

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет экономический  
Кафедра экономической теории и государственного управления  
Специальность 080504.65 – Государственное и муниципальное управление

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Зав. кафедрой  
\_\_\_\_\_ М.В.Зинченко  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

**ДИПЛОМНЫЙ ПРОЕКТ**

на тему: Работа государственных органов власти с обращениями граждан (на примере Правительства Амурской области)

Исполнитель студент группы 031	_____	Ю.К. Грушковская
	(подпись, дата)	
Руководитель доцент, к.э.н.	_____	М.В. Зинченко
	(подпись, дата)	
Нормоконтроль	_____	Л.Н. Михайленко
	(подпись, дата)	
Рецензент	_____	О.А. Цепелев
	(подпись, дата)	

Благовещенск 2016

## РЕФЕРАТ

Дипломный проект содержит 72 с., 10 рисунков, 4 таблицы, 50 источников.

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ХОДАТАЙСТВО, ПЕТИЦИЯ, МЕСТНОЕ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ, ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО, ТЕМП РОСТА, ТЕМП ПРИРОСТА, КОФИЦИЕНТ РОСТА, МИССИЯ, УСТАВ, РЕГИСТРАЦИОННО - КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА

Работа с обращениями граждан, как функция государственных органов, имеет весьма многогранную природу. Во-первых, поскольку право гражданина на обращение является конституционным, отражая наиболее коренные отношения между гражданином и органами государственной власти, оно имеет абсолютный, неограниченный и неотчуждаемый характер, представляя собой основную часть не только правового, но и конституционного статуса гражданина. Главная цель обращений граждан - совершенствование деятельности местного самоуправления по работе с гражданами

Объектом исследования является работа органа власти по работе с обращениями граждан.

Предмет исследования – деятельность Правительства Амурской области по обращению граждан

Цель исследования – изучение понятия обращения граждан, деятельности органов государственной власти и предложение мер по совершенствованию работы по обращениям граждан.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Теоретические основы организации работы с обращениями граждан в органах власти	6
1.1 Основные понятия и сущность обращений граждан в органы власти	6
1.2 Административные процедуры при работе с обращениями граждан в органах власти	9
1.3 Нормативно-правовые основы управления по работе с обращениями граждан в органах власти	16
2 Анализ работы с обращениями граждан на примере Амурской области	21
2.1 Структура и основные полномочия управления по работе с обращениями граждан в аппарате губернатора области и Правительства области	21
2.2 Анализ результатов деятельности управления по работе с обращениями граждан аппарата губернатора и Правительства области за 2013 г.	24
2.3 Анализ обращений граждан за 2014-2015 гг.	29
2.4 Проблемные вопросы в обращениях граждан на территориях муниципальных районов и городских округов	40
3 Пути совершенствования работы с обращениями граждан	56
3.1 Приоритетные направления совершенствования деятельности органов власти	56
3.2 Период и план мероприятий	57
3.3 Предполагаемые результаты от предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан	61
Заключение	64
Библиографический список	67

## ВВЕДЕНИЕ

Работа с обращениями граждан, как функция государственных органов, имеет весьма многогранную природу. Во-первых, поскольку право гражданина на обращение является конституционным, отражая наиболее коренные отношения между гражданином и органами государственной власти, оно имеет абсолютный, неограниченный и неотчуждаемый характер, представляя собой основную часть не только правового, но и конституционного статуса гражданина.

Решение вопросов, поставленных в обращении гражданина, означает не только защиту его нарушенного права или законного интереса, но и устранение недостатков в деятельности государственных органов. Обращения граждан в органы государственной власти представляют собой одну из составных частей народовластия, осуществляемого в виде обязательных для рассмотрения в установленном порядке содержащихся в обращениях гражданских инициатив, направленных на решение общественно значимых вопросов. Значит, обращения граждан являются одним из институтов непосредственной демократии. Целью работы является выработка предложений по совершенствованию деятельности в сфере обращений граждан на основе анализа современного состояния работы в органах власти.

Объектом исследования является работа органа власти по работе с обращениями граждан.

Предмет исследования –деятельность Правительства Амурской области по обращению граждан

Цель исследования –изучение понятия обращения граждан, деятельности органов государственной власти и предложение мер по совершенствованию работы по обращениям граждан.

Для достижения данной цели ставится ряд конкретных задач:

-выявить общие и специфические особенности обращение граждан в органах власти;

-дать характеристику структуры управления аппарата губернатора области и Правительства области;

-проанализировать работу с обращениями граждан и дать оценку ее результатов;

-предложить меры по совершенствованию работы с обращениями граждан в государственном органе власти.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ВЛАСТИ

## 1.1 Основные понятия и сущность обращений граждан в органы власти

Обращения граждан, как носители информации, имеют важное значение для решения вопросов, связанных с обеспечением прав и свобод человека и гражданина, государственного и хозяйственного строительства, управления различными отраслями и сферами экономики, социально-культурного строительства и административно-политической деятельности.

Порядок рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления установлен в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>1</sup> используются следующие основные понятия:

1 Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ);

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

3 Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, не-

---

<sup>1</sup>О порядке обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон от 2 мая 2006 года №59-ФЗ Доступ из справ. – правовой системы «Консультант Плюс».

достатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4 Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5 Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассматривающие обращение орган местного самоуправления или должностное лицо могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Орган местного самоуправления или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях Администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов,

подготовка ответов заявителям, либо направление в уполномоченные городские службы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям

По общему правилу письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение одного месяца со дня регистрации письменного обращения.

Личный прием граждан в органы власти проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Гражданин по решению суда имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

## **1.2 Административные процедуры при работе с обращениями граждан в органах власти**

Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в органах власти включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях Правительства области;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращения граждан<sup>2</sup>.

Рассмотрим каждую из процедур более подробно.

#### 1 Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

При работе с обращениями граждан должны быть соблюдены правила безопасности.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами отдела по работе с обращениями граждан. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. Обратившемуся гражданину выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефоном для справок по обращениям граждан или ставится отметка на втором экземпляре принятого обращения.

Обращения, поступившие по факсу, по электронной почте принимаются и распечатываются, затем учитываются в журнале Учета обращения граждан либо специальной программе<sup>3</sup>.

Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является ввод информации о них в Журнал и передаче руководству.

#### 2 Регистрация и аннотирование поступивших обращений

Поступившие в отдел по работе с обращениями граждан обращения ре-

---

<sup>2</sup>Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан // Организация и технология работы. 2011. № 2. С.42.

<sup>3</sup>Томилин А.И. Обращения граждан в органы местного самоуправления // Государственная власть и местное самоуправление. 2011. №6. С. 27.

гистрируются в течении 3-х дней с момента поступления.

Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп;

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то обращение регистрируется как коллективное с указанием автора, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое письмо считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой и краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение.

Письма на иностранных языках и написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, до регистрации направляются для перевода в компетентные органы. Их регистрация производится после поступления перевода.

Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в информационной системе, либо Журнале Учета обращений граждан и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

### 3 Направление обращения на рассмотрение

Специалисты по работе с обращениями граждан после регистрации и составления аннотации передают обращение на рассмотрение руководителю. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исклю-

чительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

На письма, направленные на рассмотрение, распечатываются учетно-регистрационные карточки по форме, которые помещаются в картотеку отдела по работе с обращениями граждан. Если письмо находится на особом контроле, на карточке проставляется соответствующий штамп.

Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем в соответствующее структурное подразделение Правительства области, в соответствующую службу или организацию города.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях Правительства области.

Письменные обращения граждан, поступившие в управление по работе с обращениями граждан рассматриваются в течении 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Контроль за сроками исполнения а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма, обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нару-

шенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение другому должностному лицу в соответствии с его компетенцией.<sup>4</sup>

Результатом рассмотрения обращений в управлении по работе с обращениями граждан аппарата губернатора и Правительства области является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям, либо направление в уполномоченные городские службы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

#### 5 Личный прием граждан

Организацию личного приема граждан руководством Администрации муниципального образования осуществляет отдел по работе с обращениями граждан либо Специалист Администрации, в зависимости от размера муниципального образования (количества жителей).

Прием граждан ведут как правило, Глава города, Заместители Главы Администрации.

График приема граждан руководителями составляется в Администрации на основе распоряжения Главы города. График приема населения руководителями должен быть доведен до населения города через средства массовой информации, а также размещен на информационных стендах и сайтах.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу постав-

---

<sup>4</sup>Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан // Организация и технология работы. 2011. № 2. С.41.

ленных в обращении вопросов.

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

#### 6 Постановка обращений граждан на контроль

На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

#### 7 Продление срока рассмотрения обращений граждан

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

#### 8 Оформление ответа на обращение граждан

Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава города или по его поручению заместитель Главы Администрации.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

9 Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел по работе с обращениями граждан. Справки предоставляются при личном общении или посредством телефон по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

10 Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению функции, и принятием решений специалистами осуществляется руководителями структурных подразделений Правительства.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, субъекта РФ и органов местного самоуправления..

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником Организационно-контрольного управления, руководителями структурных подразделений Правительства области.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям: гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.<sup>3</sup>

Таким образом, в настоящее время установлен административный порядок работы с различными формами обращения граждан. Однако, различия в нормативно-правовом регулировании в различных муниципальных образования, а главное организационные различия работы с обращениями граждан приводят к тому, что в большинстве муниципальных образований необходимо проводить работу по совершенствованию именно организационной составляющей.

### **1.3 Нормативно-правовые основы управления по работе с обращениями граждан в органах власти**

Правоотношения, регулирующие обращения граждан прописаны в Конституции Российской Федерации, международных договорах Российской Федерации, конституционных законах и иных федеральных законах. Право на обращения граждан закреплено в Конституции РФ 1993 года. В статье 33 Кон-

ституции РФ указывается: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»<sup>5</sup>.

2 мая 2006 года Государственная Дума приняла Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Закон обязует государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица рассматривать в строго определенные сроки, в соответствии с их компетенцией обращения граждан. Устанавливается ответственность государственных органов и органов местного самоуправления за нарушение законодательства России о порядке рассмотрения обращений граждан.

Там же ст. 4. 11 В Федеральном законе регламентируется правовое регулирование правоотношений, права и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением, требования к письменному обращению, регистрация, порядок и сроки его рассмотрения, ответственность за нарушение настоящего Федерального закона, а также возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений. При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

---

<sup>5</sup>Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]:(с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) Доступ из справ. – правовой системы «Консультант Плюс».

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

29.08.2012 года вступило в силу постановление Правительства РФ от 16.08.2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих». В постановлении рассмотрены вопросы, которые касаются подачи и рассмотрения жалоб на действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации. Федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, предоставляющие государственные услуги, обязаны обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением. Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг. Жалоба в государственном учреждении может подаваться в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или в электронной форме. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой Об утверждении типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организа-

циях обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги). В электронной форме жалоба может быть подана заявителем с помощью: официального сайта государственного учреждения и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в суд. В Российской Федерации законодательная база организации работы с обращениями граждан в государственных учреждениях определяет ответственность, технологию получения, обработку, контроль за исполнением, анализ данной категории документов.

