

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
Направление подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное
управление

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой
_____ М.В. Зинченко
« ____ » _____ 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Работа с обращениями граждан (на примере УФССП по Амурской
области)

Исполнитель
студент группы 473-об

подпись, дата

М.О. Черней

Руководитель
доцент, к.т.н.

подпись, дата

В.З. Григорьева

Нормоконтроль
старший преподаватель

подпись, дата

Л.Н. Михайленко

Благовещенск 2018

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

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой
_____ М.В. Зинченко
« _____ » _____ 201_ г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студента 4 курса группы 473-об Черней Марины Олеговны

1. Тема выпускной квалификационной работы: «Работа с обращениями граждан (на примере УФССП по Амурской области)»
(утверждена приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы «__» _____ 2018 года

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: федеральные и локальные нормативные правовые акты, учебники, статьи из научных журналов, отчёты УФССП по Амурской области, ресурсы удалённого доступа.

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов): Теоретико – правовые основы работы государственных органов власти с обращениями граждан; Практика работы с обращениями граждан УФССП по Амурской области

5. Перечень материалов приложения: _____

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе _____

7. Дата выдачи задания _____

Руководитель выпускной квалификационной работы В.З. Григорьева, доцент, к.т.н.

Задание принял к исполнению:

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 64 с., 6 рисунков, 8 таблиц, 54 источников.

ОБРАЩЕНИЕ, ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ЗАЯВЛЕНИЕ, ЖАЛОБА, ПЕТИЦИЯ, ХАДАТОЙСТВО, КОЛЛЕКТИВНОЕ ОБРАЩЕНИЕ, ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОРГАН ВЛАСТИ, МЕСТНОЕ САМОУПРАВЛЕНИЕ

В бакалаврской работе рассматривается теоретико – методические аспекты деятельности органов государственной власти с обращениями граждан.

На примере Управления Федеральной службы судебных приставов по Амурской области проведен анализ работы с обращениями граждан. Рассмотрена динамика поступающих в Управление обращений, структура обращений. Также проанализирована группа лиц, обращающихся в службу для решения вопросов, связанных с защитой их законных прав и свобод.

На основании проведенного анализа были выявлены проблемы, усложняющие процесс работы с обращениями граждан органов государственной власти и местного самоуправления. В рамках бакалаврской работы рассмотрены альтернативные варианты решения выявленных проблем. Предложен план мероприятий, позволяющий совершенствовать деятельность Управления с обращениями граждан.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретико – правовые основы работы государственных органов власти с обращениями граждан	7
1.1 Сущность института обращения граждан в Российской Федерации	7
1.2 Порядок рассмотрения обращений граждан	16
1.3 Нормативная правовая база работы с обращениями граждан органов государственной власти	22
2 Практика работы с обращениями граждан УФССП по Амурской области	26
2.1 Характеристика УФССП России, как органа исполнительной власти	26
2.2 Анализ обращений граждан по различным вопросам	30
2.3 Анализ деятельности Управления с обращениями граждан	44
2.4 Проблемы деятельности Управления с обращениями граждан и пути их решения	47
Заключение	56
Библиографический список	59

ВВЕДЕНИЕ

Конституционно установленное право граждан обращаться в государственные органы власти, органы местного самоуправления является важным механизмом, посредством чего происходит «диалог» между властью и населением.

Обеспечение грамотного функционирования института обращения граждан, соблюдение нормативных правовых норм, отнесенных к данной сфере, возлагается на органы власти для снижения тенденции отдаленности, отсутствия доверия граждан к органам государственной власти и органам местного самоуправления. Сложившаяся тенденция является характерной для всех органов власти. Развитие системы работы с обращениями граждан необходима для качественного взаимодействия орган власти и общества, мотивирование у населения инициативности участия в решении общегосударственных проблем.

Цель работы – на основе теоретического анализа и анализа деятельности УФССП по Амурской области выявить проблемы в работе с обращениями граждан и предложить варианты их решения.

Объект исследования – обращения граждан.

Предмет исследования – организационно – экономические отношения, возникающие в работе с обращениями граждан.

Задачи исследования:

- 1) провести теоретический, литературный обзор системы работы государственных органов власти с обращениями граждан;
- 2) изучить нормативную правовую базу, регулирующую процесс работы с обращениями граждан
- 3) провести анализ системы работы УФССП России по Амурской области с обращениями граждан;
- 4) выявить проблемы деятельности УФССП по Амурской области с обращениями граждан и предложить альтернативные пути их решения.

При написании работы были использованы следующие методы: сравнительный, статистический метод, описание, графический и системный, анкетирование.

При написании дипломной работы использованы такие источники, как : нормативные правовые акты – Конституция Российской Федерации, Федеральные законы, указы Президента, постановления Правительства РФ; учебные пособия, статьи из научных журналов; статистические данные, предоставленные УФССП по Амурской области; ресурсы удаленного доступа.

1 ТЕОРЕТИКО – ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРАГАНОВ ВЛАСТИ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1.1 Сущность института обращения граждан в Российской Федерации

Обращение граждан является важным механизмом, гарантирующим гражданину охрану его прав и свобод, укрепления взаимоотношений государственного аппарата и общества, значимым источником информации, позволяющая решать нынешние и будущие вопросы развития системы государственного управления страны.

Обращение гражданина – 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.¹

Цель института обращения граждан – это осуществление механизма реализации прав граждан, закрепленных Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и другими нормативными правовыми актами, обращаться в органы государственной власти и местного самоуправления.

Возникновения правовых отношений в институте обращений граждан исходит от гражданина или группы граждан, а должностное лицо, или орган власти не вправе отказать в принятии и рассмотрении обращения, а также принятии необходимых мер в ходе рассмотрения обращения граждан, которые не будут нарушать законные права и интересы обратившихся в государственный орган власти граждан.²

Функциями института обращений граждан, являются:

А) правозащитная функция – обращения как юридический институт являются одним из средств защиты прав граждан. Они позволяют предупредить

¹ Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: офиц. текст от 12.12.1993 г. (ред. от 21.07.2014). Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

² Аверина, Ю.А. Обращения граждан как форма взаимодействия органов государственной власти с общественностью / Ученые записки Тамбовского отделения РoСМУ, 2013. № 3. С. 2.

правонарушение, а если оно уже совершено, устранить его последствия, наказать виновных и восстановить нарушенное право;

Б) информационная функция, которая заключается в том, что обращения граждан являются важнейшим источником сведений для государственного и муниципального аппарата о проблемах граждан и их желаниях. На основании этой информации аппарат управления может планировать мероприятия по улучшению качества жизни людей, более корректно реализовывать права граждан, вносить изменения в общественный порядок;

В) коммуникационная функция, которая заключается в том, что обращения граждан являются средством, благодаря которым происходит диалог между государством и гражданами. Обращения граждан могут служить каналом воздействия на власть, а также позволяют гражданам участвовать в принятии и реализации управленческих решений;³

Как и любая система, институт обращения граждан имеет свои принципы, на которые должны основываться в своей работе должностные лица, осуществляемые непосредственную работу с обращениями граждан, реализацию требований граждан и решения волнующих вопросов граждан. Принципы можно разделить на две группы.

В первую группу входят принципы, которые являются основой деятельности для любого органа публичной власти. Среди них можно выделить такие принципы как законность, обязательная всесторонняя регламентация действий публичных органов, учет интересов общества, государства и каждого конкретного индивида, компетенции, профессионализма, оперативности и быстроты осуществления процессуальной деятельности, ответственности и др.

Вторая группа - принципы, выражают базовые начала и специфику института обращений граждан.

К числу этих принципов относятся следующие:

1) принцип всеобщего права на обращение. Данный принцип основан на

³ Надыгина, Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации» / Н.Новгород : Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2012. С. 54.

закрепленном Конституцией Российской Федерации праве граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства обращаться в органы государственной власти, местного самоуправления, а так же обращаться к должностным лицам органа власти;

2) принцип свободы направления обращений. Принцип означает, что гражданин по своей воли должен обращаться в органы публичной власти. Никто не имеет право заставить гражданина принудительно обратиться в государственный орган, либо орган местного самоуправления, а так же к должностному лицу;

3) принцип обязательности принятия обращения к рассмотрению и реагирования на обращение. Согласно Федеральному закону № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение, поступившее в государственный орган власти должно быть рассмотрено в обязательном порядке, в течение 30 дней со дня регистрации. Но так же бывают исключения, когда заявитель не последовал законодательно закрепленным требованиям к оформлению обращения, то орган власти, в которое было направлено обращение, имеет право не рассматривать его по существу;

4) принцип неразглашением сведений. Гражданину, обратившемуся в публичный орган власти, органы местного самоуправления гарантируется безопасность при рассмотрении его обращения, что прописано в статье 6 Федерального закона № 59-ФЗ. То есть, гражданину обеспечивается неразглашение сведений, которые содержатся в обращении. Так же, по желанию заявителя могут не разглашаться его фамилия, имя, отчество и другие адресные данные. Следует учесть, что не будет считаться разглашением данных, содержащихся в обращении, перенаправления данного обращения в органы компетенцией которых установлено решение вопроса, указанного в обращении;⁴

5) принцип недопустимости передачи жалобы лицу, действие (бездействие) и решения которого являются предметом жалобы. Федеральным

⁴ Сергеев, Е.А. Принципы взаимодействия государственных органов по поводу обращений граждан // Конституционное и муниципальное право, 2009. № 23. С. 7.

законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определяется базовое правило: «Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие которых обжалуется».

б) принцип честного, беспристрастного и полного рассмотрения обращений граждан. Данный принцип характеризует, что при рассмотрении обращения гражданина уполномоченный на то орган власти, должностное лицо должны основываться на Конституции Российской Федерации, Федеральных законах, нормативных правовых актах; должны изложить заявителю ответы на все поставленные вопросы в обращении; принимать все возможные меры, для решения вопроса, проблемы указанных в обращении;

7) принцип равной ответственности должностного лица и заявителя при рассмотрении обращения. Данный принцип заключается в том, что за нарушение норм Федерального закона № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», как должностные лица, так и граждане несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и др. ⁵

Во взаимоотношениях института обращения граждан участвуют две группы субъектов. К первой группе относятся лица, которые непосредственно имеют право на подачу обращения в органы власти, в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации». Ко второй группе субъектов относятся те, кому адресованно данное обращение и в чьи полномочия входит рассмотрение обращения и принятие последующих мер по его реализации. ⁶

К субъектам имеющим право на обращения в компетентные органы власти, относятся: гражданин Российской Федерации – лицо обладающее

⁵ Старилов, Ю. Н. Общее административное право: учебник / М.: Воронежский гос. Университет, 2013. С. 472.

⁶ Савосина, Н.Г. О некоторых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти // Государственная власть и местное самоуправление, 2010. № 9. С. 24.

гражданством Российской Федерации.

Иностраный гражданин – это физическое лицо, которое не имеет гражданство Российской Федерации, при этом имеет доказательства наличия гражданства иностранного государства.

Лицо без гражданства – это физическое лицо, которое не имеет гражданства Российской Федерации, а так же не имеет гражданства иного иностранного государства.



Рисунок 1 – Субъекты института обращения граждан

Коллектив или объединение граждан – граждане или группа граждан, которые заинтересованы в решении общего, волнующего их вопроса.

К группе субъектов полномочных рассматривать обращения граждан, относят: государственные органы власти – составной элемент государственного аппарата, необходимый для реализации функций государства, в связи с этим наделенная государственно-властными полномочиями.

Органы местного самоуправления – это органы власти, которые избираются населением и (или) образуются представительным органом власти муниципального образования, наделяемые собственными полномочиями по решению вопросов местного значения. В соответствии со статьей 12 Конституции Российской Федерации, в государстве гарантируется и признается местное самоуправление, которое не входит в систему государственных органов власти, а наделено собственными полномочиями.

