

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: Деятельность органов исполнительной власти по работе с обращения-
ми граждан (на примере Правительства Амурской области)

Исполнитель

студент группы 473 об

А.А. Черных

Руководитель

доцент, к.э.н.

М.В. Зинченко

Нормоконтроль

ст. преподаватель

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 _____
Кафедра _____

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой

_____ И.О. Фамилия
подпись
« _____ » _____ 201__ г.

ЗАДАНИЕ

К бакалаврской работе студента _____

1. Тема бакалаврской работы (проекта) _____

(утверждено приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) _____

3. Исходные данные к бакалаврской работе (проекту): _____

4. Содержание бакалаврской работы (проекта) (перечень подлежащий проработке вопросов):

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц графиков, схем, программных продуктов, иллюстрированного материала и т.п.) _____

6. Консультанты по бакалаврской работе (проекту) (с указанием относящихся к ним разделов)

7. Дата выдачи задания _____

Руководитель бакалаврской работы (проекта) _____
Фамилия, Имя, Отчество, ученая степень, ученое звание

Задание принял к исполнению (дата): _____
(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 59 с., 11 рисунков, 5 таблиц, 2 приложения, 50 источников.

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ОРГАНЫ ВЛАСТИ, ПРАВИТЕЛЬСТВО АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ, НЕДОСТАТКИ

Актуальность выпускной работы объясняется тем, что важнейшим конституционным правом граждан России является право на обращение в государственные органы, в органы местного самоуправления и к должностным лицам.

Практическая значимость данной работы заключается не только в исследовании теоретических основ, но и в обобщении деятельности Управления по работе с обращениями граждан аппарата губернатора Амурской области и правительства Амурской области, выработке предложений по совершенствованию работы в области рассмотрения обращений граждан.

Для установления баланса во взаимоотношениях личности и государства необходимы эффективные механизмы влияния личности на публичную власть и контроля над деятельностью этой власти. Одной из возможностей обратной связи, т.е. возможности граждан воздействовать на органы власти, является право на обращение.

Как отмечается в научной литературе, термин «обращение» носит обобщающий, собирательный характер.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические основы работы с обращениями граждан	7
1.1 Сущностные основы обращений граждан	7
1.2 Нормативно-правовая база, регламентирующая работу с обращениями граждан в органах власти	16
1.3 Характеристика деятельности Правительства Амурской области в сфере работы с обращениями граждан	18
2 Анализ работы органа власти с обращениями граждан	24
2.1 Анализ опыта работы с обращениями граждан исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации	24
2.2 Анализ работы Правительства Амурской области с обращениями граждан и выявление её недостатков	27
2.3 Рекомендации по совершенствованию работы Правительства области	48
Заключение	53
Библиографический список	55
Приложение А Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Правительство Амурской области	60

ВВЕДЕНИЕ

Одно из основных мест в деятельности государственных исполнительных органов, исполнительных органов муниципальных образований, органов местного самоуправления занимает работа с обращениями граждан в связи с осуществлением их конституционных прав.

Как известно из статьи 33 Конституции Российской Федерации, все граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления, которые, в свою очередь, обязаны рассматривать обращения граждан в пределах своей компетенции¹.

От качества деятельности органов власти зависит жизнь всего населения страны. Качество основывается на нескольких составляющих, одним из которых является деятельность по работе с обращениями граждан.

Работа с обращениями граждан является важной частью в деятельности органов власти, поскольку именно через работу с обращениями можно узнать общественное мнение, увидеть ошибки в законотворчестве, определить направления развития на долгосрочную перспективу.

Каждое обращение отображает нужды, потребности, проблемы и запросы граждан, кроме того через работу с обращениями реализуются и защищаются права граждан. Обращения необходимо рассматривать своевременно, правильно, внимательно, чтобы устранять причины, вызывающие недовольство людей и жалобы с их стороны.

Работа с обращениями граждан имеет свои особенности и ведется исключительно отдельно от всего делопроизводства. При работе с обращениями учитываются особые правила, регулирующие сферу исполнения обращений, их регистрации, формирования в дела, хранения. Государственным органам необходимо неукоснительно соблюдать законодательство в этой сфере, которое регу-

¹ Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 г. № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 г. № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 г. № 11-ФКЗ). Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

лирует сроки и порядок рассмотрения обращений².

Право на обращение, как таковое, появилось в эпоху конституции, вместе с зарождением конституционного права. Но в других формах это право прослеживалось и в более ранних нормативно-правовых актах. Основное развитие право на обращение получило с появлением в стране элементов демократии, где свобода граждан стала подкрепляться и юридически. Один из основных принципов демократического государства – создание благоприятных условий для достойного уровня жизни и свободного развития граждан. С большим становлением демократии в стране, стало понятно, что для качественной законотворческой деятельности необходимо знать мнение, проблемы, предложения граждан. Постепенно процесс развития работы с обращениями граждан получил своё развитие и закрепился в нормативно-правовых актах государства³.

Объект исследования – работа с обращениями граждан Управления по работе с обращениями граждан Аппарата губернатора области и Правительства области.

Предмет исследования – работа государственного органа с обращениями граждан.

Цель работы – на основании полученных знаний и навыков выявить несовершенства в деятельности Правительства Амурской области в работе с обращениями граждан.

Исходя из указанной цели работы, вытекают следующие задачи:

- рассмотреть порядок работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти;
- провести анализ качества работы с обращениями в Правительстве Амурской области;
- выявить проблемы и несовершенства в работе с обращениями;
- предложить пути и способы решения выявленных проблем;
- разработать рекомендации для Правительства Амурской области с целью повышения эффективности его работы с обращениями граждан.

² Сирота Н.М. Политическая конфликтология. М.: Дело, 2015. С. 108.