Так правоотношения, связанные с иными федеральными законами, такими как :

-Извлечение из текста Федерального конституционного закона «О судебной системе Российской Федерации» (статьи 1-16, 29-31);

-Извлечение из текста Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» (статьи 1-5, 8-36);

-Извлечение из текста Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации» (статьи 1-10, 35-39);

-Извлечение из текста Федерального закона «О мировых судьях в Российской Федерации» (статьи 1-3, 6-8);

-Извлечение из текста Федерального закона «Об адвокатской деятельности и адвокатуре Российской Федерации» (статьи 1-8,20-26,44);

-Федеральный закон «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

-Федеральный закон «О персональных данных»;

-Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральный закон «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»;

- Извлечения из текста Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации (ст. 8.1, ст. 61, главы 45.1, 47.1, 48.1, 49);

-Извлечения из текста Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (ст. 8, ст. 16, главы 39, 41, 41.1 и 42).

По мимо основных федеральных законов на территории Амурской области действуют законы и иные нормативные правовые акты, которые направлены на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные настоящим Федеральным законом. В Амурской области к ним относятся :

-Закон Амурской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Амурской области и органы местного самоуправления»;

-Регламент Правительства Амурской области;

-Инструкция по использованию специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (далее - СПО), установленного на удаленном автоматизированном рабочем месте уполномоченного лица.

Таким образом, в Российской Федерации и в Амурской области в настоящее время сформированы нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан, как для органов государственной власти , так и для органов местного самоуправления, что определяет ответственность, технологию получения, обработку и контроля порядка рассмотрения обращений.

## 2 АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН НА ПРИМЕРЕ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

### **2.1 Структура и основные полномочия управления по работе с обращениями граждан в аппарате губернатора области и Правительства области**

Личный приём граждан по вопросам, находящимся в ведении Амурской области в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Амурской области, проводится губернатором области, членами Правительства области по предварительной записи в соответствии с ежеквартальным графиком, утверждаемым губернатором области.

Организацию личного приёма граждан и его организацию осуществляет управление по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства области.

Управление по работе с обращениями граждан входит в структуру аппарата губернатора области и Правительства области. Работа аппарата губернатора области и Правительства области основывается на положении губернатора области и Правительства области ( Постановление губернатора Амурской области от 12.07.2013 № 26-к(в редакции Постановления губернатора Амурской области от 25.02.2015 № № 9-к)<sup>6</sup>.

Вносить предложения по усовершенствованию организации работы с обращениями граждан в Правительстве области.

Проверять организацию и состояние работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, на предприятиях, в организациях и учреждениях.

Вносить предложения о привлечении к ответственности и наложении дисциплинарных взысканий в соответствии с действующим законодательством лиц, виновных в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений

---

<sup>6</sup>Правительство Амурской области URL:<http://www.amurobl.ru/>( дата обращения: 22.02.2016).

граждан и формальном отношении к обоснованным требованиям граждан, изложенным в обращениях.

Запрашивать и получать в установленном порядке от министерств, местных государственных органов и органов местного самоуправления, предприятий, организаций, учреждений информацию, документы, материалы, необходимые для выполнения задач и функций Управления, а также привлекать работников структурных подразделений министерств для указанных целей.

Принимать участие в заседаниях, совещаниях, проводимых губернатором области, Правительством области, в семинарах по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

#### Структура аппарата губернатора области и правительства области

- Губернатор области
- Управление защиты государственной тайны губернатора области
- Финансовое-экономическое управление
- Контрольное управление
- Управление делопроизводства и документооборота
- Управление гражданской государственной службы
- Управление протокола
- Управление по работе с обращениями граждан

Рисунок 1 – Структура аппарата губернатора области и правительства области

Возвращать исполнителям документы и требовать их доработки в случае выявления нарушений законодательства об обращениях граждан, установленных требований к оформлению документов, при наличии ошибок, неточностей.

Разрабатывать в пределах своей компетенции проекты нормативных правовых актов.

Организация работы по рассмотрению письменных, устных и в форме электронного документа обращений граждан, адресованных Губернатору области и Правительства области:

- обеспечивает ведение делопроизводства по обращениям граждан, их учет, контроль за сроками исполнения данных на них поручений;

- осуществляет учет, предварительное рассмотрение обращений граждан, их регистрацию, передает на рассмотрение Губернатору области и членам Правительства (далее – Правительства), по их поручениям направляет для разрешения по существу в соответствии с поручениями, получает от исполнителей проекты ответов (ответы, информационные справки), передает их на визи-рование, согласование и подпись Правительству;

- проводит предварительную запись граждан на личный прием членами Правительства и организывает проведение личного приема (в том числе уполномоченными лицами);

- консультирует граждан по вопросам законодательства об обращениях граждан.

Осуществление систематического контроля за своевременным разреше-нием обращений граждан.

Осуществление информационно-справочной работы, связанной с обра-щениями граждан.

Систематический анализ и информирование Правительства о состоянии работы с обращениями граждан в Правительстве, фактах формального отно-шения к обоснованным требованиям граждан, нарушении законодательства об обращениях граждан.

Изучение, обобщение и распространение положительного опыта работы с обращениями граждан, разработка методических материалов по усовершен-ствованию работы в этой сфере. Организация семинаров, проведение обучения государственных гражданских и муниципальных служащих, обеспечивающих ведение делопроизводства и разрешение обращений граждан.

Подготовка докладов, аналитических и статистических материалов по работе с обращениями граждан для информирования Правительства и опубли-кования на официальном сайте Правительства Амурской области в сети Ин-тернет.

Обеспечение правильного оформления, формирования дел по обращениям граждан и сохранения их в архиве в сроки, предусмотренные номенклатурой дел.

## **2.2 Анализ результатов деятельности управления по работе с обращениями граждан аппарата губернатора и Правительства области за 2013 г.**

Деятельность управления по работе с обращениями граждан может быть охарактеризовано через ряд показателей, раскрыв ее количественные и качественные характеристики. Прежде всего это такие из них, как наличие необходимой нормативно - правовой базы, гарантированное право граждан на обращение в органы власти, динамика обращений граждан, содержание обращений, результаты работы с обращениями.

В первом квартале 2013 года в адрес губернатора области и Правительства Амурской области поступило 1116 письменных обращений граждан, 72 граждан обратились устно, на личном приеме принято 60 граждан.

В соответствии с графиком в первом квартале текущего года на личном приеме в приёмной губернатора области принято 25 граждан. Из них, губернатором области принято 5 граждан, заместителями председателя Правительства области - 10 граждан, министрами принято 10 граждан.

Из общего количества поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 403 обращениях, 995 рассмотрены с контролем.

Наибольшее количество письменных обращений связано с вопросами «социальная» и «жилищно-коммунальная сфера» – по 379 обращений соответственно. По вопросам в сфере «экономика» поступило 202 обращения, по вопросам в сфере «оборона, безопасность, законность» – 62, в сфере «государство, общество, политика» - 173 обращения.

Совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 502 обращения, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 93 обращений.

В 56 жалобах приведенные в обращениях факты подтвердились.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей рассмотрено 96 обращений.

По 53 рассмотренным обращениям вопросы решены положительно, приняты меры.

Не поддержаны требования заявителей по 41 обращению.

В соответствии с действующим законодательством по 678 рассмотренным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

Во втором квартале 2013 в адрес губернатора области и Правительства Амурской области поступило 1153 письменных обращения граждан, 83 гражданина обратились устно, на личном приеме принято 50 граждан.

В соответствии с графиком во втором квартале текущего года на личном приеме в приёмной губернатора области принято 29 граждан. Из них, заместителями председателя Правительства области - 15 граждан, министрами принято 14 граждан.

Из общего количества поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 699 обращениях, 995 рассмотрены с контролем.

Наибольшее количество письменных обращений связано с вопросами «социальная» и «жилищно-коммунальная сфера» – 408 и 426 обращения соответственно. По вопросам в сфере «экономика» поступило 282 обращения, по вопросам в сфере «оборона, безопасность, законность» – 54, в сфере «государство, общество, политика» - 205 обращений.

Совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 457 обращений, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 69 обращений.

В 65 жалобах приведенные в обращениях факты подтвердились.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей рассмотрено 115 обращений.

По 122 рассмотренным обращениям вопросы решены положительно, приняты меры.

Не поддержаны требования заявителей по 102 обращениям.

В соответствии с действующим законодательством по 800 рассмотренным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

В третьем квартале 2013 в Правительство Амурской области поступило 1265 письменных обращений граждан, 1913 граждан обратились устно, в том числе по телефону «горячей линии» - 1800.

В соответствии с графиком в третьем квартале текущего года на личном приеме в приёмной губернатора области заместителями председателя Правительства области и министрами принят 21 гражданин.

Из общего количества поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 711 обращениях, 1212 рассмотрены с контролем.

Наибольшее количество письменных обращений связано с вопросами «социальная» и «экономическая сфера» – 525 и 501 обращение соответственно. По вопросам «жилищно-коммунальной» сферы поступило 403 обращения, в сфере «государство, общество, политика» - 210 обращений, по вопросам в сфере «оборона, безопасность, законность» – 59.

Совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 632 обращения, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 103 обращения.

В 47 жалобах приведенные в обращениях факты подтвердились.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей рассмотрено 192 обращения.

По 127 рассмотренным обращениям вопросы решены положительно, приняты меры.

Не поддержаны требования заявителей по 128 обращениям.

В соответствии с действующим законодательством по 1008 рассмотрен-

ным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

В четвертом квартале 2013 в Правительство Амурской области поступило 2036 письменных обращений граждан, 2085 граждан обратились устно, в том числе по телефону «горячей линии» - 2020.

В соответствии с графиком в четвертом квартале текущего года на личном приеме в приёмной губернатора области заместителями председателя Правительства области и министрами принят 41 гражданин.

Из общего количества поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 1168 обращениях, 1872 рассмотрены с контролем.

Наибольшее количество письменных обращений связано с вопросами «социальная» и «экономическая сфера» – 849 и 1051 обращение соответственно. По вопросам «жилищно-коммунальной» сферы поступило 413 обращения, в сфере «государство, общество, политика» - 229 обращений, по вопросам в сфере «оборона, безопасность, законность» – 64.



Рисунок 2 –График, отражающий тематику образений граждан в адрес аппарата губернатора области и Правительства области в 2013 г.

Наибольшее количество письменных обращений связано с вопросами «социальная» и «жилищно-коммунальная сфера» – 2161-1621 обращений соответственно. По вопросам в сфере «экономика» поступило 2036 обращения, по вопросам в сфере «оборона, безопасность, законность» – 239, в сфере «госу-

дарство, общество, политика» - 817 обращения.

Совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 739 обращений, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 113 обращений.

В 31 жалобе приведенные в обращениях факты подтвердились.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей рассмотрено 127 обращения.

По 125 рассмотренным обращениям вопросы решены положительно, приняты меры.

Не поддержаны требования заявителей по 157 обращениям.

В соответствии с действующим законодательством по 1598 рассмотренным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

За весь 2013 год в адрес губернатора области и Правительства Амурской области поступило 6 835 письменных обращений граждан, 4 153 граждан обратились устно, в том числе по телефону «горячей линии» - 3 820. За первый и второй квартал на личном приеме принято 110 граждан.