Федеральный закон № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» дает следующее определение понятию 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».

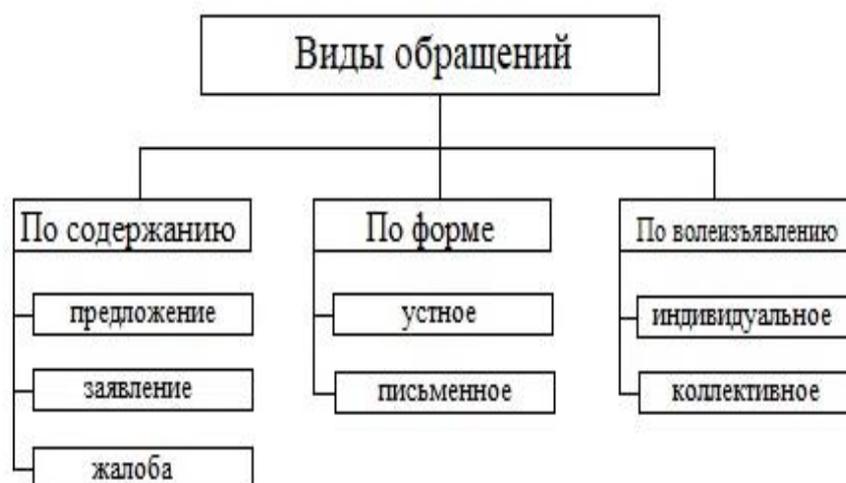


Рисунок 2 – Виды обращений

Федеральным законом № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» определены следующие виды обращений по содержанию: предложение, заявление, жалоба.

Настоящий закон дает следующие определение понятию предложение. 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.⁷

⁷ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : [Электронный ресурс] фед. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ. – Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

Предложение — обращение граждан в государственные органы или общественные организации, не связанные с нарушением каких-либо субъектных прав или нарушением законных интересов граждан.⁸ Предложения направлены на улучшение и развитие работы органов государственной власти, местного самоуправления и другое.

Заявления – обращения граждан к уполномоченным органам власти или должностным лицам по поводу исполнения своих законных интересов, свобод и прав, предусмотренных Конституцией Российской Федерации и действующим законодательством. Более точное определение содержится в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: «заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов или должностных лиц».

Как предложение, так и заявление не должны быть связаны с законных интересов и прав гражданина. Предметом заявления является реализация государственными органами основных прав и свобод гражданина, закрепленных законодательно. Примером могут быть: право на получение пенсии, пособий, право на предоставление жилой площади и другие. Текст любого заявления начинается с существа вопроса - обращения: прошу разобраться в ситуации; прошу помочь с разрешением проблемы; прошу проверить состояние; прошу обратить внимание на следующую ситуацию.

Жалоба – это обращение гражданина или группы граждан, адресованное соответствующему органу исполнительной власти, местного самоуправления, должностному лицу и т.д. в сфере государственного управления либо соответствующему судебному органу, содержащее информацию о

⁸ Батычко, В.Т. Административное право : конспект лекций / Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2008. С. 53.

действительном или предполагаемом нарушении права гражданина (группы граждан), установленное действующим законодательством. Главная и единственная цель жалобы – восстановление нарушенного права.⁹

То есть, жалоба – это недовольство, которое граждане выражают, как правило в письменной форме, при нарушении их прав и свобод государственными органами власти, должностными лицами и другое.

Юристы настоятельно рекомендуют подавать жалобу в письменном виде, так как вариант ее рассмотрения будет намного больше, чем устная подача жалобы. Так же, при составлении жалобы стоит учесть грамотность изложения сути самой жалобы. Рекомендуется, направлять жалобу на одну или две инстанции выше, чем лицо, на которое желает жаловаться гражданин.¹⁰ Например, не стоит писать жалобу Президенту Российской Федерации на действия или бездействие государственного служащего паспортного стола, лучше направить эту жалобу руководителю паспортного стола, тогда вероятность рассмотрения данного обращения будет значительно выше.

Жалоба должна содержать как можно больше конкретных фактов, фамилий и имен лиц, участвующих в том или ином конфликте, а так же документов подтверждающих какие – либо нарушения. В жалобе должно быть изложено конкретное требование, которое будет удовлетворено посредством рассмотрения жалобы. Важным элементом при составлении жалобы, является указание сроков рассмотрения обращения. Федеральным законом № 59 – ФЗ установлено, что обращение может рассматриваться в течение 30 дней, но если какой-либо вопрос не требует отлагательства и допустим, обращение должно быть рассмотрено в течение 5 дней, то гражданин обязан указать этот срок в жалобе. Так же, юристы рекомендуют составлять жалобу в объеме на одну или две страницы, тогда данная жалоба будет точно прочитана должностными лицами соответствующего органа власти.

⁹ Степанюк, В.В. Административно-процессуальное право: словарь терминов и понятий/ Орёл: Орловский юридический институт МВД России, 2010. С. 102.

¹⁰ Кулюхин, С.Г. «Как правильно оформить жалобу» / Гражданин и право, 2013. № 4. С. 10.

Так же, выделяют дополнительные виды обращений граждан, это : коллективное обращение, ходатайство и петиция.

Коллективное обращение – это обращение, подаваемое в компетентные органы власти двумя или более гражданами, а также обращение которое могло быть принято на собраниях и митингах. Коллективное обращение подается, когда какой – либо вопрос интересует нескольких групп лиц. При обстоятельствах, когда индивидуальное обращение общего вопроса не привело к желаемому результату или не было рассмотрено. Коллективное обращение может быть одним из механизмов проявления гражданского активизма, когда необходимо привлечь граждан для решение социально значимых проблем.

Коллективное обращение — это документ, который является основанием для решения проблем, имеющих серьезные правовые последствия. Например, запретить строительство промышленного завода, инициировать реконструкцию детской площадки и т.п. Коллективное обращение требует сбор подписей всех лиц, принимавших участие в создании данного обращения, а так же лиц желающих принять участие в решении того или иного вопроса.

В свою очередь, индивидуальное обращение – это обращение гражданина в компетентные органы власти по решению вопросов, которые касаются лично гражданина. Индивидуальное обращение составляется тогда, когда нарушаются или затрагиваются интересы одного индивида и когда есть необходимость реализации гарантируемых законом прав гражданина.

Петиция – является разновидностью коллективного обращения граждан, которое направляется в компетентные органы власти города, в целях проведения общественных реформ или изменения городского законодательства.

Ходатайство – может являться индивидуальным и коллективным обращением гражданина, подаваемое обязательно в письменной форме, в целях признания за гражданином определенного статуса, определения гарантий, льгот и прав с документами, подтверждающими данные факты.

По форме обращения граждан разделяют на устные и письменные. Устным обращением считается обращение гражданина или группы граждан, высказанное

им на личном приеме должностному лицу компетентного органа власти. Письменное обращение – это обращение, которое гражданин или группа граждан изложили в письменной форме, с указанием фамилии, имя, отчества, контактных данных, интересующего вопроса, который будет подлежать дальнейшему рассмотрению и подпись.

Таким образом, обращения граждан является важным механизмом, посредством которого гражданин и власть могут вести диалог. Законодательно выделяют три вида обращений граждан, это: предложение, заявление и жалоба. Но также юристы выделяют дополнительные виды обращения, такие как петиция ходатайство и коллективное письмо. Как и в любом институте, взаимодействие между государством и гражданином происходит на основании Конституции Российской Федерации, федеральных законов, должностные лица должны руководствоваться в своей деятельности основными принципами института обращения граждан и не позволять ограничению законных прав и свобод граждан, обратившихся к ним по какому – либо вопросу.

1.2 Порядок рассмотрения обращений граждан

Порядок рассмотрения обращений граждан – это урегулированная процессуальными нормами деятельность органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, направленная на рассмотрение и разрешение предложений, заявлений, жалоб и других обращений граждан.¹¹

Процесс рассмотрения обращений граждан органами государственной власти, местным самоуправлением, можно разделить на следующие стадии:

- 1) подача обращения в соответствующий орган, его прием и регистрация;
- 2) рассмотрение обращения;
- 3) принятие решения по обращению и его исполнение;
- 4) проверка и контроль исполнения решений;
- 5) обжалование решения (по необходимости).

¹¹Надыгина, Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации» / Н.Новгород : Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2012. С. 21.

Стоит отметить, что Конституцией Российской Федерации прописано право граждан на обращение в органы публичной власти. Поэтому, основой процесса рассмотрения обращений, является подача обращения гражданином в органы власти.

Подача обращения в соответствующий орган, либо должностному лицу может осуществляться в письменной форме, доставленное в орган самим гражданином, либо через почтовое отделение, факс. Орган власти может иметь на своем официальном сайте сервис по электронной подаче обращений. Данный сервис перенаправляет обращение в необходимый отдел органа, где должностные лица его регистрируют и приводят к стадии рассмотрения. Обращение может быть подано в устной форме, непосредственно самим гражданином должностному лицу. Обращение может быть передано на публичном мероприятии; передано через СМИ и другие способы.

В соответствии с установленным порядком Федерального закона № 59 – ФЗ, обращение, которое заявитель подал в электронном формате, через Интернет – сервис в орган публичной власти, органы местного самоуправления, либо непосредственно должностному лицу подлежат обязательному рассмотрению. Прием обращений в электронной форме документа осуществляется через программное обеспечение, специализация которого направлена на процесс рассмотрения обращений. То есть, если у соответствующего органа власти на официальном сайте имеется услуга, позволяющая подать заявление, жалобу, предложение в электронном формате, то заявителю необходимо заполнить реквизиты в электронном виде, соответствующие требованиям Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При заполнении электронного документа, заявитель обязан указать свою имя, фамилию, отчество, электронный почтовый адрес, либо адрес действительного проживания, куда будет направлен ответ на его обращение. Способ оглашения ответа на обращение, гражданин выбирает сам, это может быть письмо в электронном формате, либо в письменном варианте, доставленное в почтовое отделение, соответствующее месту проживания заявителя.

Основание для отказа в рассмотрении Интернет – обращения: указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа; поступление дубликата уже принятого электронного сообщения; некорректность содержания электронного сообщения.¹²

Стоит учесть, что законодательство Российской Федерации не устанавливает обязанности граждан по направлению обращений в органы соответствующей компетенции. Но как показывает практика, заявитель подает обращение именно в те органы государственной власти, местного самоуправления, либо должностному лицу, которые уполномочены рассматривать вопросы, поставленные в обращении, то есть, в компетентные структуры власти.

Статьей 8 Федерального закона № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прописано, что «**письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу**». Данная норма означает, что при соблюдении гражданином всех требований к составлению обращения, государственный орган, органы МСУ, должностные лица обязаны зарегистрировать поступившее к ним обращение.

Если гражданин подал обращение лично, то оно должно быть зарегистрировано в присутствии заявителя, после чего, ему выдается талон, свидетельствующий о регистрации обращения. Если же, решение поставленного вопроса в поданном гражданином обращении не подлежит компетенции органа, то данное письменное обращение направляется в соответствующий орган уполномоченный рассматривать вопросы затронутые в обращении гражданина, в течение 7 дней со дня регистрации обращения. Данная норма прописана в статье 8, пункта 3 Федерального закона № 59 – ФЗ.

¹² Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти : постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 452 (ред. от 10.07.2017). Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

На первой стадии процесса рассмотрения обращений граждан компетентными органами власти, либо должностными лицами может быть принято следующее решение:

- 1) о принятии обращения к рассмотрению;
- 2) о направлении обращения по компетенции;
- 3) о приобщении аналогичного обращения к материалам проверки по первому обращению;
- 4) об оставлении обращения без рассмотрения;
- 5) о направлении информации в органы прокуратуры или иные органы в соответствии с их компетенцией.

