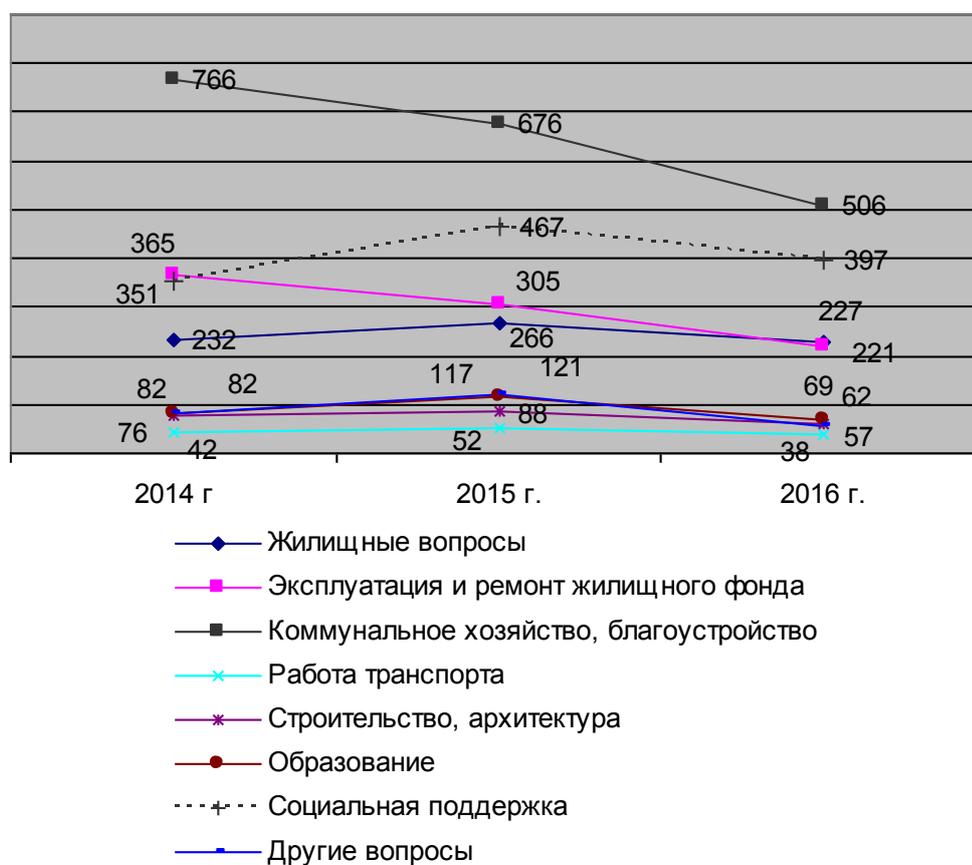


Рисунок 2.4 Тематика основных вопросов, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг.

На основании таблицы 2.7 и диаграммы, приведенной на рисунке 2.4 можно сделать вывод, что тематикой основных вопросов, в анализируемом периоде 2014-2016гг., является «коммунальное хозяйство, благоустройство» их доля в общем количестве составляет в 2014г., 2015г., 2016г. – 38,4%, 32,3%, 32,1% соответственно, при этом необходимо отметить, что доля данных вопросов год от года снижается.

Так если в 2014г. доля вопросов с тематикой «Эксплуатация и ремонт жилищного фонда» являлись вторыми по численности вопросами, которые интересуют жителей г.Рубцовск, то в последующие годы доля данных вопросов снижалась и в 2015г. составляла – 14,6%, а в 2016г. – 14,0%.

Обратная ситуация с долей вопросов касаясь социальной поддержки, так в 2014г. доля данных вопросов третьей по общему количеству, что соответствует – 17,6%, то в 2015г. доля данных вопросов уже составляла – 22,3%, а в 2016г. – 25,2%.

Доля жилищных вопросов также на всем анализируемом периоде 2014-2016гг. увеличивается, так в 2014г. доля данных вопросов составила – 11,6, в 2015г. – 12,7%, а в 2016г. – 14,4%.

Доля остальных категорий вопросов «Работа транспорта», «Строительство, архитектура», «Образование» и «Другие вопросы» на всем анализируемом периоде 2014-2016 гг. примерно одинакова.