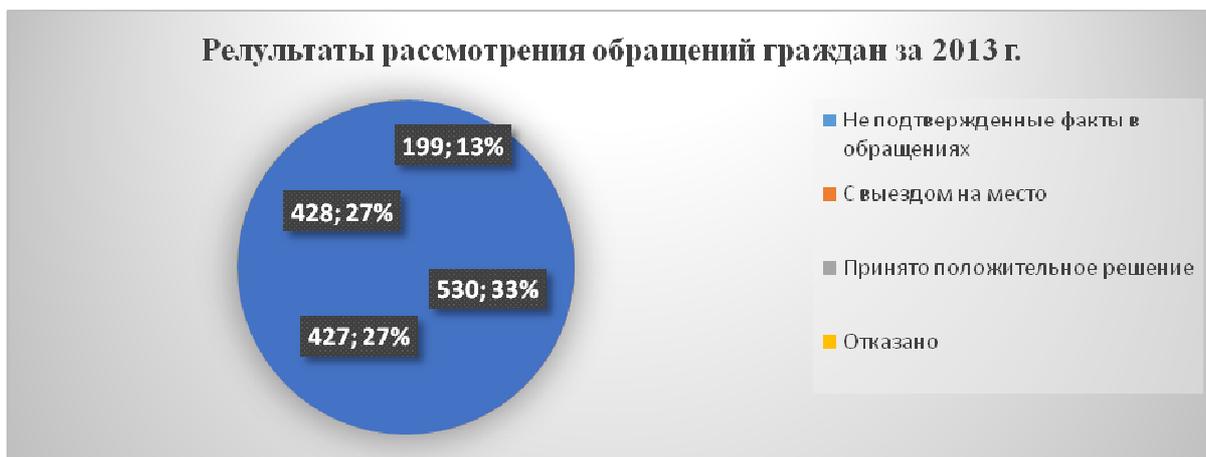


Рисунок3 – Результаты рассмотрения обращений граждан за 2013г.

Из диаграммы видно что, в 2013 году самая большая доля выпала обращения с выездом на место или при непосредственном участии заявителей, в связи с этим 13 % не подтвержденных фактов в обращении, что показывает

адекватную оценку самим обращениям. Наименьшее количество выпало на не подтверждённым фактам в обращениях, что привело. По обращениям проводились юридические консультации, давались устные разъяснения непосредственно в момент обращения граждан. На большинство обращений представлены письменные ответы по существу на основании официальных запросов в соответствующие инстанции.

В соответствии с графиком в четвертом квартале текущего года на личном приеме в приёмной губернатора области заместителями председателя Правительства области и министрами принят 116 граждан.

Из общего количества поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 2981 обращении, 5074 рассмотрены с контролем.

Совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 2330 обращения, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 378 обращений.

В 199 жалобах приведенные в обращениях факты подтвердились.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей рассмотрено 530 обращений.

По 499 рассмотренным обращениям вопросы решены положительно, приняты меры.

Не поддержаны требования заявителей по 428 обращению.

В соответствии с действующим законодательством по 4084 рассмотренным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения. (Приложение А)

### **2.3 Анализ обращений граждан за 2014-2015гг.**

В первом квартале 2014 года в адрес губернатора области и Правительства Амурской области поступило 1367 письменных обращений граждан, 248 граждан обратились устно, на личном приеме принято 69 граждан.

В соответствии с графиком личного приема в первом квартале текущего года в приёмной губернатора области принято 69 граждан, из них: заместителями председателя Правительства области - 34, министрами принято 35 граждан.

Из общего количества поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 703 обращениях, 1273 рассмотрены с контролем.

Наибольшее количество письменных обращений связано с вопросами «социальной» сферы – 757 и сферой «экономика» – 537 обращений. По вопросам «жилищно-коммунальная сферы» поступило 385 обращений, в сфере «государство, общество, политика» - 203 обращения, по вопросам в сфере «оборона, безопасность, законность» – 53.

Совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 702 обращения, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 103 обращения.

В 62 жалобах приведенные в обращениях факты подтвердились.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей рассмотрено 106 обращений.

По 47 рассмотренным обращениям вопросы решены положительно, приняты меры.

Не поддержаны требования заявителей по 96 обращениям.

В соответствии с действующим законодательством по 1244 рассмотренным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

Во втором квартале 2014 в адрес губернатора области и Правительства Амурской области поступило 1417 письменных обращения граждан, 158 граждан обратились устно, на личном приеме принято 138 граждан.

В соответствии с графиком во втором квартале текущего года на личном приеме в приёмной губернатора области принято 108 граждан. Из них, заместителями председателя Правительства области - 78 граждан, министрами при-

нято 30 граждан.

Из общего количества поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 970 обращениях, 1515 рассмотрены с контролем.

Наибольшее количество письменных обращений связано с вопросами «социальная», «экономика» и «жилищно-коммунальная сфера» – 600, 552 и 423 обращения соответственно. По вопросам в сфере «оборона, безопасность, законность» – 51, в сфере «государство, общество, политика» - 257 обращений.

Совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 657 обращений, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 269 обращений.

В 105 случаях приведенные в жалобах факты подтвердились.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей рассмотрено 115 обращений.

По 157 рассмотренным обращениям вопросы решены положительно, приняты меры.

Не поддержаны требования заявителей по 173 обращениям.

В соответствии с действующим законодательством по 1245 рассмотренным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

В третьем квартале 2014 в Правительство Амурской области поступило 1093 письменных обращения граждан, 125 граждан обратились устно.

В соответствии с графиком в третьем квартале текущего года на личном приеме в приёмной граждан губернатором области, заместителями председателя Правительства области и министрами принято 15 граждан.

В ходе работы выездной Мобильной приемной Президента Российской Федерации организован и проведен личный прием граждан, пострадавших в результате ЧС в 2013 году, по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в селе Коврижка Константиновского района (принято 6

граждан) и в селе Тамбовка Тамбовского района (принято 12 граждан).

Из общего количества поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 754 обращениях, 1192 рассмотрены с контролем.

Наибольшее количество письменных обращений связано с вопросами «социальная» и «экономическая сфера» – 490 и 383 обращения соответственно. По вопросам «жилищно-коммунальной» сферы поступило 376 обращения, в сфере «государство, общество, политика» - 245 обращений, по вопросам в сфере «оборона, безопасность, законность» – 52.

Совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 551 обращения, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 84 обращения.

В 95 жалобах приведенные в обращениях факты подтвердились.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей рассмотрено 103 обращения.

По 86 рассмотренным обращениям вопросы решены положительно, приняты меры.

Не поддержаны требования заявителей по 133 обращениям.

В соответствии с действующим законодательством по 984 рассмотренным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения.



Рисунок4 – Результаты рассмотрения обращений граждан в 2014г.

На основании рисунка4, можно сказать, что по сравнению с 2013 годом число отрицательных решений и не подтверждённых выросло, а значит и улучшилось качество деятельности управления по работе с обращениями граждан, так же выроста доля по количеству положительно принятых решений.

В четвертом квартале 2014 в Правительство Амурской области поступило 1519 письменных обращений граждан, 148 граждан обратились устно.

В соответствии с графиком в четвертом квартале текущего года на личном приеме в приёмной губернатором области принято 4 заявителя, заместителями председателя Правительства области и министрами принят 25 граждан.

Наибольшее количество письменных обращений связано с вопросами «социальная» и «жилищно-коммунальной» – 704 и 581 обращение соответственно. По вопросам «экономическая сфера» поступило 385 обращения, в сфере «государство, общество, политика» - 291 обращений, по вопросам в сфере «оборона, безопасность, законность» – 68.



Рисунок 5 – Тематика обращений граждан в адрес аппарата губернатора области и Правительства области в 2014 г.

Таким образом, наибольшее количество письменных обращений связано с вопросами «социальной» сферы – 2 551 и сферой «экономика» – 1 857 обращений. По вопросам «жилищно-коммунальная сфера» поступило 1 765 обращений, в сфере «государство, общество, политика» - 1296 обращения, по вопросам в сфере «оборона, безопасность, законность» – 224.

Совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 774 обращения, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 98 обращений.

В 18 жалобах приведенные в обращениях факты подтвердились.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей рассмотрено 162 обращения.

По 103 рассмотренным обращениям вопросы решены положительно, приняты меры.

Не поддержаны требования заявителей по 111 обращениям.

В соответствии с действующим законодательством по 1470 рассмотренным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

В 2014 году в адрес губернатора области и Правительства Амурской области поступило 5 396 письменных обращений граждан, 679 граждан обратились устно, на личном приеме принято 207 граждан.

В соответствии с графиком в четвертом квартале текущего года на личном приеме в приёмной губернатора области заместителями председателя Правительства области и министрами принят 221 гражданин.

В ходе работы выездной Мобильной приемной Президента Российской Федерации организован и проведен личный прием граждан, пострадавших в результате ЧС в 2013 году, по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в селе Коврижка Константиновского района (принято 6 граждан) и в селе Тамбовка Тамбовского района (принято 12 граждан).

Из общего количества поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 3449 обращениях, 5493 рассмотрены с контролем.

Совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 2684 обращения, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 554 обращения.

В 280 жалобах приведенные в обращениях факты подтвердились.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей рассмотрено 486 обращений.

По 449 рассмотренным обращениям вопросы решены положительно, приняты меры.

Не поддержаны требования заявителей по 513 обращениям.

В соответствии с действующим законодательством по 4943 рассмотренным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения. (Приложение Б)

В 2015 году в адрес губернатора области и Правительства Амурской области поступило 5778 обращений граждан (в сравнении с 2014 годом рост ко-

личества обращений на 1,5 %), из них: 5403 - в письменной форме, (в сравнении с 2014 годом рост количества обращений на 1,8 %), 375 - в устной форме (в 2014 году - 383 обращения).

В электронной форме через официальный сайт в Правительства области ([www.amurobl.ru](http://www.amurobl.ru), раздел «Интернет-приемная») поступило 359 обращений, в сравнении с 2014 годом (294 обращения) рост количества обращений на 22 %.

Показатель активности населения области по общему количеству обращений за 2015 год в сравнении с 2014 годом вырос с 6,6 до 7,0 %

Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций на рассмотрение в Правительство области направлено 2478 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации (в 2014 году – 2176 обращений, рост количества обращений из Администрации Президента Российской Федерации на 13 %). Из 2478 обращений на имя Президента Российской Федерации 244 с контролем исполнения (в 2014 году – 532 обращений), из них 15-дневных запросов информации в связи с рассмотрением обращений Администрации Президента Российской Федерации - 216 обращений (в 2014 году – 499 обращений).

Из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе на рассмотрение с контролем исполнения поступило 60 обращений, из приемной Президента Российской Федерации в Амурской области – 67 обращения.

По типам обращений в анализируемом периоде поступило:

- заявлений – 3444 (в 2014 году – 2074);
- жалоб – 1165 (в 2014 году – 2466);
- предложений – 87 (в 2014 году – 125).