Согласно законодательству Российской Федерации решения, указанные выше должны быть приняты уполномоченным органом власти, в течение 7 дней со дня регистрации обращения. Решения, принимаемые о перенаправлении обращения в органы прокуратуры или другие правоохранительные структуры, осуществляются сразу же после поступления обращения в орган власти.¹³

Рассмотрение обращения по существу – деятельность уполномоченных органов власти и должностных лиц, в ходе которой решаются изложенные в обращении вопросы, принимаются необходимые меры по реализации и защите прав обратившихся.

На данном этапе рассмотрения обращения собирается и группируется во едино полученная информация, которая будет необходима для обширного, точного рассмотрения текущего вопроса. Следует отметить, что должностное лицо обязано исследовать обращение полностью, независимо от его объема. Считается недопустимым рассмотрение государственным органом власти, местным самоуправлением, должностным лицом лишь некоторых составных частей обращения.

На этой стадии граждане имеют право предоставлять дополнительные документы и материалы, необходимые для решения вопроса; ознакомляться с

¹³ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : [Электронный ресурс] фед. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ. – Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

документами и материалами, которые касаются рассмотрения обращений, если не происходит затрагивание прав, свобод и интересов каких – либо лиц или если в этих документах нет сведений, содержащих государственную тайну.

Публичные органы и должностные лица могут:

- а) принимать решение о проведении проверок;**
- б) привлекать к изучению, предоставленных в обращении данных, специалистов;**
- в) запрашивать у других органов власти, кроме органов дознания, судов, материалы и документы, необходимые для полного рассмотрения обращения;¹⁴**
- г) запрашивать у заявителя дополнительную информацию, необходимую для точного и полного рассмотрения обращения.**

Стадия принятия и исполнения решения по обращению. На данной стадии дается ответ на поставленные заявителем вопросы в письменной форме. Если гражданином было подано устное обращение на личном приеме, то ответ будет дан непосредственно в устной форме. Ответ дается должностным лицом, имеющим на то полномочия, либо компетентным органом власти, органом местного самоуправления.

Должностным лицом по итогу рассмотрения обращения могут приниматься следующие решения:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;**
- 2) об отказе удовлетворения обращения.¹⁵**

При вынесении данного решения заявитель сообщается о порядке обжалования решения в письменной форме, если заявитель считает, что его права и законные интересы были нарушены;

- 3) об уведомлении гражданина о том, что его обращение будет направлено в другие органы власти соответствующей компетенции для дальнейшего рассмотрения.**

¹⁴ Савоськин, А.В. Субъекты конституционного права на обращение в Российской Федерации / Вопросы управления, 2014. № 6. С. 224.

¹⁵ Алешин, А.Е. Организация работы с обращениями граждан в органах государственной власти: вопросы теории и практики / Ученые записки Тамбовского отделения РoСМУ, 2017. № 1. С. 15.

Стадия проверки и контроля решений, принятых по итогам рассмотрения обращения. Наличие данного этапа в процессе рассмотрения обращений граждан обосновано тем, что на данной стадии устраняются условия и причины, которые порождают граждан обращаться в орган по тому или иному вопросу.

На этой стадии государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица в пределах своей компетенции:

- а) осуществляют контроль над порядком рассмотрения обращений;
- б) анализируются содержания поступивших обращений;
- в) принимаются меры к выявлению причин и их устранению нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.¹⁶

Компетентными органами власти контролируются все зарегистрированные обращения, которые подлежат обязательному рассмотрению. Контроль за процессом рассмотрения обращения, поступившего в орган власти начинается с этапа его регистрации, когда гражданин только обратился в компетентный орган власти и заканчивается на этапе регистрации и отправления ответа гражданину о выдвинутом решении по вопросу, которые его интересовал.

Особо необходимым этапом в процессе работы органов власти с обращениями граждан, является анализ содержания обращений. Цель данного этапа заключается в том, чтобы выявить причины, посредством которых нарушаются права и законные интересы граждан, принятие необходимых мер, которые позволят снизить количество поступающих жалоб в органы власти, а также в ходе проведенных анализов органы власти могут выявить слабые стороны их работы и в дальнейшем принимать меры по их устранению.

Личный прием граждан имеет особое значение. В ходе личного приема граждан руководители, заместители руководителя, начальство государственных органов и органов местного самоуправления имеют возможность узнать о проблемах и необходимых ресурсах и факторах для благополучной жизни

¹⁶ Кравец, И.А. Право на обращение граждан в органы местного самоуправления: конституционные основы, проблемы регулирования и реализации / Вестник новосибирского государственного университета, 2012. № 2. С. 33.

населения региона.

Правовой основой для личного обращения граждан в органы публичной власти, является статья 33 Конституции Российской Федерации, которая закрепляет права граждан лично обратиться в компетентный орган власти по интересующему их вопросам, а также для реализации в полной мере прав и свобод граждан.

Порядок приема граждан включает:

- 1) запись на прием;
- 2) первичная консультация перед приемом;
- 3) организацию приема;
- 4) работу с письменными обращениями граждан, поступившими во время приема;
- 5) организацию работы по документационному обеспечению приема.¹⁷

Таким образом порядок рассмотрения обращений граждан включает в себя пять этапов. На государственные органы власти, органы местного самоуправления и должностных лиц возлагается обязанность своевременного рассмотрения обращения граждан, при этом в ходе рассмотрения обращения и принятие по нему соответствующего решения не должны нарушаться законные права интересы гражданина. Орган власти, в которые обратился гражданин обязан обеспечить надлежащее решение проблемы, принятие конкретных мер по их устранению и при этом реализации всех прав гражданина.

1.3 Нормативная правовая база работы с обращениями граждан органов государственной власти

В Российской Федерации существует юридическое основание обращения граждан в органы государственной власти. Обращение граждан в органы государственного или местного самоуправления является законодательно установленным правом, которое так же накладывает юридические обязанности органов власти ответить на запрос гражданина. Данная гарантия принята в

¹⁷ Старилов, Ю. Н. Общее административное право: учебник / М.: Воронежский гос. Университет, 2013. С. 241.

основном законе – Конституции Российской Федерации, где четко прописано, что граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.¹⁸

Регулирование порядка рассмотрения и подачи обращения в государственные органы власти и органы власти местного самоуправления, основывается на:

- 1) Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59 – ФЗ от 2 мая 2006 года;
- 2) указами Президента РФ;
- 3) постановлениями Правительства РФ;
- 4) инструкциями органов государственного и местного самоуправления;
- 5) положениями и административными регламентами публичных органов;
- 6) специальными законами и подзаконными актами субъектов РФ.

Необходимость внесения статьи 33 в Конституцию страны, обосновывается тем, что для каждого правового, демократического государства важно поддерживать диалог между гражданином и властью.

В юридической литературе часто встречается правило определяющее связывающее отношения государственных органов власти, местного самоуправления и гражданина. Оно заключается в том, что не только органы власти вправе повлиять на действия и решения гражданина, но и граждане имеют возможность и законодательно установленное право, так же воздействовать на действия и последующие решения органов власти. Следовательно, данное правило дает гражданину осуществить свои права на обращение в органы власти и иметь участие в решении проблем общественного характера.

Должностные лица органов власти принимают властные решения посредством издания обязательных для исполнения правовых актов. Гражданин пользуется, своей властью, как правило, только в случаях нарушения своих прав

¹⁸Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: офиц. текст от 12.12.1993 г. (ред. от 21.07.2014). Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

и посредством направления всякого рода жалоб и заявлений в различные инстанции. Таким образом, происходят взаимоотношения властного характера между этими субъектами общественных отношений.¹⁹

Основываясь на Конституции Российской Федерации был создан закон № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который более детально разъясняет и регламентирует порядок и процесс диалога граждан и власти. Закон четко определяет основные формы обращений граждан, давая им законодательно установленное объяснение, но самое главное, что законом прописаны сроки ответа государственных органов власти на обращения граждан. Так в статье 12 настоящего закона прописано, что «письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения».

Закон устанавливает достаточно строгий срок ответа на обращения граждан, но при этом как на федеральном, так и на региональном и местном уровнях данный срок соблюдается. Законом № 59 – ФЗ так же определяются какие обращения подлежат дальнейшему рассмотрению органами власти. Гражданин обязан указать свою фамилию, имя, отчество, наименование органа власти, в которое будет направлено обращение, раскрыть существо обращения, адрес обратной связи, дату обращения в орган власти и подпись. После соблюдения данных указаний, если обращения гражданина будет находится в надлежащем состоянии, то органы власти обязаны зарегистрировать данное обращение и в течение 30 дней дать ответ гражданину на его запрос.

Органы власти имеют право не дать ответ на обращение гражданина, если в изложенном документе не будет содержаться личных данных заявителя; если в обращении будет употребляться нецензурная и оскорбительная лексика; так же, если ответ на обращение гражданина давался ему неоднократно; при невозможности прочесть обращение гражданина и другое.

¹⁹Кулюхин, С.Г. «Как правильно оформить жалобу» // Гражданин и право, 2012. № 4. С. 10.

Процесс работы с обращениями граждан осуществляется на основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а так же внутренними инструкциями, которыми руководствуются должностные лица конкретного органа власти.

2 ПРАКТИКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН УФССП РОССИИ ПО АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

2.1 Характеристика УФССП России, как органа исполнительной власти

Федеральная служба судебных приставов является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по обеспечению установленного порядка деятельности судов, исполнению судебных актов, актов других органов и должностных лиц, правоприменительные функции и функции по контролю и надзору в установленной сфере деятельности, а также уполномоченным на ведение государственного реестра юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности и на осуществление федерального государственного контроля за деятельностью указанных юридических лиц, включенных в государственный реестр.²⁰

Управление Федеральной службы судебных приставов является территориальным органом данной службы, который осуществляет свои полномочия на территории субъекта Российской Федерации.

Основными задачами территориального органа являются:

а) обеспечение установленного порядка деятельности судов, охраны зданий и помещений судов, в том числе по решению директора Федеральной службы судебных приставов - главного судебного пристава Российской Федерации в круглосуточном режиме, а также пропускного режима в зданиях и помещениях судов, находящихся на территории;

б) организация и осуществление принудительного исполнения судебных актов судов общей юрисдикции и арбитражных судов, а также актов других органов и должностных лиц, предусмотренных законодательством Российской Федерации об исполнительном производстве;

²⁰ Вопросы Федеральной службы судебных приставов [Электронный ресурс] : указ Президента РФ от 13 октября 2004 г. № 1316. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

в) управление районными, межрайонными и специализированными отделами.²¹

В соответствии с законодательством Российской Федерации территориальный орган Федеральной службы судебных приставов наделен полномочиями по обеспечению безопасной, установленной порядком деятельности судов, так же может охранять здания судов. Так как УФССП является исполнительным органом власти, то он наделен полномочиями организации исполнения решений суда, судебных актов, актов других органов и должностных лиц.

Судебные приставы уполномочены осуществлять оценку, хранение, реализацию изъятого и арестованного имущества, а так же вести учет о состоянии и количестве имущества данного характера. Важным полномочием Управления Федеральной службы судебных приставов является, розыск должников, их имущества, а так же розыск детей по исполнительному документу, который содержит требования об отобрании ребенка или его розыске. Управление вправе осуществлять и организовывать привод лиц, которые уклоняются от явки по вызову суда, либо судебного пристава – исполнителя и других должностных лиц.

Таким образом, судебные приставы осуществляют не только принудительное исполнение судебных актов по гражданским (семейным) делам, но и по другим категориям дел, а также акты иных органов. К ним относятся дела об административных правонарушениях. Это судебные и не судебные акты о взыскании административных штрафов, об административном приостановлении деятельности должника, о конфискации орудия совершения или предмета административного правонарушения, обеспечения безопасности, законности и правопорядка, защиту нарушенных прав и свобод человека и гражданина.