Таблица 2.8 - Динамика основных вопросов, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг., темп роста в %

| Тематика основных вопросов | Темп роста в % | |
|---|-------------------|-------------------|
| | 2015г./ 2014г. | 2016г./ 2015г. |
| Жилищные вопросы | 114,7 | 85,5 |
| Эксплуатация и ремонт жилищного фонда | 83,6 | 72,3 |
| Коммунальное хозяйство, благоустройство | 88,2 | 74,9 |
| Работа транспорта | 124,8 | 72,4 |
| Строительство, архитектура | 115,8 | 70,0 |
| Образование | 143,2 | 59,2 |
| Социальная поддержка | 132,8 | 85,2 |
| Другие вопросы | 148,3 | 46,8 |
| Итого | 104,8 | 75,4 |

Согласно, данным, приведенным в таблице 2.8 следует, что на всем анализируемом периоде 2014-2016гг. наблюдается не равномерный темп роста, рассматриваемых вопросов, так в 2015г. по отношению к 2014г. по всем тематикам вопросов, кроме вопросов касаясь эксплуатации и ремонта жилищного фонда и коммунальное хозяйство, благоустройство по которым темп роста – 83,6% и 88,2% соответственно, темп роста положительный. Однако в 2016г. по отношению к 2015 г. темп роста вопросов по всем тематикам отрицательный.

Из всех вопросов жилищно-коммунального хозяйства наиболее актуальными остаются вопросы благоустройства, дорожного хозяйства и санитарного состояния. Они составляют 35,4% от всех вопросов жилищно-коммунального хозяйства.

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам ремонта дорог в городе, очистки дорог от снега в зимнее время, проблемы вывоза мусора, наведения порядка на контейнерных площадках, по отлову бродячих животных, по уличному освещению в различных районах города.

Кроме этого преобладают заявления по переносу сроков капитального ремонта крыш, жалобы на некачественный ремонт крыш.

Так же поступают вопросы некачественного отопления и водоснабжения, которые поступают в период запуска отопления в городе.

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

Кроме этого из отчетов отдел по работе с обращениями граждан следует, что самой актуальной проблемой горожан остаются автопарковки и автостоянки во дворах на детских площадках либо в непосредственной близости

домов. Это касается жителей проживающих не только вблизи центральных улиц, но и так называемых «спальных районов». Количество автотранспорта растет, но проблема с их размещением остается не решенной. По вопросам эксплуатации жилья обращаются граждане, не довольные работой ЖЭКов, управляющих компаний.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- применяется практика проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проводятся комиссионных проверок с составлением актов, что обеспечивает объективность рассмотрения поступающих обращений;
- проводится правовая экспертиза проектов ответов гражданам, которая

содержат объективную и всестороннюю оценку изложенных в обращениях фактов и информации, а так же правовые обоснования принятых решений, что позволило значительно снизить количество обращений на наиболее актуальным для жителей города вопросам;

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

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

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

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

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

Наибольшую долю среди обращений, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан в 2014-2016 гг. занимают письменные обращения. На всем анализируемом периоде наблюдается практически по всем типам обращений отрицательный темп роста. Исключение составляет положительный тем роста количества письменных обращений.

Самой многочисленной категорией граждан обратившихся в отдел по работе с обращениями граждан являются «пенсионеры» и «рабочие». Основную долю по результатам рассмотрению обращений составляют

разъяснения. Тематикой основных вопросов, в анализируемом периоде 2014-2016гг., является «коммунальное хозяйство, благоустройство».

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

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

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

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

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

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

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

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

Совершенствования требует отдел по организации управления и работе с обращениями граждан Администрации города Рубцовска.

Одним из недостатков в работе отдела является отсутствие специалиста отвечающего за прием, обработку и контроль над обращениями граждан. В настоящее время обращения рассматриваются всеми работниками данного отдела, которые по должностным инструкциям выполняют и иные функции.

В этой связи рассмотрение обращений и жалоб граждан осуществляется часто формально и не оперативно. В конечном итоге это негативно сказывается на сроках и качестве рассмотрения обращений граждан.