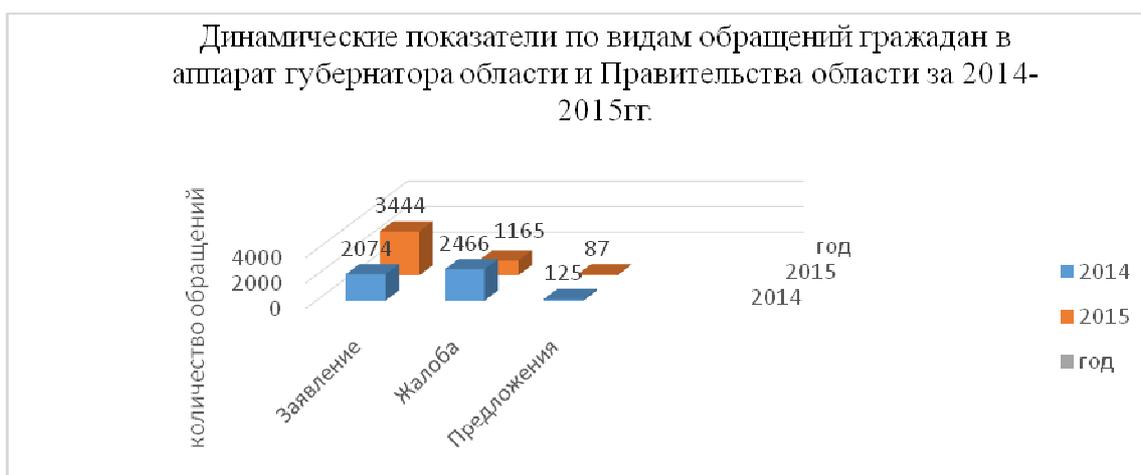


Рисунок 6 – Динамические показатели по видам обращений граждан в аппарат губернатора и Правительство области

Из диаграммы можно сделать вывод, что сравнении с 2014 годом статистика типов обращений свидетельствует о снижении количества жалоб и увеличении количества заявлений граждан.

Из общего количества поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 3840 обращениях (68 % от общего количества), 5497 рассмотрены с контролем (97 % от общего количества).

Динамика количества обращений показывает, что в 2015 году чаще всего обращения касались вопросов жилищно-коммунальной и социальной сферы (2160 и 1827 обращений соответственно), также по вопросам экономической и сферы «государство, общество, политика» поступило 1291 и 1097 обращений соответственно, в сфере «оборона, законность, безопасность» - 211 обращений. Такое соотношение объясняется складывающейся в анализируемом периоде социально-экономической ситуацией, в которой проявляются и усиливаются кризисные явления.

В 2014 году больше всего жители области обращались с жалобами и заявлениями по тематикам «экономической сферы» по вопросам ликвидации последствий наводнения и социальной помощи пострадавшим (1225 обращений), в анализируемом периоде 2015 года количество таких обращений снизилось до 357.

В первом полугодии 2015 года в адрес губернатора области и Правительства Амурской области поступило 2831 обращений, из них 2620 письменных обращений граждан, 211 граждан обратились устно, на личном приеме принято 153 гражданина. В исполнительные органы государственной власти области поступило 2802 обращения.

В соответствии с графиком в первом квартале текущего года на личном приеме в приёмной губернатора области принято 153 амурчанина, из них: временно исполняющим обязанности губернатора области - 6, членами Правительства области принято 147 граждан.

По электронным системам общего пользования в электронной форме через сайт [www.amurobl.ru](http://www.amurobl.ru) в Правительство области поступило 125 обращений.

Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций на рассмотрение в Правительство области направлено 1054 обращения, адресованных Президенту РФ, с контролем исполнения - 111 обращений, из них в форме запроса информации с 15-дневным сроком исполнения - 104 обращения.

Из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе на рассмотрение с контролем исполнения поступило 39 обращений, из приемной Президента Российской Федерации в Амурской области – 25 обращений.

По типам обращений в 1 полугодии 2015 года поступило:

- заявлений – 1360;
- жалоб – 1122;
- предложений – 349.

В сравнении с аналогичным периодом 2014 года статистика типов обращений свидетельствует о снижении количества жалоб и увеличении количества заявлений граждан.

Из общего количества поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 1847 обращениях, 2700 рассмотрены с контролем.

Динамика количества обращений показывает, что в 1 полугодии 2015 года чаще всего обращения касались вопросов социальной и жилищно-коммунальной сферы (1030 и 924 обращений соответственно), также по вопросам экономической и сферы «государство, общество, политика» поступило 638 и 547 обращений соответственно, в сфере «оборона, законность, безопасность» - 99 обращений. Такое соотношение объясняется складывающейся в анализируемом периоде социально-экономической ситуацией, в которой проявляются и усиливаются кризисные явления.

В 1 полугодии 2014 больше всего жители области обращались с жалобами и заявлениями по тематикам «экономической сферы» по вопросам ликвидации последствий наводнения и социальной помощи пострадавшим (495 обращений), в анализируемом периоде 2015 года количество таких обращений снизилось до 227 (меньше в 2 раза).

В 1 полугодии 2015 года наибольшее количество обращений поступило по тематикам «социальной» и «жилищно-коммунальной» сферы.

В ходе анализа выявлены следующие проблемные вопросы, имеющие большой общественный резонанс и требующие безотлагательного реагирования со стороны органов власти (количество обращений):

- ликвидации последствий наводнения в 2013 году и социальной помощи пострадавшим – 227 («социальная сфера»);

- улучшение жилищных условий граждан – 197 («жилищно-коммунальная» сфера);

- переселение граждан из аварийного ветхого жилья - 187 («жилищно-коммунальная» сфера);

- повышение уровня родительской платы за посещение дошкольных учреждений - 87 обращений («социальная сфера»);

- повышение размера оплаты за жилищно-коммунальные услуги, в том числе общедомовые нужды, электроэнергию – 113 («жилищно-коммунальная» сфера);

- низкий уровень заработной платы работников бюджетной сферы – 54 («социальная сфера»);
- прекращение социальных выплат на возмещении процентов по ипотечному кредитованию – 65 («жилищно-коммунальная» сфера);
- обеспечение жильем детей-сирот – 56 («жилищно-коммунальная» сфера);
- о капитальном ремонте жилья – 44 («жилищно-коммунальная» сфера);
- введение ежемесячных отчислений на капитальный ремонт жилья – 34 («жилищно-коммунальная» сфера);
- обращения дольщиков строительства жилья ООО «НЭП» и ООО «Горизонт» - 27 («жилищно-коммунальная» сфера);
- по вопросам лекарственного обеспечения - 22 («социальная сфера»);
- реорганизация общеобразовательных учреждений – 12 («социальная сфера»).

Растет количество обращений, в том числе владельцев КФХ, ЛПХ, по вопросам, связанным с приобретением в собственность или получением в аренду земельных участков сельскохозяйственного назначения в рамках реализации поручения заместителя председателя Правительства Российской Федерации - полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе Ю.П.Трутнева (87 обращений, для сравнения в 2014 году - 29 обращений).

#### **2.4 Проблемные вопросы в обращениях граждан на территориях муниципальных районов и городских округов**

Анализ обращений, поступивших с определенных территорий, показывает, что в сравнении с аналогичным периодом 2014 года, в 1 полугодии 2015 года наблюдается высокая активность заявителей по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, на следующих территориях:

- городских округов: г.Благовещенск, г.Свободный. п.г.т.Прогресс;

- муниципальных районов: Бурейский район, Завитинский район, Магдагачинский район, Октябрьский район, Селемджинский район, Тамбовский район.

Снизилось общее количество обращений на территориях:

- городских округов: г.Белогорск, г.Тында, г.Шимановск, ЗАТО Углегорск;

- муниципальных районов: Белогорский район, Благовещенский район, Ивановский район, Константиновский район, Мазановский район, Михайловский район, Свободненский район, Тындинский район.

Коллегиально в анализируемом периоде совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 1312 обращение, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 164 обращения.

В 14 жалобах приведенные в обращениях факты подтвердились.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей, сотрудниками управления по работе с обращениями граждан, исполнительных органов государственной власти области, исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления области рассмотрено 280 обращений.

По 119 рассмотренным обращениям поддержаны просьбы и требования граждан, в том числе по 91 приняты соответствующие меры.

Не поддержаны просьбы и требования заявителей по 103 обращениям.

В соответствии с действующим законодательством по 2287 рассмотренным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

В I полугодии 2015 года по поручению Президента Российской Федерации в Правительстве области состоялись два личных приёма в режиме видеоконференцсвязи:

04.02.2015 советником Президента Российской Федерации С.И.Григоровым на личном приёме в режиме видеоконференцсвязи принята жительница Селемджинского района, обратившаяся к Президенту Российской Федерации

Федерации с просьбой об оказании содействия в строительстве моста через реку Селемджа. По итогам личного приёма губернатору области дано поручение в срок до 01.03.2016 принять меры по завершению строительства и вводу в эксплуатацию моста через реку Селемджа на 303 км автомобильной дороги «Введенка - Февральск – Экимчан» в Селемджинском районе.

03.03.2015 начальником Управления протокола Президента Российской Федерации В.Н.Китаевым на личном приёме в режиме видеоконференцсвязи рассмотрено обращение жителя г.Свободный, обратившегося к Президенту Российской Федерации с просьбой об оказании содействия в строительстве в г.Свободный спортивного корпуса с плавательным бассейном. По результатам личного приёма губернатору области дано поручение в срок до 31.12.2015 совместно с Министерством спорта Российской Федерации принять меры по завершению строительства плавательного бассейна в г. Свободный.

Поручения поставлены на контроль Президента Российской Федерации.

При содействии и непосредственном участии работников управления 26.03.2015 организована работа мобильной приемной Президента Российской Федерации на территории Амурской области в с.Марково Благовещенского района. По поручению Президента Российской Федерации уполномоченным должностным лицом аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе на личном приеме были приняты 4 жителя села, принято 4 устных и 2 письменных обращения. Все поручения по итогам приема поставлены на контроль в Управлении по работе с обращениями граждан.

Также при содействии и активном участии работников управления 26.06.2015 организована работа мобильной приемной Президента Российской Федерации на территории Амурской области. По поручению Президента Российской Федерации начальником референтуры Президента Российской Федерации Д.Р.Калимулиным на личном приеме были приняты 6 жителей г.Благовещенск, принято 6 письменных обращений, по которым даны поручения исполнительным органам государственной власти области и исполнитель-

но - распорядительным органам местного самоуправления. Поручения поставлены на контроль Президента Российской Федерации.

В ходе рабочих поездок временно исполняющего обязанности губернатора области сотрудниками управления проведено 41 личных приема граждан, принято 12 письменных и 29 устных обращений,

Сотрудники управления приняли участие в Административных Советах по вопросу работы с обращениями граждан при главах г.Белогорск, Михайловского района, п.г.т.Прогресс, в ходе подготовки к которым муниципальным служащим администраций соответствующих муниципальных районов и городского округа была оказана методическая и практическая помощь. Сотрудниками управления оказана методическая и практическая помощь муниципальным служащим администрации Зейского района в целях подготовки Административного Совета при главе Зейского района по вопросу работы с обращениями граждан в администрации Овсянковского сельсовета, а также муниципальным служащим администрации Селемджинского района в целях подготовки Административного Совета при главе Селемджинского района.