Отдел правового обеспечения и работы с обращениями граждан Управления Федеральной службы судебных приставов по Амурской области

²¹ Об утверждении типового положения о территориальном органе федеральной службы судебных приставов : приказ от 21 мая 2013 г. № 74. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

является структурным подразделением аппарата Управления Федеральной службы судебных приставов по Амурской области.

Основными функциями отдела являются:

1) совместно с другими подразделениями разрабатывает планы основных мероприятий Управления, участвует в их реализации и контроле над их выполнением;

2) осуществляет сбор, накопление, хранение и обработку материалов по правовым вопросам;

3) отвечает на запросы правового характера, поступающие от правоохранительных и контролирующих органов;

4) в установленном порядке дает правовую оценку проектам правовых актов Управления;

5) оказывает юридическую помощь структурным подразделениям Управления;

6) готовит отчеты, справочные и аналитические материалы по вопросам правоприменительной практики и состоянию правовой работы;

7) участвует в служебных проверках;

8) обеспечивает своевременное и в полном объеме рассмотрение устных и письменных обращений граждан и юридических лиц с уведомлением последних о принятии решений;

9) обеспечивает взаимодействие с иными государствами в части исполнения решений в соответствии с международными договорами;²²

Таким образом, отдел оказывает правовую помощь, как структурным подразделениям Управления, так и физическим и юридическим лицам, обратившимся в отдел. Сотрудниками отдела контролируется правомерность действий структурных подразделений Управления по отношению к физическим, юридическим лицам, а так же в отношении других структурных подразделений.

²² Об отделе правового обеспечения и работы с обращениями граждан Управления Федеральной службы судебных приставов по Амурской области : положение от 09 января 2017 г. № 146. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

Территориальный орган в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Минюста России, правовыми актами ФССП России и другими правовыми документами.

Отдел осуществляет свою деятельность как самостоятельно, так и во взаимодействии с другими отделами аппарата Управления Федеральной службы судебных приставов по Амурской области и структурными подразделениями Управления Федеральной службы судебных приставов по Амурской области.

Таблица 1 – Кадровый потенциал отдела

Должность	Фамилия, имя, отчество сотрудника	Уровень образования
Начальник отдела	Ежевская Ольга Витальевна	Высшее, юридическое
Заместитель начальника отдела	Мостовая Анна Владимировна	Высшее, юридическое
Главный специалист – эксперт:	Филатова Елена Владимировна	Высшее, юридическое
	Лопухова Елена Владимировна	Высшее, юридическое
Ведущий специалист – эксперт	Дуда Алина Александровна	Высшее, экономическое
	Литовченко Вероника Григорьевна	Высшее, экономическое
	Никулина Наталья Сергеевна	Высшее, юридическое
	Приходько Дарья Сергеевна	Высшее, юридическое
	Тисленко Светлана Сергеевна	Высшее, юридическое Высшее, экономическое

В настоящее время в отделе правового обеспечения и работы с обращениями граждан работают 9 сотрудников. Для осуществления

профессиональной служебной деятельности в отделе не обязательно иметь юридическое образование. Главным требованием к главным и ведущим специалистам – экспертам, это наличие высшего профессионального образования.

В Управлении Федеральной службы судебных приставов по Амурской области отдел правового обеспечения и работы с обращениями граждан осуществляет свою рабочую деятельность в четырех кабинетах.

Рабочее место каждого сотрудника оборудовано компьютером с выходом в Интернет, так же каждый компьютер защищен противовирусной системой. Каждый сотрудник в своём распоряжении имеет отдельный стол и телефон. Материально-техническая оснащённость отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан находится в хорошем состоянии. Сотрудники отдела не нуждаются в каких-либо технических средствах. Каждый кабинет оснащён необходимым для осуществления рабочей деятельности.

2.2 Анализ обращений граждан по различным вопросам

Управление Федеральной службы судебных приставов по Амурской области, в особенности отдел правового обеспечения и работы с обращениями граждан ведут активную деятельность по принятию, регистрации, рассмотрению обращений граждан, как в устной, так и в письменной форме.

Для проведения точного и полного анализа, были изучены данные, характеризующие общее количество обращений, поступающих в Управление в 2015, 2016, 2017 годах (таблица 2) ²³.

Таблица 2 – Динамика обращений граждан

Год	2015	2016	2017	Темп прироста, процент	
				2016/2015	2017/2016
Количество обращений граждан	2267	2321	2482	+ 2,4	+ 7

²³ Сравнительный анализ деятельности Управления Федеральной службы судебных приставов за 12 месяцев 2015, 2016 года. – Благовещенск: 2016. – С. 3.

Общее количество обращений, принятых Управлением к рассмотрению в 2015 году составило 2267, в 2016 году их количество составляло 2321, а в 2017 году общее число поступивших в Управление обращений составило 2482. Анализируя данные таблицы 2 можно сделать вывод, что с каждым годом происходит значительный рост количества обращений, поступающих в УФССП. Так в 2016 году по сравнению с 2015 годом произошел рост обращений на 2,4 %, а в 2017 году по сравнению с 2016 количество обращений увеличилось на 7 %.

Все принятые к рассмотрению обращения по категориям заявителей распределились следующим образом (таблица 3) ²⁴.

Таблица 3 – Структура обращений граждан категории заявитель

Заявитель	Количество обращений					
	2015 год		2016 год		2017 год	
	Единиц	Процент	Единиц	Процент	Единиц	Процент
От должников	824	36,3	526	23,8	542	21,8
От взыскателей	1378	60,8	1669	70,8	1780	71,7
От заявителей, не являющихся стороной исполнительного производства	65	2,9	126	5,4	160	6,5
Итого	2267	100	2321	100	2482	100

а) от должников – 542 обращения (или 21,8 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений). Для сравнения отметим, что в 2016 году в Управление на рассмотрение от должников поступило 562 обращения (или 23,8 % от общего количества поступивших обращений), в 2015 их количество составило 842 или 36,3 % от общего количества обращений;

²⁴ Сведения об обращениях граждан и представителей организаций, поступивших в Управление Федеральной службы судебных приставов по Амурской области. – Благовещенск: 2017. – С. 4.

б) от взыскателей – 1780 обращений (или 71,7 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений). В 2016 году в Управление на рассмотрение поступило 1669 обращений (или 70,8 % от общего количества поступивших обращений)²⁵. В 2015 году от взыскателей поступило 1378 обращений (60,8 %);

в) от заявителей, не являющиеся стороной исполнительного производства – 160 обращений (или 6,4 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений). В 2016 году в Управление на рассмотрение поступило 126 обращений (или 5,3 % от общего количества поступивших обращений), количество данных обращений в 2015 году составило 65 (2,9 %).

Таким образом, с каждым годом прослеживается снижение поступаемых обращений от должников. Но наоборот, с каждым годом наблюдается тенденция значительного роста обращений от взыскателей. Так же, увеличивается доля обращений от заявителей, не являющихся стороной исполнительного производства.

Необходимо отметить, что обращения должников в большинстве случаев связаны с применением в отношении принадлежащего им имущества мер принудительного исполнения. Лица, не являющиеся стороной исполнительного производства в основном обращаются с жалобами на ограничения, наложенные в отношении имущества в рамках исполнительного производства (чаще всего в отношении автотранспорта).

В целом, за 12 месяцев 2017 года из Администрации Президента Российской Федерации в Управление поступило 20 обращений граждан (0,8 % от общего количества принятых обращений). В 2016 году таких обращений было 36, что свидетельствует о сокращении в текущем периоде количества обращений данной категории на 44,4 %. В основном, обращения поступали по социально значимым вопросам: предоставление жилых помещений, производство капитального ремонта и социальных выплат администрациями

²⁵ Сведения об обращениях граждан и представителей организаций, поступивших в Управление Федеральной службы судебных приставов по Амурской области. – Благовещенск: 2016. – С. 3.

муниципальных образований, взыскание алиментных платежей (обращались как взыскатели, так и должники).

Изучение причин обращения граждан о взыскании алиментов показывает, что основной проблемой, возникающей при исполнении исполнительных документов о взыскании алиментов, является социально-экономическое положение в области (отсутствие у должников работы, а соответственно и стабильного заработка, а также имущества, на которое возможно обратить взыскание).

Поступившие в УФССП по Амурской области обращения классифицируются по вопросам, с которыми граждане обращаются в данный орган (рисунок 3) ²⁶.

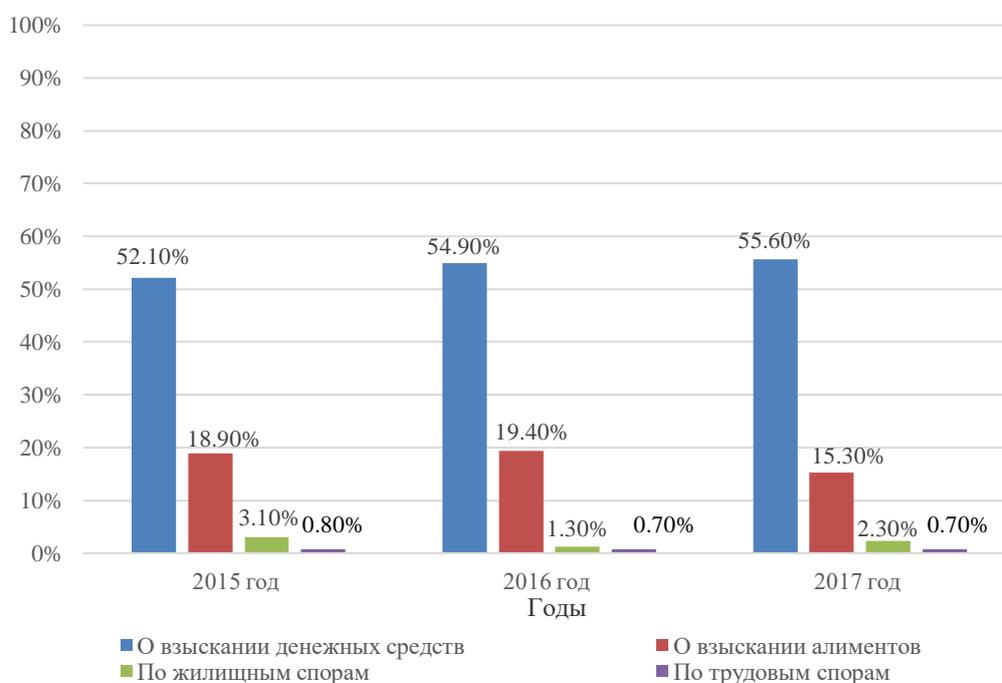


Рисунок 3 - Структура обращений граждан по основным вопросам

Поступившие в Управление обращения по тематике распределились следующим образом:

1) о взыскании денежных средств - 1380 обращений (или 55,6 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений). Для сравнения отметим, что в 2016 году на рассмотрение в Управление поступило 1294 обращения (или

²⁶ Справка губернатору Амурской области от отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан УФССП по Амурской области. – Благовещенск: 2017. – С. 3.

54,9% от общего количества принятых к рассмотрению обращений);

2) о взыскании алиментов - 379 обращений (или 15,3 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений). Для сравнения – в 2016 году поступило 458 обращений (или 19,4 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений). Таким образом, количество обращений по вопросам взыскания алиментов в истекшем периоде в сравнении с прошлым годом уменьшилось на 4,1 %;

3) по жилищным спорам – 57 обращений (или 2,3 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений). Для сравнения – в 2016 году поступило 31 обращение (или 1,3 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений). Таким образом, количество обращений по жилищным спорам по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось на 83,9 %;

К указанной категории в основном относятся жалобы детей-сирот, поступающие из администрации Президента Российской Федерации, органов прокуратуры, на бездействие государственных органов власти при исполнении исполнительных документов о предоставлении жилых помещений.