Данная проблема может быть решена путем перераспределения полномочий внутри отдела, а именно внесением в должностные инструкции одного из сотрудников обязанности, предусматривающие его специализацию по работе с обращениями граждан.

Реализация этого решения повысит ответственность и качество работы с обращениями граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации г. Рубцовск.

В настоящее время в Администрации г.Рубцовск не отработана процедура контроля за рассмотрением обращений граждан. Осуществление такого контроля наталкивается на серьёзные препятствия.

При регистрации обращений учитывается в основном их тематическая направленность, но, как правило, не принимается во внимание их содержание. Поэтому заявления, жалобы, предложения не систематизируются. Не анализируются и не учитываются отдельно. На практике это порождает такие негативные моменты, как: формализм, отписки

(формальные ответы) т.е. неэффективное реагирование Администрации г.Рубцовск на обращения граждан.

В этой связи предлагается: установить конкретную ответственность должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых в обращениях, за не устранение причин, порождающих нарушения прав и свобод человека и гражданина. Эта мера позволит снизить количество просроченных обращений граждан и повысить качество рассмотрения обращения граждан в органы местного самоуправления.

Более конструктивно должна строиться работа Администрации г.Рубцовска по информированию населения о работе органов местного самоуправления, недостаточно активно осуществляется взаимодействие со средствами массовой информации. Это порождает дополнительные обращения граждан в Администрацию г.Рубцовска, например, в части получения разъяснений по принятым ею решениям экономического и социального характера, затрагивающих интересы населения.

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

Для решения данной проблемы нужно установить в вестибюле Администрации города Рубцовск информационный пункт, в котором в порядке очередности будет дежурить сотрудник общего отдела Администрации и давать консультации населению по интересующим вопросам.

Снабдить ответственного работника компьютерной техникой,

справочными правовыми системами, благодаря которым у него появится возможность моментально и наиболее подробно объяснить любому обратившемуся к нему, дать ответ на любой вопрос.

Механизм рассмотрения обращений организаций и граждан, имеющих широкое общественное звучание, позволяет решать важнейшую политическую задачу привлечения граждан к участию в управлении государством. Тем самым создаются условия для устойчивого развития экономики и социальной сферы, развития и укрепления гражданского общества.

Помимо этого следует развивать сеть общественных приемных, привлекать к их деятельности опытных юристов, экономистов, психологов. Надо привлекать государственные юридические службы для оказания бесплатной юридической помощи малоимущим гражданам.

Кроме предложенных мероприятий с целью обеспечения единого подхода к работе с обращениями граждан, их общественных объединений, включая юридические лица, на основании рекомендаций Администрации Президента Российской Федерации, изученной судебной практики и опыта работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления субъектов Российской Федерации, а также анализа собственного опыта в данном направлении в 2017 году Администрации г.Рубцовск необходимо разработать и утвердить Методические рекомендации по работе с обращениями граждан, которая в настоящий момент отсутствует.

Таким образом, в целях совершенствования работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления МО г.Рубцовск рекомендуется:

- внедрить практику проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- внедрить в практику правовую экспертизу проектов ответов гражданам, которая будет содержать объективную и всестороннюю оценку изложенных в обращениях фактов и информации, а так же правовые обоснования принятых решений, что позволит значительно снизить

количество обращений на наиболее актуальным для жителей города вопросам;

- проводить регулярные проверки состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации, в муниципальных предприятиях и учреждениях. Оказывая методическая и практическая помощь по организации работы с поступающими заявлениями граждан, что на практике дает реальные положительные результаты повышения эффективности работы с обращениями граждан;

- продолжать работу по совершенствованию официальных сайтов муниципальных предприятий и учреждений МО г.Рубцовск, а именно обязательному разделу «Обращения граждан».

В Администрации МО г.Рубцовск отсутствует межведомственный электронный документооборот. Это негативно сказывается на сроках обработки документов. Исправить ситуацию может создание компьютерной локальной сети органов муниципальной власти МО г.Рубцовск. Она объединит локальные сети всех муниципальных организаций и учреждений (администрации, школ, больниц, центр занятости, социальной защиты населения и т.д.). Это позволит осуществлять прямое адресное распределение обращений; сокращение времени рассмотрения; повысить контроль со стороны Администрации и гражданина за рассмотрением жалобы.