Рисунок 7 – Тематика обращений граждан в адрес аппарата губернатора области и Правительства области в 2015г.

За весь 2015 год наибольшее количество обращений поступило по тематикам «жилищно-коммунальной» и «социальной» сферы.



Рисунок 8 – Тематика структурных обращений граждан в 2015 г.

В ходе анализа выявлены следующие проблемные вопросы, имеющие большой общественный резонанс и требующие безотлагательного реагирования со стороны органов власти (количество обращений):

улучшение жилищных условий граждан – 1291 («жилищно-коммунальная» сфера). В том числе:

- обеспечение жильем детей-сирот – 173;
- обеспечение жильем в первоочередном порядке, в т.ч. ветеранов ВОВ, инвалидов, семей с детьми-инвалидами, многодетных семей – 129;
- вопросы социального обеспечения и социального страхования – 534 («социальная сфера»);
- ликвидация последствий чрезвычайной ситуации в 2013 году и лесных пожаров в 2015 году и социальная помощь пострадавшим от ЧС – 357 («социальная сфера» и сфера «экономика»);
- вопросы сельского хозяйства – 416 (сфера «экономика»);
- вопросы образования, науки и культуры – 389 («социальная сфера»);
- переселение граждан из аварийного ветхого жилья - 382 («жилищно-коммунальная» сфера);
- вопросы здравоохранения – 381 («социальная сфера»), в том числе:
  - по вопросам лекарственного обеспечения - 78;
  - просьбы о личном приеме – 382 (сфера «государство, общество, политика»);

- вопросы строительства и архитектуры – 358 (сфера «экономика»);
- вопросы труда, трудоустройства и заработной платы – 341 («социальная сфера»), в том числе:
  - низкий уровень заработной платы работников бюджетной сферы – 160;
  - повышение размера оплаты за жилищно-коммунальные услуги, в том числе общедомовые нужды, субсидии на оплату ЖКУ, тарифы на электроэнергию – 328 («жилищно-коммунальная» сфера);
  - вопросы транспортного обеспечения, дорожной безопасности – 312 (сфера «экономика»);
  - оценка деятельности органов власти, органов местного самоуправления – 233 (сфера «государство, общество, политика»);
  - вопросы природных ресурсов и охраны окружающей среды – 215 (сфера «экономика»);
  - о ремонте жилья, в том числе капитальном – 190 («жилищно-коммунальная» сфера);
  - предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, перебои в предоставлении коммунальных услуг – 170 («жилищно-коммунальная» сфера), в том числе:
    - перебои в предоставлении услуг газоснабжения – 28;
    - повышение уровня родительской платы за посещение дошкольных учреждений - 129 («социальная сфера»);
    - прекращение социальных выплат на возмещение процентов по ипотечному кредитованию – 78 («жилищно-коммунальная» сфера);
    - введение ежемесячных отчислений на капитальный ремонт жилья – 82 («жилищно-коммунальная» сфера);
    - обращения дольщиков строительства жилья ООО «НЭП» и ООО «Горизонт» - 50 («жилищно-коммунальная» сфера);
    - реорганизация общеобразовательных учреждений – 21 («социальная сфера»).

Растет количество обращений, в том числе владельцев КФХ, ЛПХ, по вопросам, связанным с приобретением в собственность или получением в

аренду земельных участков сельскохозяйственного назначения в рамках реализации поручения заместителя председателя Правительства Российской Федерации - полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе Ю.П.Трутнева - 138 обращений.

Анализ обращений, поступивших с определенных территорий, показывает, что в сравнении с 2014 годом, в 2015 году наблюдается высокая активность заявителей по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, на следующих территориях:

- городских округов: г.Благовещенск, г.Белогорск, г.Зея, г.Тында, ЗАТО Углегорск;

- муниципальных районов: Белогорский район, Бурейский район, Завитинский район, Зейский район, Ивановский район, Магдагачинский район, Октябрьский район, Селемджинский район, Тамбовский район, Шимановский район.

Снизилось общее количество обращений на территориях:

- городских округов: г.Свободный;

- муниципальных районов: Архаринский район, Благовещенский район, Константиновский район, Мазановский район, Михайловский район, Свободненский район, Серышевский район, Сковородинский район, Тындинский район.

Таблица 1 – Показатель активности населения муниципальных районов и городских округов за 2015 год в сравнении с 2014 годом

в процентах

	Удельный показатель в 2014 году (общий областной 6.6)	Удельный показатель в 2015 году (общий областной 7.0)	Изменение показателя активности населения
1	2	3	4
г. Благовещенск	6,5	7,8	+1,3

Продолжение таблицы 1

1	2	2	4
г. Белогорск	4,0	5,2	+1,2

г.Зея	5,0	7,1	+2,1
г.Райчихинск	5,0	5,4	+0,4
пгт. Прогресс	1,5	6,3	+4,8
г. Свободный	11,3	6,1	+5,2
г. Тында	10,1	9,4	+0,7
пгт. Углегорск	1,3	3,4	+2,1
г. Шимановск	5,0	4,1	+0,9
Архаринский район	5,9	4,4	-1,5
Белогорский район	4,1	5,9	+1,8
Благовещенский район	13,7	9,3	+4,4
Бурейский район	7,6	8,0	-0,4
Завитинский район	4,2	6,9	+2,7
1	2	3	4
Зейский район	4,4	7,7	+3,3
Ивановский район	11,1	6,3	-4,8
Константиновский район	4,0	4,6	+0,6
Магдагачинский район	6,9	5,0	-1,9
Мазановский район	11,7	6,9	-4,8
Михайловский район	4,8	5,4	+0,6
Октябрьский район	7,2	5,1	-2,1
Ромненский район	2,2	3,6	+1,4
Свободненский район	5,8	3,3	-2,5
Селемджинский район	2,5	7,0	+4,5
Серьшевский район	6,5	4,4	-2,1
Сковородинский район	6,8	5,3	-1,5
Тамбовский район	12,5	9,4	-3,1
Тындинский район	10,7	3,4	-7,3
Шимановский район	1,2	3,0	+1,8

В 2015 году областной показатель активности населения был превышен на следующих территориях:

- городских округов: г. Благовещенск (+0,8), г. Зея (+0,1), г. Тында (+2,4);

- муниципальных районов: Благовещенский район(+2,3), Бурейский район (+1,0), Зейский район (+0,7), Тамбовский район(+2,4).

Таблица 2 – Проблемные вопросы на территориях муниципальных районов и городских округов, где превышен областной показатель активности населения

в штуках

Тематические вопросы	г.Благовещенск (количество обращений)	г..Зeya (количество обращений)	г.Тында (количество обращений)	Благовещенский район (количество обращений)	Бурейский район (количество обращений)	Зейский район (количество обращений)	Тамбовский район (количество обращений)
1	2	3	4	5	6	7	8
Улучшение жилищных условий граждан	123	7	29	23	14	3	33
Вопросы социального обеспечения и социального страхования		24	25	51	22	32	79
Ликвидация последствий ЧС в 2013 году и лесных пожаров в 2015 году	10	1	21	8	1	5	3
Вопросы сельского хозяйства	100	2	19	28	10	5	14
Вопросы образования, науки и культуры	145	8	14	9	13	18	3
Переселение граждан из аварийного ветхого жилья	89	5	73	2	19	10	3

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6	7	8
Вопросы	118	12	15	12	19	5	7

здравоохранения							
Просьба о личном приеме	217	3	2	40	8	1	3
Вопросы строительства и архитектуры	143	7	13	23	8	7	6
Вопросы труда, трудоустройства и заработной платы	88	12	14	3	7	4	10
Обеспечением жильем в первоочередном порядке, в т.ч. сирот, ветеранов, инвалидов, семей с детьми – инвалидами, многодетных семей	40	5	9	2	4	0	5
Повышение тарифов на ЖКХ, энергию, в том числе общедомовые нужды, субсидии	194	26	26	14	24	16	12
Вопросы транспортного обеспечения, дорожной безопасности	78	8	0	23	8	3	9

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

Вопросы природных ресурсов и охраны окружающей среды	58	5	23	11	6	5	3
Предоставление услуг ЖКХ ненадлежащего качества	22	5	1	2	2	2	0
Обеспечение жильем детей-сирот	71	4	2	6	6	1	5
О ремонте жилья, в т.ч. капитальном	129	9	23	11	10	4	7
Повышение уровня родительской платы за посещение дошкольных учреждений	86	2	7	3	1	0	0
По вопросам лекарственного обеспечения	31	1	5	4	4	2	0

Данная таблица свидетельствуют, что основной проблемной граждан из всех обращений является вопрос ЖКХ .

Повторно за 2015 года в адрес губернатора области Правительства Амурской области поступило 2265 обращений заявителей (39 % от общего количества обращений), для сравнения в 2014 году повторных обращений – 2717 (47 % от общего количества обращений).

Коллегиально в анализируемом периоде совместно с органами местного самоуправления рассмотрено 2763 обращения, с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти рассмотрено 314 обращений.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей, сотрудниками управления по работе с обращениями граждан, исполнительных органов государственной власти области, исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления области рассмотрено 886 обращений (15 % от общего количества обращений).

По 352 рассмотренным обращениям поддержаны просьбы и требования граждан, в том числе по 254 приняты соответствующие меры.

Не поддержаны просьбы и требования заявителей по 193 обращениям.

В соответствии с действующим законодательством по 4705 рассмотренным письменным обращениям, поступившим в Правительство Амурской области, заявителям направлены квалифицированные разъяснения. Не истекли сроки рассмотрения по 274 обращениям.

За 2015 год губернатором области, заместителями председателя Правительства области, руководителями исполнительных органов государственной власти области на личных приёмах в приёмной губернатора области по приёму граждан и приёмной Президента Российской Федерации в Амурской области проведено 104 личных приёма, на которых принято 168 граждан (такое же количество граждан было принято на личных приёмах в 2014 году), рассмотрен 201 вопрос (в 2014 году рассмотрено 177 вопросов, таким образом, темп роста составил 113,6 %). В том числе проведено 3 личных приёма губернатора области (2 - в приёмной губернатора области по приёму граждан, 1 – в приёмной Президента Российской Федерации в Амурской области), на которых принято 13 граждан. Первым заместителем председателя Правительства области и заместителями председателя Правительства области на 32 личных приёмах принято 49 человек, руководителями исполнительных органов государственной власти области на 69 личных приёмах принято 106 граждан.