4) по трудовым спорам – 18 обращений (или 0,7 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений). Для сравнения – в 2016 году поступило 17 обращений (или 0,7 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений);

5) по другим вопросам - 620 обращений (или 24,9 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений). Следует отметить, что в 2016 году на рассмотрение в Управление поступило 551 обращение данной категории (или 23,4 % от общего количества обращений);

Следует отметить, что в большинстве обращений, поступающих в Управление, взыскатели указывают на длительное неисполнение требований исполнительных документов, полагая, что единственной причиной длительного нахождения исполнительных производств на исполнении является непринятие судебными приставами-исполнителями всех мер, предусмотренных

законодательством об исполнительном производстве по полному, правильному и своевременному исполнению требований исполнительных документов.

б) по вопросам, не относящимся к компетенции ФССП России обращений не поступало (в 2016 году, на рассмотрение в Управление поступило 6 обращений (или 0,25 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений).

Таким образом, большую долю составляют обращения поступающие по вопросам о взыскании денежных средств. В 2015 году доля обращений, поступивших по данному вопросу составила 52,1 %, в 2016 году 54,6 %, в 2017 году 55,6 %. Так же следует заметить, что с каждым годом наблюдается рост обращений, которые поступают в Управление по данному вопросу. Около 20 % от общего количества обращений составляют заявления, ходатайства, поступающие по вопросам о взыскании денежных средств. Меньшую долю составляют обращения по жилищным и трудовым спорам. Доля данных обращений особо не изменяется с каждым годом.

За 12 месяцев 2017 года Управлением принято к рассмотрению 106 обращений (или 4,3 % от общего количества принятых к рассмотрению обращений), носящих повторный характер. Между тем, данный процент повторных обращений является незначительным и не оказал существенного влияния на общий рост числа обращений, поступивших в отчетном периоде на рассмотрение в Управление. Отметим, что в 2016 году на рассмотрение в Управление поступило 133 (или 5,6 %) повторных обращений. Таким образом, в минувшем периоде по сравнению с 2015 годом количество обращений, носящих повторный характер, незначительно уменьшилось. Основными причинами поступления повторных обращений (31 обращение) в Управление является несогласие заявителей с ответами на ранее поданные обращения. При этом 56 повторных обращений поступило до истечения срока рассмотрения первичного обращения.

Все поступившие обращения рассмотрены в установленный законом срок. Следует отметить, что в 2016 году 9 обращений рассмотрены с нарушением

установленного законом срока.

Анализ обращений граждан и представителей юридических лиц, поданных в порядке Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» по вопросам нарушения положений Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» показал следующее (рисунок 4).²⁷

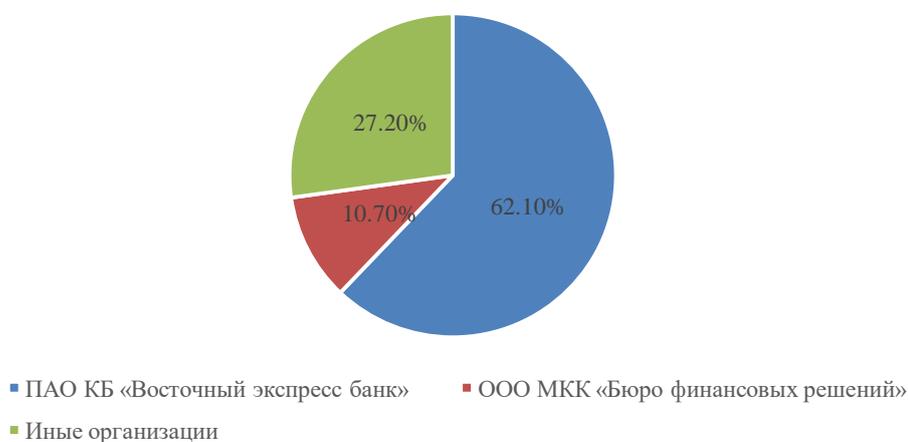


Рисунок 4 – Обращения в отношении юридических лиц

Из 103 поступивших в Управление обращений 64 (62,1 %) — в отношении действий ПАО КБ «Восточный экспресс банк», 11 (10,7 %) — в отношении ООО МКК «Бюро финансовых решений», 28 (27,2 %) — в отношении иных организаций. Таким образом, большее количество обращений заявитель направляет на действия ПАО КБ «Восточный экспресс банк».

Из общего количества обращений по вопросам нарушения положений Федерального закона № 230-ФЗ 42 (или 40,8 %) были перенаправлены для рассмотрения по существу (13 обращений — в территориальные органы ФССП России и 29 — в областное отделение Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации), 61 обращение было принято к

²⁷ Анализ деятельности Управления Федеральной службы судебных приставов за 12 месяцев 2017 года. – Благовещенск: 2017. – С. 4.

рассмотрению специалистами Управления.

Из общего количества принятых к рассмотрению в 2017 году обращений 24 обращения поступило по вопросу деятельности микрофинансовых организаций, 37 — по вопросу деятельности кредитных организаций.

Следует отметить, что в большинстве случаев заявители направляют обращения без предварительного обращения в Отдел. Так, в отчетном периоде в структурные подразделения Управления направлено для рассмотрения по существу 953 обращения, поступивших в аппарат Управления.

В Управление жалобы поступают от должников и взыскателей. Общее количество жалоб и их распределение по категории заявитель представлены на таблице 4.²⁸

Таблица 4 – Динамика жалоб по категории заявитель

Заявитель	2015 год	2016 год	2017 год	Темп прироста, процент	
				2016 /2015	2017/2016
Взыскатель	767	1111	3483	+ 44,9	+ 213
Должник	217	201	292	- 7,4	+ 45,3
Итого	984	1312	3775	+ 33,3	+ 187,7

Из жалоб поступивших на действие или бездействие должностных лиц в 2017 году 3483 жалоб подано взыскателями, 2016 году — 1111, а в 2015 году их количество составило 767. Количество жалоб, поступающих от должников в 2015 году составило 217, 2016 году — 201, в 2017 году их количество составило 292. Количество жалоб, поступивших в Управление от взыскателей в 2016 году по сравнению с 2015 годом увеличилось на 44,9 %, значительный рост жалоб подаваемых взыскателями наблюдается в 2017 году по сравнению с 2016 годом, их количество увеличилось на 213 %. Жалобы, которые были отправлены должниками в 2016 году по сравнению с 2015 годом уменьшились на 7,4 %, а в

²⁸ Сведения по жалобам, поданным в порядке подчиненности, и заявлениям (ходатайствам), поступившим в УФССП по Амурской области. – Благовещенск: 2017. – С. 3.

2017 году по сравнению с 2016 годом увеличились на 45,3 %. В итоге, с каждым годом происходит значительный рост жалоб, поступающих на действие и бездействие должностных лиц Управления. Так в 2016 году по сравнению с 2015 годом количество жалоб выросло на 33,3 %, а в 2017 году по сравнению с 2016 произошёл значительный рост жалоб на 187,7 %.

Увеличение количества жалоб, поданных в порядке подчиненности, обусловлено их подачей в массовом порядке представителями банков и иных кредитных организаций в отчетном периоде.

Поступившие в УФССП по Амурской области жалобы классифицируются по вопросам, с которыми граждане обращаются в данный орган (таблица 5).²⁹

Таблица 5 – Динамика жалоб по основным вопросам

Вид жалобы	2015 год	2016 год	2017 год	Темп прироста, процент	
				2016/2015	2017/2016
По алиментам	78	96	79	+ 23,1	- 17,7
По взысканию денежных средств	609	954	3344	+ 56,7	+ 251
По жилищным спорам	8	12	6	+ 50	- 50
По трудовым спорам	5	6	4	+ 20	- 33,3
По земельным спорам	0	5	1	+ 500	- 80
Итого	700	1073	3434	+ 53,2	+ 220

Жалобы, которые поступают в Управление по вопросам об алиментах в 2016 году по сравнению с 2015 годом выросли на 23,1 %, в 2017 году по сравнению с 2016 годом наблюдается снижение жалоб по данному вопросу на 17,7 %. По вопросам о взыскании денежных средств с каждым годом прослеживается увеличение жалоб, так в 2016 году по сравнению с 2015 годом произошёл рост на 56,7 %, а в 2017 году по сравнению с 2016 годом количество

²⁹ Справка губернатору Амурской области от отдела правового обеспечения и работы с обращениями граждан УФССП по Амурской области. – Благовещенск: 2017. – С. 4.

жалоб выросло на 251 %. Жалобы, поступающие по жилищным спорам в 2016 году по сравнению с 2015 увеличились на 50 %, а в 2017 году по сравнению с 2016 годом наблюдается уменьшение количества жалоб на 50 %. По трудовым спорам количество жалоб в 2016 году по сравнению с 2015 годом увеличилось на 20 %, но при этом в 2017 году по сравнению с 2016 годом прослеживается снижение количества жалоб на 33,3 %. По земельным спорам в УФССП в 2015 году жалоб не поступало, в 2016 году в Управление поступило 5 обращений по данному вопросу, то есть, произошел рост жалоб на 500 %, в 2017 году по сравнению с 2016 годом подача жалоб по данному вопросу уменьшилась на 80 %. В итоге, с каждым годом прослеживается рост количества жалоб, поступающих в Управление по основным вопросам. В 2016 году по сравнению с 2015 годом рост жалоб произошел на 53,2 %, а в 2017 году по сравнению с 2016 годом наблюдается значительный рост жалоб на 220 %.

Так как сервис, позволяющий подавать обращения в электронном варианте и в дальнейшем прослеживать ход реализации исполнительного производства, является достаточно новым ресурсом, в ходе анализа поступающих в Управление обращений было проведено анкетирование, позволяющее определить степень информированности граждан о данном сервисе. В анкетировании участвовали 126 респондентов в возрасте от 20 – 45 лет, проживающих на территории Амурской области.

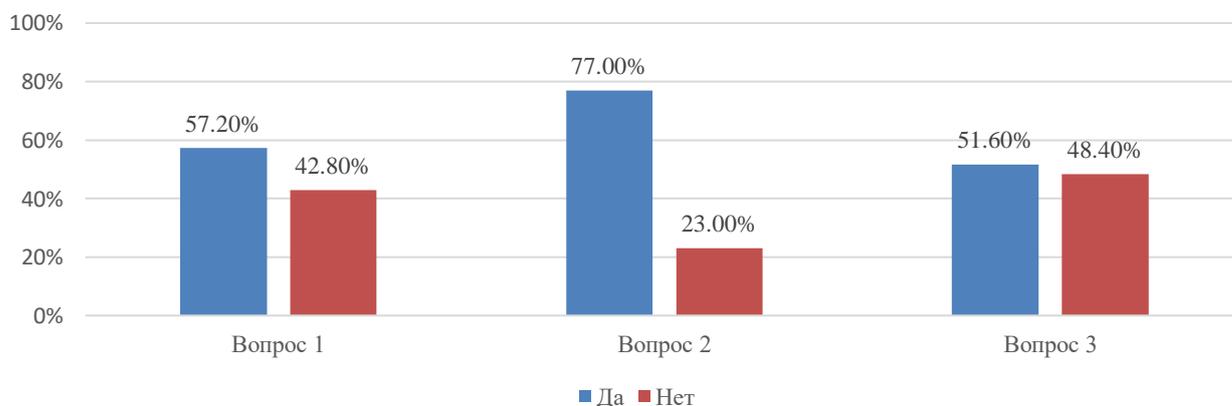


Рисунок 6 – Результаты опроса о степени информированности граждан об услуге УФССП

Респондентам предлагалось ответить на три вопроса:

- 1) Приходилось ли Вам обращаться в УФССП по Амурской области?
- 2) Известно ли Вам о возможности подачи обращения в электронном формате?
- 3) Известен ли Вам Интернет – сервис «Личный кабинет стороны исполнительного производства» на официальном сайте УФССП по Амурской области?