Таким образом, можно сделать вывод, что одним из недостатков в работе отдела является отсутствие специалиста отвечающего за прием, обработку и контроль над обращениями граждан. Данная проблема может быть решена путем внесения в должностные инструкции одного из сотрудников обязанности, предусматривающие его специализацию по работе с обращениями граждан. Реализация этого решения повысит ответственность и качество работы с обращениями граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации г. Рубцовск.

В настоящее время в Администрации г.Рубцовск не отработана процедура контроля за рассмотрением обращений граждан. Осуществление

такого контроля наталкивается на серьёзные препятствия. В этой связи предлагается: установить конкретную ответственность должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых в обращениях, за не устранение причин, порождающих нарушения прав и свобод человека и гражданина. Эта мера позволит снизить количество просроченных обращений граждан и повысить качество рассмотрения обращения граждан в органы местного самоуправления.

Более конструктивно должна строиться работа Администрации г.Рубцовска по информированию населения о работе органов местного самоуправления, недостаточно активно осуществляется взаимодействие со средствами массовой информации.

Из за занятости специалистов Администрации часто складывается ситуация, когда жителям Рубцовска, пришедшим для подачи обращения не к кому обратиться за консультацией. Для решения данной проблемы нужно установить в вестибюле Администрации города Рубцовск информационный пункт, в котором в порядке очередности будет дежурить сотрудник общего отдела Администрации и давать консультации населению по интересующим вопросам.

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

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.

В письменном обращении гражданина обязательно должны быть указаны его фамилия, имя и отчество и почтовый адрес, по которому будет направлен ответ, поставлены личная подпись гражданина и дата обращения. При этом установлено, что обращения, поступившие «по информационным системам общего пользования», подлежат рассмотрению в порядке, установленном данным Законом.

Правовой основой организации работы с обращениями граждан является Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Настоящим Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. Установленный законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами

Порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами установлен Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

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

Однако не смотря на все положительные моменты в работе

администрации г.Рубцовск по работе с обращениями граждан организация работы с обращениями граждан отдела по работе с обращениями граждан администрации г. Рубцовск требует некоторых доработок.

Одним из недостатков в работе отдела является отсутствие специалиста отвечающего за прием, обработку и контроль над обращениями граждан. В настоящее время обращения рассматриваются всеми работниками данного отдела, которые по должностным инструкциям выполняют и иные функции.

Данная проблема может быть решена путем перераспределения полномочий внутри отдела, а именно внесением в должностные инструкции одного из сотрудников обязанности, предусматривающие его специализацию по работе с обращениями граждан.

Реализация этого решения повысит ответственность и качество работы с обращениями граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации г. Рубцовск.

В настоящее время в Администрации г.Рубцовск не отработана процедура контроля за рассмотрением обращений граждан.

При регистрации обращений учитывается в основном их тематическая направленность, но, как правило, не принимается во внимание их содержание. Поэтому заявления, жалобы, предложения не систематизируются. Не анализируются и не учитываются отдельно. На практике это порождает такие негативные моменты, как: формализм, отписки (формальные ответы) т.е неэффективное реагирование Администрации г.Рубцовск на обращения граждан.

В этой связи предлагается: установить конкретную ответственность должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых в обращениях, за не устранение причин, порождающих нарушения прав и свобод человека и гражданина. Эта мера позволит снизить количество просроченных обращений граждан и повысить качество рассмотрения обращения граждан в органы местного самоуправления.

Более конструктивно должна строиться работа Администрации г.Рубцовска по информированию населения о работе органов местного самоуправления, недостаточно активно осуществляется взаимодействие со средствами массовой информации.

Для решения данной проблемы нужно установить в вестибюле Администрации города Рубцовск информационный пункт, в котором в порядке очередности будет дежурить сотрудник общего отдела Администрации и давать консультации населению по интересующим вопросам.