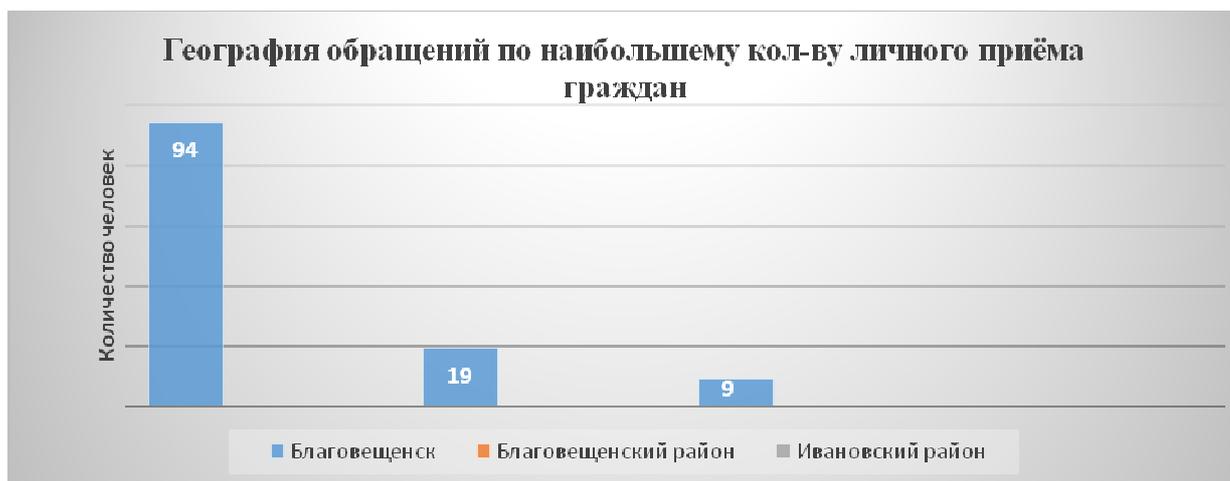


Рисунок 9 – География обращений по наибольшему количеству личного приёма граждан

Анализ географии обращений показывает, что наибольшее количество граждан, принятых в приёмной губернатора области по приёму граждан, являются жителями города Благовещенск (94 человека или 56,0 % от общего количества обратившихся). На втором месте по количеству рассмотренных в ходе личного приёма обращений жители Благовещенского района (19 человек или 11,3 %), на третьем – жители Ивановского района (9 человек или 5,4 %).

В соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в обращениях рассмотрены вопросы, относящиеся к разделам «Жилищно-коммунальная сфера» - 63 вопроса (31,3 % от общего количества вопросов); «Экономика» - 62 (30,8 %); «Социальная сфера» – 59 (29,4 %); «Государство, общество, политика» – 13 (6,5 %); «Оборона, безопасность, законность» - 4 (2,0 %);. По сравнению с 2014 годом следует отметить значительное увеличение (в 1,7 раза) количества вопросов, относящихся к разделу «Экономика».

Наиболее часто гражданами на личных приёмах поднимались вопросы, связанные с получением компенсационных выплат в связи с ущербом, нанесённым жилью и имуществу граждан крупномасштабным наводнением в области в 2013 году (рассмотрено 17 обращений), вопросы начисления оплаты за жилищно-коммунальные услуги, в том числе капитальный ремонт многоквар-

тирных домов, предоставления и оплаты жилищно-коммунальных услуг (13 обращений), рассматривались проблемы деятельности крестьянско-фермерских хозяйств - выделения земельных участков для фермерства, ведения личного подсобного хозяйства, оказания государственной поддержки фермерам (12 обращений), лекарственного обеспечения, лечения и оказания медицинской помощи (8 обращений), транспортного обслуживания населения, состояния автодорог (7 обращений), обсуждались проблемы дольщиков и кредиторов недобросовестных застройщиков (6 обращений), беженцев из Украины (5 обращений), предпринимателей (2 обращения).

Одним из самых острых остаётся вопрос улучшения жилищных условий, в течение года рассмотрено 43 обращения или 21,4 % от общего количества), в том числе предоставления жилых помещений по договорам социального найма, переселения из ветхого аварийного жилья, обеспечения жильём отдельных категорий граждан (лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, ветеранов боевых действий, многодетных и малоимущих семей, граждан, выезжающих из районов Крайнего Севера).

Жителей области продолжают волновать вопросы оказания материальной помощи малообеспеченным, многодетным семьям, ветеранам Великой Отечественной войны, предоставления льгот отдельным категориям граждан (многодетные семьи, дети войны, ветераны боевых действий). На личных приёмах рассмотрено 4 обращения участников Великой Отечественной войны (все решены положительно, одно остаётся на контроле в Правительстве области), одно обращение вдовы участника Великой Отечественной войны.

По итогам рассмотрения обращений граждан в ходе личных приёмов 2015 года из общего количества вопросов 17 – поддержано, по 162 вопросам – даны разъяснения, 2 – не поддержано, 20 обращений находятся на контроле в Правительстве области (по 4 обращениям срок исполнения поручений и подготовки ответа заявителям не истёк, остальные 16 обращений находятся на длительном контроле до решения поставленных на личном приёме вопросов).

С выездом на место рассмотрено 21 обращение, коллегиально – 129, в

том числе совместно с органами местного самоуправления – 123, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти – 18, с участием органов прокуратуры области – 6 обращений (03 июня 2015 года личный приём временно исполняющего обязанности губернатора области в приёмной губернатора области по приёму граждан проведён при участии прокуратуры Амурской области). По сравнению с 2014 годом увеличилось количество обращений по вопросам, относящимся к компетенции органов местного самоуправления (улучшение жилищных условий, выделение земельных участков и другие), как следствие, показатель количества обращений, рассмотренных совместно с органами местного самоуправления возрос в 1,7 раза.

На основании качественного и количественного анализ обращений граждан по сравнению с предыдущими годами (Приложение А, Приложение Б), можно сделать вывод что, что граждане не могут получить своевременную необходимую помощь, это связано в первую очередь с низким уровнем грамотности населения, отсюда увеличивается количество обращений с нечетко выраженной проблемой из-за незнания законодательства, это вызывает повторную подачу обращения, что так же снижает эффективность работы.

При работе с обращениями граждан нередко возникают проблемы. Рассмотрим вопросы которые не урегулированы в законе. Закрепление обязательных признаков и реквизитов обращений, необходимо для того, чтобы отграничить обращения от прочих видов посланий, и упростить процедуру рассмотрения обращений. Закон определяет обращение через его виды между тем, очевидно, что обращением нельзя считать любое послание, пришедшее в управление по работе с обращениями граждан.

Обращение -это юридический акт, значит действие, сознательноосознано направленное на создание юридических последствий исследовательно, имеющее определённую силу.

Направляя обращение в государственные органы власти гражданин вступает с ним в определённые правоотношения, значит обращением можно считать только такое послание, из смысла которого явно следует желание граждан

побудить руководство государственных органов власти к какому-либо юридически значимым действиям. То есть, даже послания, являющиеся обращениями по смыслу, могут быть непризнаны таковыми, а значит, не рассматриваться и не вызывать юридических последствий, если они не имеют определённых реквизитов. Сейчас такими реквизитами являются фамилия, имя, место жительства или работы заявителя. Значит, анонимные обращения рассмотрению не подлежат, помимо личных данных обращение никаких других особых реквизитов содержать не должно. Исключением могут служить разве, что ходатайства. Рассматривая данную проблему мы делаем вывод, о том, что при регистрации обязательных реквизитов обращений граждан происходит с соблюдением всех необходимых требований.

Так же можно выделить не всегда качественную подготовку ответов должностными лицами органов местного самоуправления. В большинстве случаев ответы очень обобщенные, не носят индивидуального характера, иногда ответ совсем не соответствует заданному вопросу в обращении, чаще всего это происходит в случаях, когда текст обращения не поддается прочтению и ответ готовится на основании отдельных понятных слов, вырванных из контекста. Ещё одна из проблем, которая требует внимания это соблюдения гарантий своевременного и полного рассмотрения обращений. Из анализа видно, что в 2013 году нарушение порядка рассмотрения составила 76 обращений на всю область, в 2014 году этот показатель снизился до 20 обращений, но это не свело нарушения к нулю, зачастую такие нарушения остаются без внимания. Рассмотрение обращений несвоевременно, игнорирование должно быть основанием для привлечения к ответственности соответствующего должностного лица. Значит, говоря об ответственности за нарушения в рассмотрении обращений граждан, следует обращать внимание помимо дисциплинарной, административной ответственности, представляется возможным установление гражданско-правовой ответственности для органов государственной власти, рассматривавших обращение. Незаконный отказ или несвоевременное рассмотрение обращения повлекли материальный или моральный ущерб заявителя, несо-

мненно он имеет право обратиться в суд с иском к государственному органу власти, возможно применение к должностным лицам за неоднократные нарушения в работе с обращениями, повлекшие серьезные нарушения прав граждан, такой формы ответственности, как лишение права занимать определённые должности государственной власти. Необходимо отметить, что в управлении по работе с обращениями граждан данные гарантии соблюдения своевременного и полного рассмотрения обращений присутствуют, но есть необходимость создания единого сайта для обеспечения эффективного рассмотрения обращений используется контроль за рассмотрением, осуществляемый вышестоящим органом.

### 3 ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

#### **3.1 Приоритетные направления совершенствования деятельности органов власти**

Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, повышению авторитета органов власти, укреплению их связи с населением.

Анализ работы с обращениями граждан выявили ряд недостатков, которые свидетельствуют о необходимости совершенствования этой сферы ее деятельности.

В целях формирования стратегии повышения эффективности и результативности деятельности органов власти с обращениями граждан был проведен SWOT-анализ.

Таблица 3 – Матрица SWOT-анализа

	Возможности	Угрозы
Сильные стороны	1 Достаточный уровень материально-технического оснащения и ИТ-оснащения. 2 Наличие концептуальной, нормативной и организационной основы реализации административной реформы	1 Политическая, нормативная и содержательная поддержка реформы государственного управления на федеральном уровне 2 Привлечение на работу в большие города специалистов.
Слабые стороны	1 Наличие вуза и преподавательских кадров, позволяющих системно решать задачи развития компетентности гражданских служащих.	1 Доминирование функционального подхода, ориентация на «выполнение функций», а не на достижение конкретных результатов 2 «кадровый голод» на рынке труда, значительные трудности с привлечением высококвалифицированных специалистов; 3 растущие затраты, связанные с повышением эффективности и результативности стоимости обучения, приобретения и внедрения ИТ-решений;

На основании SWOT-анализа были составлены матрицы позиционирования угроз и возможностей.

Таким образом, исходя из данных SWOT-анализа, можно сделать вывод об обязательности привлечения средств, с целью повышения эффективности работы с обращениями граждан. Работа с обращениями граждан – один из механизмов открытости. Создание единой эффективной системы рассмотрения обращений граждан – это одна из первоочередных задач государственных органов и органов местного самоуправления

Значимым шагом в этом направлении может стать максимальный перевод оказания услуг населению через сеть Интернет. Этого требует и официальная государственная политика, проводимая в стране.

Таким образом, открытость деятельности органов государственной власти включает в себя: информационную открытость, прозрачность, а также каналы и средства общественного контроля, что, в конечном счете, усиливает

возможность общества оказывать влияние на все процессы государственного управления.