На основе проведенного анкетирования можно сделать выводы, что большинству опрошенных (57,2 %) приходилось обращаться в Управление Федеральной службы судебных приставов. Из 126 участников опроса 77 % знают о возможности подать обращение в государственный орган власти или орган местного самоуправления в электронном формате, но основываясь на данные полученные в ходе анкетирования лишь 51,6 % опрошенные знают об Интернет – сервисе «Личный кабинет стороны исполнительного производства», хотя 97 человек из 126 владеют информацией, что законодательно разрешено подавать обращения в форме электронного документа. Следовательно, граждане в недостаточной степени информированы о данном сервисе, позволяющем подавать обращения в Управление в электронном формате, а также отслеживать ход исполнительного производства.

По итогам работы за 2017 год Управлением проведен мониторинг функционирования сервиса «Личный кабинет стороны исполнительного производства» официального интернет-сайта ФССП России, по результатам которого проанализирована работа структурных подразделений Амурской области и аппарата Управления в части рассмотрения жалоб, заявлений, ходатайств, поступивших через указанный сервис.

Через сервис «Личный кабинет стороны исполнительного производства» за 2017 год поступило 699 жалоб, заявлений и ходатайств, в том числе:

- 1) 100 – о предоставлении информации о ходе исполнительного производства;
- 2) 44 – о наличии исполнительного производства;

- 3) 35 – о временном ограничении на выезд;
- 4) 28 – о розыске должника и его имущества или розыске ребенка;
- 5) 34 – о погашении задолженности по исполнительному производству;
- 6) 385 – обращений, поданных в порядке Федерального Закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 7) 73 – иные вопросы.

По результатам рассмотрения должностными лицами приняты следующие решения: 18 отказано в рассмотрении (2,6 %) и 625 исполнены (89,4 %).

Управлением информирование граждан о возможности получения информации о ходе исполнительного производства происходит путем популяризации сервиса «Личный кабинет стороны исполнительного производства» одновременно с информированием граждан о работе другого сервиса службы судебных приставов – «Банк данных исполнительных производств» в целях обеспечения доверия населения, своевременного выявления недостатков в деятельности Управления и его структурных отделах, а также реализации прав граждан и представителей организаций.

В Управлении личный прием граждан осуществляется начальниками структурных подразделений, профильных отделов аппарата и руководством Управления. Также руководством Управления проводятся выездные приемы граждан (таблица 6) ³⁰.

Таблица 6 – Динамика личного приема граждан

Количество граждан, принятых на личном приеме	2016 год	2017 год	Темп прироста, процент
Руководство аппарата Управления	328	155	- 52,7
Начальниками и заместителями Отделов	1240	1208	- 2,6

³⁰ Сведения о личном приеме граждан Управления Федеральной службы судебных приставов по Амурской области. – Благовещенск: 2017. – С. 2.

Так, в 2017 году на личном приёме руководством Управления принято 1363 гражданина и представителя организаций, что на 13 % меньше, чем в 2016 году (1568 обратившихся). Из них в 2017 году 155 граждан и представителей организаций приняты руководством аппарата Управления, что на 52,7 % меньше, чем в 2016 году (328), 1208 – начальниками и заместителями структурных подразделений Управления, что на 2,6 % меньше, 2016 году (1240).

Непосредственно руководителем Управления в 2017 году принято 64 гражданина, 45 из которых являются взыскателями по исполнительным производствам, 14 – должниками, 5 – заявителями, не являющимися сторонами исполнительного производства. Следует отметить, что в 2016 году главным судебным приставом Амурской области на личном приеме принято 111 граждан.³¹ Таким образом, в сравнении с прошлым годом в отчетном периоде количество лиц, принятых руководителем Управления, уменьшилось на 42,3 %.

К заместителям руководителя Управления и начальникам профильных отделов аппарата на личный приём обратился 91 гражданин, что почти в 2,4 раза меньше, чем в прошлом году (217).

Субъектный состав обратившихся на личный прием в Управление представлен на таблице 7³².

Таблица 7 – Динамика обратившихся на личный прием

Категория обратившихся	2015 год	2016 год	2017 год	Темп прироста, процент	
				2016/2015	2017/2016
Должник	798	876	803	+ 9,8	- 8,3
Взыскатель	503	511	459	+ 1,5	- 10,2
Заявитель, не относящийся к исполнительному производству	187	181	101	- 3,2	- 44,2
Итого	1488	1568	1363	+ 5,4	- 13,1

³¹ Сведения о личном приеме граждан Управления Федеральной службы судебных приставов по Амурской области. – Благовещенск: 2016. – С. 2.

³² Там же. С. 3.

Говоря о субъектном составе обратившихся на личный прием в Управление, следует отметить, что в 2015 году 798 пришедших на личный прием лиц являются должниками по исполнительным производствам, в 2016 году их количество составило 876 человек, в 2017 год – 803 человека. В 2016 году по сравнению с 2015 годом прослеживается увеличение количества данной категории обратившихся на 9,8 %, в 2017 году по сравнению с 2016 годом наблюдается снижение количества обратившихся должников на 8,3 %. Общее количество взыскателей, обратившихся в Управление в 2015 году составило 503 человека, в 2016 году – 511 человек, в 2017 году – 459 человека. В 2016 году по сравнению с 2015 годом наблюдается рост обратившихся взыскателей на 1,5 %, в 2017 году по сравнению с 2016 году прослеживается снижение количества обратившихся взыскателей на 10,2 %. Наблюдается тенденция снижения количества обратившихся заявителей, не являющихся стороной исполнительного производства. Так в 2016 году по сравнению с 2015 году количество обратившихся данной категории уменьшилось на 3,2 %, в 2017 году по сравнению с 2016 годом их количество уменьшилось на 44,2 %.

В общем, в 2015 году в Управление на личном приеме обратилось 1488 человек, в 2016 году их количество составило 1568 человек, в 2017 году – 1363 человек. В 2016 году по сравнению с 2015 годом наблюдается рост количества обратившихся на личном приеме на 5,4 %, в 2017 году по сравнению с 2016 годом происходит снижение количества обратившихся на 13,1 %.

Проведенный анализ обращений граждан УФССП по Амурской области показал, что с каждым годом происходит рост количества обращений, поступающих в Управление. Большое число обращений поступают от категории заявителей «взыскатель» по вопросам взыскания денежных средств. Решение данного вопроса составляет больше половины поступающих в Управление обращений. Стоит отметить, что проведенный анализ показал значительный рост количества поступающих жалоб за период с 2015 по 2017 года. В том числе, рост жалоб на действие или бездействие должностных лиц службы.

2.3 Анализ деятельности Управления с обращениями граждан

Право граждан на обращение в государственные органы власти является конституционно закрепленным правом граждан Российской Федерации. В Управлении Федеральной службы судебных приставов реализацией данного конституционного права занимается отдел правового обеспечения и работы с обращениями граждан.

Отдел правового обеспечения и работы с обращениями граждан может принимать обращения в письменной и устной форме. К письменной форме так же относятся обращения, поданные в электронном формате.



Рисунок 5 – Процесс рассмотрения обращения гражданина

Обязательному рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Управление, вопросы, которые содержатся в обращении относятся к компетенции Управления Федеральной службы судебных приставов. Рассмотрение обращения может обеспечиваться с выездом на место, если это

будет необходимо.

Рассмотрение поступивших в Управление обращений осуществляется руководством, начальниками отделов, заместителями начальников, главными специалистами – экспертами, ведущими специалистами – экспертами.

Должностные лица Управления обеспечивают своевременное, полное и обширное рассмотрение обращений. Все поступившие обращения, в Управление обязаны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня регистрации.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление. При подаче обращения лично, обращение регистрируется в присутствии гражданина, о чем выдается талон установленного образца, а по просьбе гражданина ставится отметка на копии обращения.³³

Специалисты отдела по работе с обращениями граждан несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленных законом сроков рассмотрения обращений.³⁴

Перед тем, как заполнить обращение в электронном формате Управление на своем официальном сайте предлагает ознакомиться с необходимыми при заполнении правовыми нормами, установленными законом № 59 – ФЗ.

Обращения, поступившие в Управление в электронном формате обязаны быть зарегистрированы в течение трех дней. Если электронное обращение не содержит вопросы, которые Управление Федеральной службы судебных приставов компетентно рассматривать, то обращение направляется в компетентный орган власти, либо должностному лицу для дальнейшего решения поставленного вопроса в течение семи дней со дня регистрации обращения в Управлении.

Прием обращения, как электронного документа осуществляется с

³³ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : [Электронный ресурс] фед. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ. – Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

³⁴ Об утверждении типового положения о территориальном органе федеральной службы судебных приставов : приказ от 21 мая 2013 г. № 74. Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

использованием специального программного обеспечения, позволяющее гражданину заполнить в пустых ячейках свои реквизиты, данные. А в Управление поступает сформированное обращение со всеми данными гражданина и поставленным вопросом для дальнейшего рассмотрения. Обращение гражданина будет зарегистрировано и рассмотрено Управлением только в том случае, если гражданин укажет в обращении свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Но следует учесть, что Управление не станет рассматривать обращение, если в нем будут содержаться оскорбительные слова, угрозы здоровью, жизни, членов семьи должностного лица.

Как и обращения поступившие в Управление в письменной форме, так и обращения в форме электронного документа рассматриваются данным органом исполнительной власти в течение тридцати дней со дня регистрации. Но есть особенность, позволяющая продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней. Решение о продлении времени рассмотрения обращения принимается уполномоченным должностным лицом Управления Федеральной службы судебных приставов.

Информация содержащая личные данные гражданина, которые он не хочет разглашать публично хранится и подлежит обработке в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ.

Следует учесть, что как к обращению есть определенные требования, так и к письменному ответу. Ответ на обращение гражданина готовится исполнителем по существу поставленных вопросов. После того, как должностное лицо подтвердило все факты, изложенные в обращении, в ответе указываются меры, которые исполнитель принимал при решении вопроса, поставленного в обращении.

Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах:

- 1) для направления заявителю;
- 2) для хранения в деле (контрольный экземпляр).³⁵

После того, как руководство или начальник отдела, заместитель начальника подписали ответ на обращение, данный документ направляется снова в отдел правового обеспечения и работы с обращениями граждан. Специалисты отдела осуществляют регистрацию ответа на обращение и вносят все данные об исполнительном производстве в программу, позволяющую рассматривать обращения в электронном варианте.

Работа Управления Федеральной службы судебных приставов с обращениями граждан представляет собой сложный процесс. Каждый этап рассмотрения обращения может включать в себя значительное количество подэтапов, что увеличивает процедуру работы с обращением по времени. Основная обязанность возлагается на отдел правового обеспечения и работы с обращениями граждан. Отделом осуществляется регистрация обращений, ответов, правовая консультация заявителя в ходе исполнительного производства. Отдел оказывает содействие приставам – исполнителям в подтверждении фактов, указанных в обращении.

Стоит отметить, что возможность электронной подачи обращение в Управление упрощает его работу, а также является удобным сервисом для прослеживания хода исполнительного производства как для заявителя, так и для самих специалистов отдела.

2.4 Проблемы и альтернативные пути их решения

В процессе проведения анализа поступающих в Управление Федеральной службы судебных приставов обращений, также изучения структуры данных обращений, субъектного состава, динамики поступающих обращений и жалоб в Управление были выявлены следующие причины, препятствующие слаженной работе Управления с обращениями граждан:

- 1) несоблюдение судебными приставами-исполнителями процессуальных

³⁵ Бирюкова С.В. Работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления /Уральский федеральный университет, 2015. № 3. С. 9.

сроков совершения исполнительных действий, предусмотренных Федеральным законом от 02.10.2007 № 229 – ФЗ «Об исполнительном производстве».