Кроме предложенных мероприятий с целью обеспечения единого подхода к работе с обращениями граждан, их общественных объединений, включая юридические лица, на основании рекомендаций Администрации Президента Российской Федерации, изученной судебной практики и опыта работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления субъектов Российской Федерации, а также анализа собственного опыта в данном направлении в 2017 году Администрации г.Рубцовск необходимо разработать и утвердить Методические рекомендации по работе с обращениями граждан, которая в настоящий момент отсутствует.

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

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок от 21.07.2014 № 11-ФКЗ)
2. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 30.12.2015) //
3. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) //
4. **О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края. Закон Алтайского края от 29 декабря 2006 г. № 152-ЗС //**
http://www.bamaul.org/vlast/waiti№g_room/zako№_AK_29_12_06/
5. Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации: приказ Генеральной прокуратуры РФ от 17 декабря 2007 г. № 200. // Законность, № 4, 2008
6. Об обращениях граждан. Закон Московской области Принят постановлением Московской областной Думы 27 сентября 2006 г. № 10/191-П // Электронный ресурс: **официальный сайт Правительство Московской области, раздел нормативные документы**
<http://www.mosreg.ru/data/?chapter id=236>
7. Устав муниципального образования город Рубцовск Алтайского края (принят Решением Рубцовского городского Совета депутатов от 18.08.2011 N 633) (ред. от 26.05.2017)
8. Положение об отделе по организации управления и работе с обращениями Администрации города Рубцовска Алтайского края утверждено постановлением Администрации города Рубцовска Алтайского края от 25.09.2014 № 4070
9. Положение о работе с обращениями граждан в Администрации города

Рубцовска Алтайского края утверждено постановлением Администрации города Рубцовска Алтайского края от 22.04.2014 № 1742

10. Алистратов, Ю.Н. Право граждан на обращение в условиях становления демократического правового государства в России. Автореф. дис. канд. юрид. наук. М., 2011. – 29 с.
11. Берлизов, М.П. Государственное и муниципальное управление в области культуры в Российской Федерации (административно-правовой аспект): Монография / М.П. Берлизов. - М.: Юрлитинформ, 2013. - 200 с.
12. Бородин, И.А. О праве граждан на обращения // Муниципальное право. 2010. №8
13. Булаков, О.Н. Нормативно-правовое регулирование реализации гражданами конституционного права на обращение // Адвокат. 2000. № 2. С. 78 - 79.
14. Василенко, И.А. Государственное и муниципальное управление: Учебник для академического бакалавриата / И.А. Василенко. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 494 с.
15. Васильев, В.П. Государственное и муниципальное управление: Учебное пособие / В.П. Васильев. - М.: ДиС, 2014. - 352 с.
16. Выдрин, И.В. Муниципальное право России: учебник для вузов. М., 2013. – 503 с.
17. Гегедюш, Н.С. Государственное и муниципальное управление: Учебное пособие для прикладного бакалавриата / Н.С. Гегедюш, Е.В. Масленникова, М.М. Мокеев и др. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 238 с.
18. Головацкая, М.В. К вопросу о порядке рассмотрения обращений граждан // Юрист. 2012. №5. С. 25-28
19. Дворак, А.А. Реализация конституционного права граждан на обращения в Российской Федерации: Дис. ... канд. юрид. наук. М., 2004. – 215 с.

20. Елькина, А.В. Местная администрация в системе местного самоуправления в Российской Федерации: вопросы правового регулирования и статуса: Дис. ... к.ю.н.: 12.00.02. Екатеринбург, 2014.
21. Жихарев, С.З. Теоретический анализ основных положений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Административное право. 2012. №4. С. 36-39
22. Иванов, В.В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 383 с.
23. Игнатюк, Н.А., Замотаев, А.А., Павлушкин, А.В. Муниципальное право. Учебник для вузов. М., 2012. – 457 с.
24. Кобзарев, Ф. Обращения граждан: новеллы правового регулирования // Законность. 2007. №7. С. 12-16
25. Кокотов, А.Н., Саломаткин, А.С. Муниципальное право России. М., 2014. – 405 с.
26. Комментарий к федеральному закону «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» / Под ред. Ю.А. Тихомирова. 2010. – 146 с.
27. Корякин, В.М. Работа с обращениями граждан в вооруженных силах Российской Федерации: вопросы теории и практики. // СПС Гарант - электронный ресурс
28. Кравец, И.А. Право на обращение граждан в органы местного самоуправления: конституционные основы, проблемы регулирования и реализации // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия «Право». 2012. № 2. С. 33 - 47.
29. Кравченко, В.В. Право граждан Российской Федерации на обращение (правовое регулирование и практика реализации) // Государственная власть и местное самоуправление. 2013. №4. С. 39-42
30. Литвак, Б.Г. Государственное и муниципальное управление. Лучшие мировые практики / Б.Г. Литвак. - М.: МФПУ Синергия, 2013. - 624 с.