Преимущества:

- Реализация прав граждан на свободу информации и свободное выражение мнений;
- Увеличение степени удовлетворенности граждан работой органов государственной власти;
- Общественный доступ к информации и документам позволяет контролировать работу государственных органов;
- Обеспечение равного доступа граждан к информации;
- Активизация молодежи к проблемам области;
- Двусторонняя связь государства и общества, основанные на принципах открытости, гласности, прозрачности и взаимного уважения.

### **3.2 Период и план мероприятий**

В соответствии с целью дипломного проекта комплексный анализ специфики, динамики и результативности органов власти по работе с обращениями граждан.

Исходя из поставленных задач можно выделить приоритетные направления к пути совершенствованию работы с обращениями граждан. К ним относятся:

- развитие информационно - коммуникативных технологий, повышение информированности населения их правах на обращение в органы власти;
- повышение качества обращений;
- повышение результативности работы с обращениями граждан государственных органов.

Предлагаемые направления будут реализованы в период с 2017 по 2020 годы. Реализация пройдет в два этапа:

- 2017 – 2018 годы;
- 2018 – 2020 годы.

На первом этапе будет проведена работа по информатизации муници-

пальных районов, городских округов и повышению информированности населения.

На втором этапе будут реализовываться мероприятия по повышению качества самих обращений и повышение качества результативности работы с обращениями.

Также предполагается проведение мониторинга качества и эффективности реализации направлений развития и ее корректировка с учетом происшедших изменений.

С целью повышения интереса населения к реализации проекта предлагается систематическое информирование населения об осуществляемых мерах с помощью средств массовой информации.

В приложении В представлен паспорт мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан.

Органом, ответственным за реализацию совершенствования направления является Управление по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства области

Средства на реализацию мероприятий стратегического плана будут выделяться из городского бюджета.

В таблице 4 представлено распределение предлагаемых мероприятий по этапам реализации направлений развития.

Таблица 4 – Мероприятия по совершенствованию

Этап реализации стратегии	Мероприятия	Сроки реализации мероприятий
1)2017-2018 годы	1 Создание единого сайта по работе с обращениями граждан для всех муниципальных и городских округов	июнь 2017 г.
	2 Информирование населения о обновленном приёме обращений через средства массовой информации.	Август 2017 г. – март 2017 г.
2) 2017 – 2020 годы	1 Покупка нового компьютерного оборудования	2017 – 2020 гг.
	2 Подготовка специалистов для работы на сайте с обновленной программой с обращениями граждан	2017-2018 г.

Создание единого сайта, а именно программы для работы с обращениями граждан, в государственных органах власти.

Новая программа для работы с обращениями граждан это решение для

всех органов власти, она является ориентированным как на самих граждан, но и так же будет отражать качество работы органов власти. Данная программа будет работать на едином портале, где жители могут сообщать органам власти о повседневных проблемах, и оставлять предложения по улучшению различных сфер жизнедеятельности области. оставлять обращения конкретно по тематическим разделам. Так же можно будет прикрепить фото к самому обращению с указанием геолокации, что поможет государственному служащему более оперативно оценить поступившее обращение. Все обращения будут доступны и открыты, это позволит избежать повторения какого либо тематического обращения по одной и той же проблеме, так же к тематическим обращениям будет прикреплен ответственный орган власти, где в свою очередь его ответ на обращение будет дан официально не только обратившемуся с тем или иным обращением, но и продублирован на сайт. С ответом которого могут ознакомиться другие. Данный сайт поможет жителям Амурской области указывать властям на проблемы и предлагать их решения, и быть в постоянной коммуникации с властью.



## Лента обращений

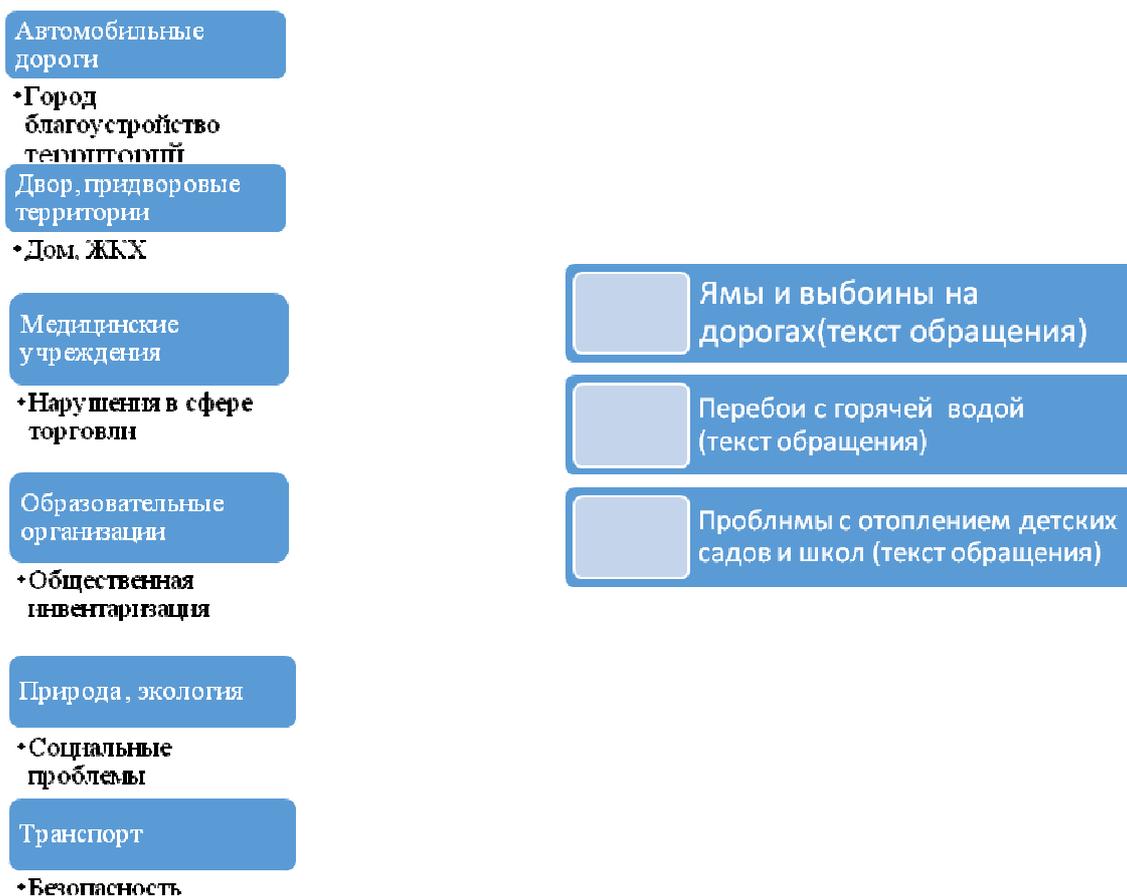


Рисунок 10 –Схематичный вид программного обеспечения

Это позволит обмениваться информацией и принимать быстрее решения на основе оперативного доступа к актуальным данным. Стоимость создания такого сайта будет составлять 100 000 рублей.

Информирование населения о работе нового сайта с обращениями граждан через средства массовой информации.

После запуска официального сайта предлагается создание видеоролика о их работе, который будет транслироваться по местным телеканалам, сцелью информирования населения.

На реализацию данного мероприятия необходимо будет потратить около 50 000 рублей.

Покупка компьютерного оборудования.

В рамках мероприятия в отделах по работе с обращения муниципальными образований и городских округов планируется приобрести следующее оборудование:

- ноутбук или компьютер , в т.ч. с учетом обновления уже существующего оборудования на рабочих местах, стоимостью мероприятия составит 550000,00 рублей.

Обучение специалиста для работы сайтом не потребуется.

Всего за время реализации мероприятию по созданию сайта будет выделено 650 000 рублей.

На дальнейшую перспективу для привлечения молодежи к проблемам города или области, для владельцев мобильных устройств будет разработана платформа для Android и IOS доступно приложение, которое представляет необходимый функционал для работы с порталом.

### **3.3 Предполагаемые результаты от предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан.**

Сформулированные по результатам анализа работы управления по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства области предложения и рекомендации по совершенствованию этого направления деятельности направлены на повышение ее организационной и социальной эффективности.

Организационный эффект от внедрения единого сайта:

Создание единого сайта позволит повысить организационную эффективность работы с обращениями граждан по следующим направлениям:

- сократится время на рассмотрение обращений. Сегодня обращение рассматривается в течении месяца, плюс специалисты выезжают на места для выяснения правдивости обращения. С возможностью размещения обращения вместе с фото и геолокацией, позволит быстрее с ориентироваться, по поступившему письму;

- повысится адресность. В настоящее время все обращения поступают без автоматической сортировки на сайт Администрации. Введение тематических разделов и закреплёнными за ними органами власти позволит автоматически сортировать обращения, и направлять в соответствующие структурные подразделения, упраздняя, целое звено в процессе работы с ними;

- сократиться число повторных жалоб;
- устранение дублирования функций различными ведомствами;
- адресное прямое распределение обращений;
- мгновенное реагирование со стороны органов муниципалитета на обращение граждан.

Социальный эффект от внедрения единого сайта:

В результате внедрения решения единого сайта, органы государственной власти и местного самоуправления получают качественный эффект в минимальные сроки:

- Обеспечивается необходимый уровень информационной открытости органов власти, повышается уровень доверия и взаимодействия госучреждений и граждан, сокращаются временные затраты на реализацию гражданами Российской Федерации своих конституционных прав и обязанностей;

- Повышается оперативность и качество принимаемых решений, сокращаются издержки на организацию административно-управленческих процессов в органах государственной власти;

- Снижается количество вынужденных обращений в органы государственной власти для получения государственных услуг, сокращается время ожидания получения услуг;

- Снижаются затраты органов государственной власти на организацию обмена информацией на внутреннем и межведомственном уровне;

- Обеспечивает необходимый уровень информационной открытости органов власти, повышается уровень доверия и взаимодействия госучреждений и граждан;

- Сокращаются временные затраты на реализацию гражданами Российской Федерации своих конституционных прав и обязанностей. В органах государственной власти для получения государственных услуг, сокращается время ожидания получения услуг;

- Компетентность решений по обращениям граждан;

- Данный канал связи служит своеобразным барометром социальной напряженности, поскольку люди имеют возможность в считанные минуты написать о наболевшем и получить квалифицированный, быстрый ответ;

- Снижает количество просроченных ответов на обращение;

- Экономическая эффект от внедрения единого сайта:

Экономический эффект = количество почтовых рассылок в месяц  $\times$

$\times$  стоимость почтовой пересылки (вместе с конвертом) =

=  $450 \times 25 = 11250$  в месяц. (1)

Направленные меры повышения качества приема и обработки обращений граждан в делают эффективнее организационную, социальную, экономическую сторону работы с обращениями.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В работе мы рассмотрели основные понятия:

- Обращение - это всегда юридический акт, т.е. действие, сознательно направленное на создание юридических последствий. Направляя обращение в какой-либо государственный или муниципальный орган власти, гражданин вступает с ним в определённые правоотношения;

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

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

- Жалоба представляет из себя просьбу гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Деятельность органов государственной власти по работе с обращениями граждан регулируется целым рядом нормативно-правовых документов, как на уровне Российской Федерации, так на уровне субъектов РФ и муниципальных образований. Ведущим нормативно-правовым актом в данной сфере в настоящее время является Федеральный Закон «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», который устанавливает формы и виды обращений, порядок работы с ними.