2) активизация применения судебными приставами-исполнителями обеспечительных мер и мер принудительного исполнения в отношении имущества должников;

3) неполучение заявителями процессуальных документов (постановления о возбуждении исполнительного производства, постановления об окончании исполнительного производства, акта ареста, постановления о расчете задолженности и т.д.);

4) недостаточная работа судебного пристава – исполнителя по разъяснению сторонам исполнительного производства норм законодательства об исполнительном производстве;

5) немотивированное (по мнению взыскателя) вынесение постановления о возвращении исполнительного документа с актом о невозможности взыскания;

6) отсутствие у сторон исполнительного производства информации о совершаемых действиях судебного пристава – исполнителя;

7) ненадлежащее исполнение должностными лицами, представляющими интересы юридических лиц – взыскателей (коммунальные службы, коммерческие банки и прочее), своих обязанностей, связанных, в первую очередь, с ознакомлением с материалами исполнительного производства, получением необходимых копий документов;

8) текучесть кадров в Отделах, что приводит к необходимости передачи исполнительных производств от одного судебного пристава – исполнителя к другому;

9) сложность процесса рассмотрения обращений граждан;

10) перегруженность работников Управления.

Наиболее основные проблемы, препятствующие эффективному функционированию Управления и выполнения всех полномочий в установленном законом порядке, представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Проблемы и альтернативные пути их решения

Проблемы	Варианты решения
1) Не исполнения в полном объеме приставом-исполнителем своих полномочий, нарушающие законные права и свободы граждан.	Ужесточение мер наказания судебных приставов-исполнителей за несоблюдение полномочий в полном объеме. Обязательное наложение административной ответственности. Проведение информационных бесед с приставами руководством или начальниками отделов.
2) Сложность процесса рассмотрения обращений граждан.	Совершенствование процесса рассмотрения обращений граждан, посредством внедрения современных технологий в деятельность органа. Развитие системы электронной подачи обращений.
3) Текучесть кадров в Отделах Управления.	Обеспечить равные условия оплаты труда. Повысить заработную плату работников. Создать эффективную систему мотивации работников. Снизить нагрузку работников Отделов.
4) Низкая информированность населения о возможности подачи обращения в электронном формате.	Продвижение Интернет – ресурса «Личный кабинет стороны исполнительного производства»

Следует отметить, что в большинстве случаев заявители направляют обращения без предварительного обращения в Отдел. Так, в 2017 году в структурные подразделения Управления направлено для рассмотрения по существу 953 обращения, поступивших в аппарат Управления.

Также, имели место быть факты направления обращений, в которых содержалась информация о том, что заявители обращались в соответствующий отдел, вместе с тем, их обращения были оставлены без рассмотрения. В связи

с чем, Управлением были запрошены копии обращений и ответов на них, на что начальниками отделов - старшими судебными приставами отделов в подавляющем большинстве случаев предоставлена информация о непоступлении к ним первичных обращений либо предоставлены документы, подтверждающие направление ответа на обращение, а в части случаев — и конверты, подтверждающие возвращение писем в связи с истечением срока хранения либо обратные уведомления о вручении.

В ходе проведенного анализа было выявлено, что большое количество обращение поступающих в Управление, относятся к вопросам о взыскании алиментов. Помимо проблем социально-экономическое положение в области (отсутствие у должников работы, а соответственно и стабильного заработка, а также имущества, на которое возможно обратить взыскание), так же к основным причинам поступления данных обращений является, факты волокиты при исполнении исполнительных документов по взысканию алиментов. При проверке обращений о неполучении алиментов установлено, что судебными приставами-исполнителями не всегда к должникам применяются все предусмотренные действующим законодательством об исполнительном производстве меры, направленные на исполнение требований исполнительных документов.

Большое внимание стоит уделить решению проблемы малой информированности граждан о возможностях подавать обращения в электронной форме, используя функцию официального сайта УФССП по Амурской области «Личный кабинет стороны исполнительного производства».

Как показывает практика, «Личный кабинет стороны исполнительного производства» – доступный и эффективный способ взаимодействия с судебными приставами-исполнителями. С помощью сервиса любой гражданин, взыскатель или должник получает возможность подать обращение, заявление, ходатайство или жалобу в электронном виде в Управление ФССП России по Амурской области и получить информацию о ходе исполнительного производства, стороной которого он является.

В отличие от уже ставшего популярным информационного ресурса «Банк данных исполнительных производств», где размещается только общедоступная информация (номер исполнительного производства и его категория, структурное подразделение, где оно возбуждено и контактные данные судебного пристава-исполнителя, дата возбуждения, сумма задолженности), этот сервис дает возможность взыскателям и должникам получить более подробную информацию об исполнительном производстве, стороной которого они являются.

Актуальность решения проблемы малой информированности о сервисе «Личный кабинет стороны исполнительного производства» УФССП по Амурской области, заключается в том, что на современном этапе развития общества большое внимание уделяется использованию передовых технологий в той или иной деятельности, упрощающих жизнедеятельность человека. Ценится возможности получения государственных услуг, предоставление услуг коммерческими и некоммерческими организациями без затрачивания чрезмерных временных ресурсов.

Следует учесть, что Интернет стал неотъемлемым ресурсом жизни человека в обществе. Возможность предоставления услуг через Интернет свидетельствует для потребителя о развитости той или иной организации, предоставляющей услуги. Так как, население стало больше времени проводить в сети Интернет, то и большинство информации он узнает именно оттуда, поэтому при решении данной проблемы стоит учитывать потребности населения, наиболее доступные и эффективные пути информирования населения.

Целью проекта является – информирование населения об Интернет – сервисе «Личный кабинет стороны исполнительного производства».

Задачами проекта будут являться:

- 1) продвижение сервиса «Личный кабинет стороны исполнительного производства» в Интернет пространстве;
- 2) формирование целевой аудитории, следящее за новостями УФССП;
- 3) формирование доверия граждан к службе;

4) формирование положительного мнения граждан об УФССП.

Целевая группа, на которую будет направлен данный проект, это граждане, которые ранее обращавшиеся в УФССП по Амурской области и потенциальные заявители.

План предлагаемых мероприятий по информированию населения Амурской области о сервисе представлен на таблице 8.

Таблица 8– План мероприятия по продвижению «Личного кабинета стороны исполнительного производства»

Мероприятия	Сроки реализации	Плюсы реализации
1) Создание аккаунтов УФССП по Амурской области в социальных сетях :Instagram,Facebook, Одноклассники.	1 день	Возможность аудитории следить за новостями Управления, в предпочитаемых гражданами социальных сетях; Отсутствие дополнительных денежных затрат; Возможность развивать этот ресурс самостоятельно.
2) Публикация в социальных сетях информации о «Личном кабинете стороны исполнительного производства», преимущества данного сервиса, новости Управления и другое.	3 раза в неделю	Формирование новой аудитории, заинтересованной в деятельности; Высокая степень вовлеченности аудитории; Возможность коммуникации с аудиторией; Информирование населения о свежих новостях, предстоящих мероприятиях Управления.

Мероприятия	Срок реализации	Плюсы реализации
3) Размещение на официальном сайте УФССП по Амурской области видео – инструкции по подаче обращения с использованием данного сервиса.	1 день	Информирование граждан о возможностях сервиса; Наглядный пример использования данного сервиса; Разнообразие преподносимой аудитории информации.
4) Рассылка информирующего письма гражданам, о сервисе «Личный кабинет стороны исп. производства». (По электронной почте).	1 раз в неделю	Информирование граждан, не имеющих социальных сетей; Формирование у граждан доверия, положительного мнения об Управлении.
5) Проведение опроса граждан о работе сервиса, на официальном сайте и социальных сетях	Постоянно- на официальном сайте; 1 день – в социальных сетях	Интерес у граждан не пользовавшихся данным ресурсом узнать о нем; Улучшение качества работы сервиса.
6) Информирование граждан о сервисе на личном приеме	Постоянно	Информирование граждан, не имеющих социальных сетей; Интерес гражданина узнать о сервисе больше.
7) Размещение в Управлении информации о сервисе, в печатном варианте	Постоянно	Информирование граждан, впервые обратившихся в Управление; Формирование у граждан доверия, положительного мнения об Управлении.

Для продвижения данного сервиса в Амурской области, следует учитывать современные технологии продвижения услуг. Огромный интерес вызывают социальные сети для тех, кто хотел бы продвигать свои услуги через Интернет пространство, для тех, кто хотел бы более эффективно реализовать Интернет – проекты. В современном обществе большинство граждан используют социальные сети для общения, обмена информацией.

Ученые утверждают, что в настоящее время среднее время, которое человек тратит на использование Интернета, составляет 101 минуту в сутки, при этом выход в Интернет осуществляется через мобильное устройство, и 148 минут в сутки человек тратит на Интернет с использованием компьютера. Так же, следует отметить, что Приамурье входит в тройку лидеров Дальнего Востока по количеству интернет пользователей. Именно поэтому, в настоящее время будет актуальным использование социальных сетей для достижения поставленных целей.

Социальные сети подразумевают применение наиболее новейших технологий, которые дают возможность людям общаться друг с другом, делиться информацией.

Так же, стоит обращать внимание на психологическое воздействие на аудиторию. Так, если Управление будет рассылать по электронной почте уже обратившимся гражданам информационное письмо о сервисе «Личный кабинет стороны исполнительного производства» и сообщать о данном сервисе при личном приеме граждан, то у аудитории сложится положительное мнение о работниках Управления, так как они пытаются сделать процесс подачи обращения более комфортным и менее затратным по времени.

Весь план мероприятий направлен на информирование граждан о сервисе «Личный кабинет стороны исполнительного производства», так же формирования интереса к возможностям и функциям данного сервиса. Создание аккаунтов Управления в социальных сетях, так же позволит информировать население о новостях Управления, предстоящих мероприятиях, изменениях в

законодательстве, а также позволит создать положительный образ судебных приставов.

Бюджет реализации проекта не требует больших денежных затрат. Так как, службе не придется нанимать PR – специалистов, это означает, что всю работу, содержащуюся в плане мероприятий по продвижению Интернет – сервиса смогут выполнять государственные служащие Управления. Справедливым будет предоставление служащим дополнительных выплат за участие в реализации данного проекта.

Проект включает в себя мероприятия, требующие их выполнения на постоянной основе. То есть, некоторое количество мероприятий не ограничивается по срокам выполнения. Поэтому для достижения положительного эффекта от реализации данного проекта, повышения уровня коммуникации населения и государственных органов власти, органов местного самоуправления и должностными лицами, а так же повышения уровня доверия к органам власти, некоторые мероприятия должны реализовываться на обязательной основе без ограничения по времени.

Ожидаемые результаты можно будет разделить на две категории, это : количественные и качественные результаты. Количественными результатами реализации проекта будет считаться проведение сотрудниками Управления Федеральной службы судебных приставов семи мероприятий, по информированию обратившихся и потенциальных заявителей о сервисе «Личный кабинет стороны исполнительного производства».

Качественный результат реализации проекта – это повышение уровня информированности граждан об Интернет – сервисе «Личный кабинет стороны исполнительного производства». Некоторое количество мероприятий позволять сформировать условия для информирования населения о предстоящих мероприятиях Управления, изменения в работе, новеллы в законодательстве и другие необходимые новости, которые будут сообщаться гражданам через социальные сети.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе проведенной работы было выявлено, что обращения граждан является важным механизмом, посредством которого гражданин и власть могут вести диалог. Законодательно выделяют три вида обращений граждан, это: предложение, заявление и жалоба. Но также юристы выделяют дополнительные виды обращения, такие как петиция ходатайство и коллективное письмо. Как и в любом институте, взаимодействие между государством и гражданином происходит на основании Конституции Российской Федерации, федеральных законов, должностные лица должны руководствоваться в своей деятельности основными принципами института обращения граждан и не позволять ограничению законных прав и свобод граждан, обратившихся к ним по какому – либо вопросу.