31. Минашкин, А.В. Право граждан на обращения: состояние и перспективы правового регулирования // Юрист 2014 № 7. С. 51-54
32. Миронов, А.Л. Государственное и муниципальное управление в России. Конституционный и институциональный аспекты: Монография. / А.Л. Миронов. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 135 с.
33. Наумов, С.Ю. Государственное и муниципальное управление: Учебное пособие / С.Ю. Наумов, Н.С. Гегедюш, М.М. Мокеев и др. - М.: Дашков и К, 2016. - 556 с.
34. Никонов В.А. Государственное и муниципальное управление имеет значение; Издательство МГУ, 2012. - 663 с.
35. Нуднеко Л. А., Хаманева Н.Ю. Новый закон об обращениях граждан: достоинства и недостатки // Государство и право. 2007. № 3. С. 5
36. Нудненко, Л.А. Правовая природа права граждан Российской Федерации на обращение в системе местного самоуправления. Материалы межрегионального научно-практического семинара / Под ред. В.В. Невинского. Рубцовск: Изд-во Алт. Ун-та, 2010. 278 с.
37. Пикалова, Э.Ф. Вопросы совершенствования законодательства об обращениях граждан // Законодательные исследования. 2014. №6. С. 54-57
38. Подолякин А.В. Государственное и муниципальное управление. Менеджмент; КДУ, 2012. - 368 с.
39. Потяркин, Д.Е. Некоторые проблемы правового регулирования рассмотрения обращений граждан // Муниципальная власть. 2013. №12. С. 35-38
40. Пронкин, С.В. и др. Государственное и муниципальное управление зарубежных стран; М.: Книжный дом Университет; Издание 3-е, перераб. и доп., 2013. - 496 с.
41. Райзберг, Б.А. Государственное и муниципальное управление экономическими и социальными процессами: Учебное пособие / Б.А. Райзберг. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.
42. Романов, М.Н. Порядок рассмотрения обращений граждан / М.Н.

- Романов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с.
43. Савоськин, А.В. Система обращений граждан в РФ // Конституционное и муниципальное право. 2014. № 10. С. 18 - 22.
44. Самойлов, В.Д. Государственное и муниципальное управление. Теория, механизмы, правовые основы: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление» / В.Д. Самойлов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2013. - 311 с.
45. Самойлов, В.Д. Государственное и муниципальное управление. Теория, механизмы, правовые основы: Учебник / В.Д. Самойлов. - М.: ЮНИТИ, 2013. - 311 с.
46. 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. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2013. - 271 с.
47. Смушкин, А.Б. Комментарий к Федеральному закону от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». М., 2012. – 89 с.
48. Суглобов, А.Е. Межбюджетные отношения в Российской Федерации: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Финансы и кредит», «Государственное и муниципальное управление» / А.Е. Суглобов, Ю.И. Черкасова, В.А. Петренко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 319 с.
49. Сулакшин, С.С. Правовое регулирование рассмотрения обращений граждан. Труды центра. Выпуск №13; Научный эксперт, 2011. - 672 с.
50. Тихомиров, С.В. Государственное и муниципальное управление в России и зарубежных странах: административно-правовые аспекты: Монография / С.В. Тихомиров. - М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2012. - 320 с.
51. Холопов В.А. Государственное и муниципальное управление; Феникс, 2013. - 368 с.

52. Широбоков, С.А. Конституционное право человека и гражданина на обращение: Учебное пособие. М., 2012. – 147 с.
53. Яновский В.В., Кирсанов С.А. Государственное и муниципальное управление. Введение в специальность; КноРус, 2013. - 200 с.

Структура Администрации МО г.Рубцовск