На основании качественного и количественного анализ обращений граждан можно сделать вывод что, что граждане не могут получить своевременную необходимую помощь, это связано в первую очередь с низким уровнем гра-

мотности населения, отсюда увеличивается количество обращений с нечетко выраженной проблемой из-за незнания законодательства, это вызывает повторную подачу обращения, что так же снижает эффективность работы.

Так же можно выделить не всегда качественную подготовку ответов должностными лицами органов местного самоуправления. В большинстве случаев ответы очень обобщенные, не носят индивидуального характера, иногда ответ совсем не соответствует заданному вопросу в обращении, чаще всего это происходит в случаях, когда текст обращения не поддается прочтению и ответ готовится на основании отдельных понятных слов, вырванных из контекста. Рассмотрение обращений несвоевременно, игнорирование должно быть основанием для привлечения к ответственности соответствующего должностного лица. Значит, говоря об ответственности за нарушения в рассмотрении обращений граждан, следует обращать внимание помимо дисциплинарной, административной ответственности, представляется возможным установление гражданской-правовой ответственности для органов государственной власти, рассматривающих обращение. Работа с обращениями граждан – один из механизмов открытости. Создание единой эффективной системы рассмотрения обращений граждан – это одна из первоочередных задач государственных органов и органов местного самоуправления.

Значимым шагом в этом направлении может стать максимальный перевод оказания услуг населению через сеть Интернет. Этого требует и официальная государственная политика, проводимая в стране.

Таким образом, открытость деятельности органов государственной власти включает в себя: информационную открытость, прозрачность, а также каналы и средства общественного контроля, что, в конечном счете, усиливает возможность общества оказывать влияние на все процессы государственного управления.

Создание единого сайта позволит повысить организационную эффективность работы с обращениями граждан по следующим направлениям:

- сократится время на рассмотрение обращений. Сегодня обращение рассматривается в течении месяца, плюс специалисты выезжают на места для выяснения правдивости обращения. С возможностью размещения обращения вместе с фото и геолокацией, позволит быстрее с ориентироваться, по поступившему письму.

- повысится адресность. В настоящее время все обращения поступают без автоматической сортировки на сайт Администрации. Введение тематических разделов и закреплёнными за ними органами власти позволит автоматически сортировать обращения, и направлять в соответствующие структурные подразделения, упраздняя, целое звено в процессе работы с ними;

- сократится число повторных жалоб;

- устранение дублирования функций различными ведомствами;

- адресное прямое распределение обращений;

- мгновенное реагирование со стороны органов муниципалитета на обращение граждан.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Аляхин, Э.В. Государственный и муниципальный сектор экономики в Российской Федерации / Э.В. Аляхин. – М.: Инфра-М, 2011. – 214 с.
- 2 Васильева, С.В. Активная модель и практика реализации / С.В. Васильева // Законодательство и экономика. – 2011. – № 5. – С. 64 – 70.
- 3 Волков, К.А. Документирование в управленческой деятельности: учебное пособие / К.А. Волков. – СПб: Питер, 2011. – 213 с.
- 4 Гриб, В.В. Обращение граждан в органы государственной и местной власти как эффективная правовая форма воздействия на публичную власть / В.В. Гриб // Юридический мир. – 2011. – №12. – С. 20-23.
- 5 Гритчина, Н. И. Особенности субъектного состава лиц, реализующих право на обращение / Н.И. Гритчина // Закон и право. –2013. – № 1. – С. 43.
- 6 Гритчина, Н. И. Юридическая ответственность органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц за нарушение положений Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» / Н.И. Гритчина // Закон и право. – 2012. – № 4. – С. 23.
- 7 Ермолаева, А.В. Работа с обращениями граждан в органах государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления/ А.В. Ермолаева, М. Ланденко.. – М.: Инфра-М, 2012. – 225 с.
- 8 Женетль, С.З Теоретический анализ основных положений федерального закона « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» / С.З. Женетль // Административное право. – 2012. – № 5. – С.63.
- 9 Зубарев, С. М. Система общественного контроля за деятельностью органов публичной власти / С.М. Зубарев // Административное право и процесс. –2014. – № 10. – С. 35.
- 10 Зубарев, С.М. Комментарий к Федеральному закону «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-

ФЗ / С.М. Зубарев // Юриспруденция. – 2011. – № 3. – С. 136.

11 Информационно-статистический обзор рассмотренных в 3 квартале 2015 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации [Электронный ресурс] :официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.amurobl.ru>. – 22.02.2016.

12 Информационно-статистический обзор рассмотренных во 2 квартале 2015 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации [Электронный ресурс] :официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.amurobl.ru>. – 22.02.2016.

13 Информационно-статистический обзор рассмотренных за 2015 год обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации [Электронный ресурс] :официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.amurobl.ru>. – 22.02.2016.

14 Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России / С.Ю. Кабашов. – М.: Инфра-М, 2012. – 155 с.

15 Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений / А.Я. Кибанов. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 168 с.

16 Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] :(с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ). Доступ из справ. – правовой системы «Консультант Плюс».

17 Кравченко, В.В. Право граждан Российской Федерации на обращение (правовое регулирование и практика реализации) / В.В. Кравченко // Государственная власть и местное самоуправление. – 2012. – №4. – С. 67.

18 Лыскова, Е.И. Роль органов государственной власти и их должностных лиц в осуществлении защиты прав граждан на обращение / Е.И. Лыскова // Государство и право. – 2011. – №3. – С. 65.

19 Масленников, М.Я. Вопросы правового регулирования обращений в сфере исполнительной власти / М.Я. Масленников // Институты администра-

тивного права России. –2013. – С.191-200.

20 Материалы заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 27 марта 2014г. [Электронный ресурс] :офиц. сайт. – Режим доступа: <http://www.amurobl.ru>. – 22.02.2016.

21 Материалы заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 26 июня 2014г. [Электронный ресурс] :офиц. сайт. – Режим доступа <http://www.amurobl.ru>. – 22.02.2016.

22 Материалы заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 25 сентября 2014г. [Электронный ресурс] :офиц. сайт. - Режим доступа: <http://www.amurobl.ru>. – 22.02.2016.

23 Материалы заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 19 февраля 2014г. [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа: <http://www.amurobl.ru>. – 22.02.2016.

24 Материалы заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 30 июля 2015г. [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа: <http://www.amurobl.ru>. – 22.02.2016.

25 Миронов, М.А. Государственная политика в работе с обращениями граждан / М.А. Миронов // Компетентность. – 2013. – С.10-15.

26 Мосягина, О.В. Работа с обращениями граждан организация и технология работы / О.В. Мосягина // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2013. – № 2. – С.40 – 46.

27 Нерсисянц, В.С. Общая теория права и государства / В.С. Нерсисянц. – М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 114 с.

28 О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон № 324 от 21.11.2011 (в ред. федерально-

го закона от 21.7.2014 № 271-ФЗ). Режим доступа: <http://www.amurobl.ru>. – 29.02.2016.

29 О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Амурской области и органы местного самоуправления [Электронный ресурс]: Закон Амурской области от 6 июля 2011 года. Режим доступа <http://www.amurobl.ru>. – 29.02.2016.

30 О персональных данных [Электронный ресурс]: федеральный закон от 27.07.2006 № 152 (в ред. ФЗ от 21.07.2014 № 216-ФЗ). Режим доступа: <http://www.amurobl.ru>. – 03.03.2016.

31 О порядке обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс] : федеральный закон от 2 мая 2006 года №59-ФЗ. Доступ из справ. – правовой системы «Консультант Плюс».

32 О регламенте Правительства Амурской области [Электронный ресурс]: Постановление от 3 августа 2007 г. № 443 офиц. сайт. – Режим доступа <http://www.amurobl.ru>. – 22.02.2016.

33 Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс] : федеральный закон (в ред. Федеральных законов от 11.07.2011 № 200-ФЗ, от 07.06.2013 № 112-ФЗ, от 21.12.2013 № 366-ФЗ, от 28.12.2013 № 396-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ Доступ из справ. – правовой системы «Консультант Плюс».

34 Об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан [Электронный ресурс]: указ Президента РФ от 03.04.1997 № 288 ( в ред. от 21.04.1998). Доступ из справ. – правовой системы «Консультант Плюс».

35 Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Правительстве Амурской области (в ред. постановлений Правительства Амурской области от 01.03.2010 № 78, от 16.09.2010 3 526) [Электронный ресурс]: Постановление от 30 января 2010 года № 2. Доступ из инфор. – правового портала «Гарант.ру».

- 36 Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения (сборник нормативных актов) / под ред. М.А. Миронова. – М.: Известия, 2013. – 281 с.
- 37 Общее административное право / под ред. С.Н. Старилова. – М.: Инфра-М, 2011. – 235 с.
- 38 Омельченко, Н.А. Этика и культура управления в системе государственной власти и службы / Н.А. Омельченко. – М.: Гос.образоват.учреждениевысш.проф.образования, 2011. – 159 с.
- 39 Порядок обращения в Правительство Амурской области [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа: <http://www.amurobl.ru>. – 28.02.2016.
- 40 Правительство Амурской области [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа: <http://www.amurobl.ru>. – 22.02.2016.
- 41 Романов, В.Н. Система государственного и муниципального управления: учебное пособие / В.Н. Романов. – Ульяновск: УГИ, 2012. – 345 с.
- 42 Россинский, Б.В. Административное право / Б.В. Россинский. – М.: Норма, 2013. – 213 с.
- 43 Румянцева, В.Г. Институт обращений граждан в органы государственной и местной власти: понятие, сущность, содержание / В.Г. Румянцева // История государства и права. – 2013. – № 14. – С. 45.
- 44 Савосина, Н.Г. О некоторых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти / Н.Г. Савосина // Государственная власть и местное самоуправление. – 2011. – №9. – С. 22-25.
- 45 Сергеев, Е.А. Принципы взаимодействия государственных органов по поводу обращений граждан / Е.А. Сергеев // Конституционное и муниципальное право. – 2013. – № 10. – С. 7-15.
- 46 Фионова, Л.Р. Организация и технология документационного обеспечения управления / Л.Р. Фионова. – М.: Инфра-М, 2012. – 257 с.
- 47 Хамаева, Н.Ю. Право граждан на подачу обращений / Н.Ю. Хамаева // Гражданин и право. – 2012. – № 1. – С. 42.
- 48 Храмцовская, Н.А. Уточнен порядок рассмотрения анонимных и по-

вторных обращений граждан / Н.А. Хравмцовская // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2013. – № 2. – С.53.

49 Чачуа, Е.Б. Проблемы реализации конституционных прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления в рамках Федерального закона № 210 /Е.Б. Чачуа // Государственная власть и местное самоуправление. – 2014. –№ 6. – С.21.

50 Янковая, В.Ф. Организация работы с обращениями граждан: закон есть, но проблемы остаются / В.Ф. Янковая // Современные технологии делопроизводства и документооборота. – 2013. – № 12. – С. 6-14.