Порядок работы с обращениями граждан включает в себя пять стадий, это: стадия подачи, приема, регистрации обращения и направления обращения на рассмотрение; стадия рассмотрения обращения; стадия принятия и исполнения решения; стадия контроля и проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан; стадия обжалования решения, принятого по обращению.

Нормативная правовая база, регулирования работы с обращениями граждан, состоит из основного закона страны – Конституция Российской Федерации, Федерального закона № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а так же внутренних инструкций, по работе с обращениями граждан уполномоченных на то органов власти. Законодательно установлены сроки рассмотрения обращения и регистрации письменного обращения в органах власти, так же закон определяет основные требования к составлению обращения и определяет наличие необходимых структурных частей обращения, а также выделяет условия, при которых обращение может быть не рассмотрено публичными органами власти и местным самоуправлением.

Управление Федеральной службы судебных приставов является территориальным органом исполнительной власти Амурской области. Осуществляющий полномочия по исполнению решений судов, судебных актов и решений должностных лиц, одними из главных полномочий территориального органа является взимание задолженности с должника, розыск должника и имущества, которое Управление вправе конфисковать. Так же Управление имеет право осуществлять розыск детей.

В ходе проведенного анализа выяснилось, что больше всего обращений в Управление поступают по вопросам взыскания денежных средств и по сравнению с 2016 годов данный показатель растет.

Количество жалоб, поступающих в Управление, так же имеет тенденцию роста. Это связывают с тем, что жалобы были поданы массово от кредитных организаций и физических лиц на данный период. Следует упомянуть, что большое количество жалоб поступает на действия или бездействия должностных лиц Управления.

Управление Федеральной службы судебных приставов активно развивает систему электронной подачи заявлений, жалоб через личный кабинет на официальном сайте Управления Амурской области. Это позволяет гражданам в удобное для них время и месте обратиться в орган со своими предложениями и жалобами на дистанционном уровне.

В ходе проведенного анализа были выделены 4 основные проблемы Управления в системе работы с обращениями граждан, это:

- 1) не исполнения в полном объеме приставом-исполнителем своих полномочий, нарушающие законные права и свободы граждан;
- 2) сложность процесса рассмотрения обращений граждан;
- 3) текучесть кадров в Отделах Управления;
- 4) низкая информированность населения о сервисе «Личный кабинет стороны исполнительного производства».

Большее внимание было уделено проблеме низкой информированности населения о возможности подачи обращения в электронном формате. Был

предложен план мероприятий по информированию граждан о сервисе «Личный кабинет стороны исполнительного производства». План состоит из 7 основных мероприятий, направленных на информирование граждан о сервисе, о деятельности Управления, предстоящих мероприятиях, а также формирования у граждан положительного мнения о судебных приставах Управления.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Аверина, Ю.А. Обращения граждан как форма взаимодействия органов государственной власти с общественностью / Ю.А. Аверина // Ученые записки Тамбовского отделения РоСМУ. – 2013. – № 3. – С. 1-6.
- 2 Алешин, А.Е Организация работы с обращениями граждан в органах государственной власти: вопросы теории и практики / А.Е. Алешин, Ю.Н. Трифонов // Ученые записки Тамбовского отделения РоСМУ. – 2017. – № 1. – С. 13 - 18.
- 3 Батычко, В.Т. Административное право: конспект лекций / В.Т. Батычко. - Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2008. – 253 с.
- 4 Беквит, Г. Четыре ключа к маркетингу услуг / Г. Беквит. - М.: Альпина Паблишер, 2016. – 252 с.
- 5 Беспалый, И. Т. Государственное право Российской Федерации: учебное пособие / И. Т. Беспалый. - Самара: СамГУ, 2013. – 140 с.
- 6 Василенко, И.А. Государственное и муниципальное управление: учебник для бакалавров / И.А. Василенко. - Люберцы: Юрайт, 2015. – 494 с.
- 7 Вопросы Федеральной службы судебных приставов [Электронный ресурс]: указ Президента РФ от 13 октября 2004 г. № 1316. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
- 8 Дворянский, И.Н. Электронный терминал по приему обращений граждан / И.Н. Дворянский // Законность. – 2011. – № 4. – С. 27.
- 9 Долгополов, О.И. Проблемы текучести кадров на государственной службе / О.И. Долгополов // Законодательство и экономика. – 2013. – № 7. – С. 13-21.
- 10 Звягина, Н.В. Автоматизированная информационная система службы судебных приставов – основной инструментарий в осуществлении полномочий / Н.В. Звягина // Правовая информатика. – 2013. – № 2. – С. 47-61.

11 Иванов, В.В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 383 с.

12 Йордон, Э. Управление сложными Интернет-проектами / Э. Йордон. - М.: Лори, 2014. - 344 с.

13 Калмыкова, О.А. Актуальные проблемы взаимодействия Федеральной службы судебных приставов с гражданами с помощью информационных систем / О.А. Калмыкова // Таврический научный обозреватель. – 2016. – № 12. – С. 49 – 52.

14 Кибанова, А.Я. Управление персоналом организации: учебник / А.Я. Кибанова. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 241 с.

15 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях [Электронный ресурс]: федер. закон от 30.12.2001 г. № 195 (ред. от 23.04.2018). Доступ из справ.- правовой системы «Консультант Плюс».

16 Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: офиц. текст от 12.12.1993 г. (ред. от 21.07.2014). Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

17 Кононова, Е.В. Кадровая политика в сфере государственной гражданской службы / Е.В. Кононова // Управленческое консультирование. – 2014. – № 12. – С. 1-9.

18 Кравец, И.А. Право на обращение граждан в органы местного самоуправления: конституционные основы, проблемы регулирования и реализации / И.А. Кравец // Вестник новосибирского государственного университета. – 2012. – № 2. – С. 33-47.

19 Кулюхин, С.Г. «Как правильно оформить жалобу» / С.Г. Кулюхин // Гражданин и право. – 2013. – № 4. – С. 10.

20 Курчеева, Г.И. Разработка новых инструментов для повышения результативности продвижения в социальных сетях / Г.И. Курчеева // Инновации. – 2015. – № 4. – С. 5.

21 Лапин, А.Е. Обращения граждан как инструмент повышения взаимодействия населения и власти / А.Е. Лапин // Вестник Удмуртского университета. – 2013. – № 1. – С. 107 – 114.

22 Лиджи – Горяева, С.Э. О факторах повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению / С. Э. Лиджи – Горяева // Вестник Института комплексных исследований аридных территорий. – 2015. – № 1. – С. 8.

23 Надыгина, Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации» / Е.В. Надыгина. – Н.Новгород : Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2012. – 221 с.

24 Научный журнал «Молодой учёный» [Электронный ресурс]. – М., 2008. – Режим доступа: <http://moluch.ru/archive/39/4631/>. – 01.05.2018.

25 Научная электронная библиотека «Киберленинка» [Электронный ресурс]. – М., 2008. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>. – 01.05.2018.

26 О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : [Электронный ресурс] фед. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ. – Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

27 Об утверждении типового положения о территориальном органе федеральной службы судебных приставов: приказ от 21 мая 2013 г. № 74. Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

28 Об отделе правового обеспечения и работы с обращениями граждан Управления Федеральной службы судебных приставов по Амурской области: положение от 09 января 2017 г. № 146. Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

29 Об исполнительном производстве: [Электронный ресурс] фед. закон от 02.10.2007 № 229-ФЗ. Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

30 Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: [Электронный ресурс] фед. закон от 27 июля 2010 г. № 210 – ФЗ. Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

31 Орлов, В.Б. Административно-исполнительная деятельность Федеральной службы судебных приставов / В.Б. Орлов // Вестник Московского университета МВД России. – 2014. – № 5. – С. 164 – 168.

32 Подставкаина, Е.С. Электронные государственные услуги: проблемы реализации и перспективы решений / Е.С. Подставкаина, Е.С. Сударкина // Электронный вестник Ростовского социально-экономического института. – 2016. – № 2. – С. 6.

33 Рыбакова, И.Н. Институционализация сферы государственных услуг: проблемы исследования / И.Н. Рыбакова // Экономические и социально-гуманитарные исследования. – 2015. – № 1. – С. 13.

34 Савосина, Н.Г. О некоторых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти / Н.Г. Савосина // Государственная власть и местное самоуправление. – 2010. – № 9. – С. 24.

35 Савоськин, А.В. «Обращения граждан» как правовая категория / А.В. Савоськин // Науч. Ежегодник Ин-та философии и права Урал. отд-ния Рос. акад. наук. – 2017. – № 3. – С. 85- 99.

36 Савоськин, А.В. Субъекты конституционного права на обращение в Российской Федерации / А.В. Савоськин // Вопросы управления. – 2014. – № 6. – С. 221-228.

37 Соловьев, С.Г. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан / С.Г. Соловьев // Российский юридический журнал. – 2010. – № 2. – С. 139 - 144.

38 Старилов, Ю. Н. Общее административное право: учебник / Ю.Н. Старилов. - М.: Воронежский гос. Университет, 2007. – 627 с.

39 Степанюк, В.В. Административно-процессуальное право: Словарь терминов и понятий/ В.В.Степанюк. - Орёл: Орловский юридический институт МВД России, 2010. – 102 с.

40 Стрелкова, И.А. Современные тенденции развития государственных услуг / И.А. Стрелкова // Вестник экономики, права и социологии. – 2012. – № 1. – С. 117 - 120.

41 Справочная – правовая система Консультант Плюс [Электронный ресурс]. – М., 2008. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>. – 01.05.2018.

42 Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти: [Электронный ресурс] постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 452 (ред. от 10.07.2017). Доступ из справ. - правовой системы «Консультант Плюс».

43 Третьяков, И.А. Классификация субъектов права граждан на обращения / И.А. Третьяков // Философия права. – 2010. – №2. – С. 12.

44 Управление Федеральной службы судебных приставов по Амурской области [Электронный ресурс]. – Благовещенск, 2008. – Режим доступа: <http://r28.fssprus.ru>. – 20.05.2018.

45 Харьковская, Г.З. Ресурсная значимость обращения граждан для развития системы муниципального образования / Г.З. Харьковская // Вестник Адыгейского государственного университета. – 2012. – № 1. – С. 1 – 5.

46 Хафизова, А.И. Право граждан на обращение / А.И. Хафизова // Символ науки. – 2015. – № 6. – С. 239 – 243.

47 Хохрина, Г.А. Ответственность за нарушение Федерального закона «о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» / Г.А. Хохрина // Юристъ – Правоведъ. – 2014. – № 4. – С. 121 – 128.

48 Христофоров, А.В. Продвижение услуг в социальных сетях / А.В. Христофоров // Сервис плюс. – 2012. – № 2. – С. 8.

49 Черкесов, К.А. Обращения граждан в органы местного самоуправления, их виды и особенности правового регулирования / К.А. Черкесов // Муниципальная служба: правовые вопросы. – 2010. – № 4. – С. 6.

50 Шамков, Н.С. Потенциал информационных технологий в решении задач по повышению эффективности Федеральной службы судебных приставов / Н.С. Шамков // Правовая информатика. – 2014. – № 1. – С. 28 – 31.

51 Шапиро, В.Д. Управление проектами: Учебное пособие для студентов / В.Д. Шапиро, Н.Г. Ольдерогге, И.И. Мазур. - М.: Омега-Л, 2014. - 960 с.

52 Шпынев, А.А. Продвижение сервиса по подаче документов на государственную регистрацию прав в электронном виде / А.А. Шпынев // Вестник Московского государственного университета печати. - 2016. - № 2. - С. 1-10.

53 Юрина, Ю.Г. К вопросу о классификации обращений граждан в органы власти / Ю.Г. Юрина // Теория и практика общественного развития. – 2014. – № 5. – С. 41 – 45.

54 Яковлев, В.В. Право граждан на обращение в контексте Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации / В.В. Яковлев // Сибирский юридический вестник. – 2016. – № 3. – С. 48 – 54.