³ Кабашов С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России. М.: ФЛИНТА, 2016. С. 312.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1.1 Сущностные основы обращений граждан

Работа с обращениями граждан является деятельностью государственных исполнительных органов, исполнительных органов муниципальных образований, органов местного самоуправления по помощи гражданам, направившим в данный орган обращение.

Работа с обращениями граждан также является самостоятельным пунктом службы документационного обеспечения управления. Если в учреждении или организации поступает большое количество обращений, для их обработки создаются специальные подразделения – отделы, руководители которых несут ответственность за организацию работы с обращениями и соблюдение нормативно-правовых актов в данной сфере⁴.

В широком смысле обращение гражданина – совокупное название различных видов индивидуальных или коллективных обращений граждан в государственные органы, органы местного самоуправления, в адрес администраций предприятий, учреждений, организаций, общественных объединений, должностных лиц – заявлений, жалоб, предложений, ходатайств. В более узком смысле, – это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу предложение, заявление или жалоба. Также к понятию обращения относятся и устные обращения, не записанные на какой-либо носитель⁵.

Как ясно из определения, по своим видам обращения подразделяются на предложения, заявления, жалобы и ходатайства. Под предложениями понимаются рекомендации гражданина и его идеи по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улуч-

⁴ Сирота Н.М. Политическая конфликтология. М.: Дело, 2015. С. 108.

⁵ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

шению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества. Предложение является показателем желания гражданина быть вовлеченным в общественную жизнь, а также эффективным средством определения политической активности гражданина, уровня его прямого участия в совершенствовании общества и форм управления. Чаще всего в обращениях содержатся данные собственных наблюдений автора, касающиеся проблем государственной и общественной жизни и указания на недостатки в их решениях, допущенные органами власти, а также новые пути их решения.

Второй вид обращений – заявление. Под заявлением понимают обращение граждан по вопросам реализации их прав и личных интересов. Эти права и интересы, как правило, не нарушены. То есть гражданин, направляющий заявление, хочет получить разъяснения, а не устранить какое-либо нарушение. Цели подачи гражданином заявления:

- реализация прав или законных интересов гражданина;
- донести информацию об имеющихся недостатках в деятельности предприятий, учреждений и организаций.

Третий вид обращений граждан – жалоба. Жалоба – это обращение по поводу нарушения прав и интересов конкретного гражданина, общественной организации, предприятия, медленного рассмотрения обращений уполномоченными органами, незаконных действий должностных лиц, либо несогласия с решением какого-либо государственного органа. Гражданин обращается с целью восстановления прав конкретного лица, которые были нарушены.

Последний, четвертый вид обращений – ходатайство. Ходатайство – одна из форм обращения граждан с прошением в государственный орган, общественную организацию либо в вышестоящую инстанцию. Ходатайство допустимо только по вопросам и в случаях, установленных законодательством РФ, и направляется на имя конкретного человека, имеющего полномочия принимать решения в указанных там вопросах.

Вторая типология обращений делит их по содержанию на индивидуальные и коллективные. Индивидуальные обращения – это те, которые направля-

ются непосредственно от имени одного гражданина в его интересах, или интересах людей, в чьем благополучии он заинтересован. Коллективные обращения – обращения двух и более граждан, в которых выражается их личный интерес. Такой вид обращения обычно носит общественный характер и подлежит рассмотрению также, как индивидуальные обращения.

Существует отдельный подвид коллективных обращений граждан, информирующих органы власти о необходимости реформ законодательства – петиция.⁶

Вышеуказанные виды обращений граждан представлены на рисунке 1.

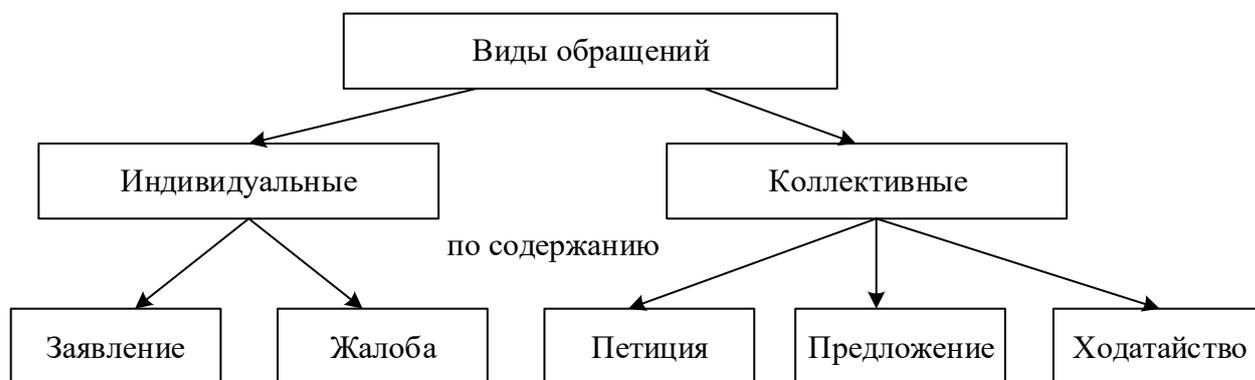


Рисунок 1 – Виды обращений граждан в органы власти

Третья типология обращений разделяет их по форме составления на:

а) письменные – обращения, которые изложены в письменной форме и содержат подпись гражданина с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства или работы;

б) устные – обращения, выраженные на личном приёме должностному лицу государственного органа;

в) повторные – неоднократные обращения гражданина по одному и тому же вопросу в один и тот же государственный орган.

Порядок составления и рассмотрения обращений определяется Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Феде-

⁶ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

рации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

Общая схема сроков рассмотрения обращений граждан представлена на рисунке 2.

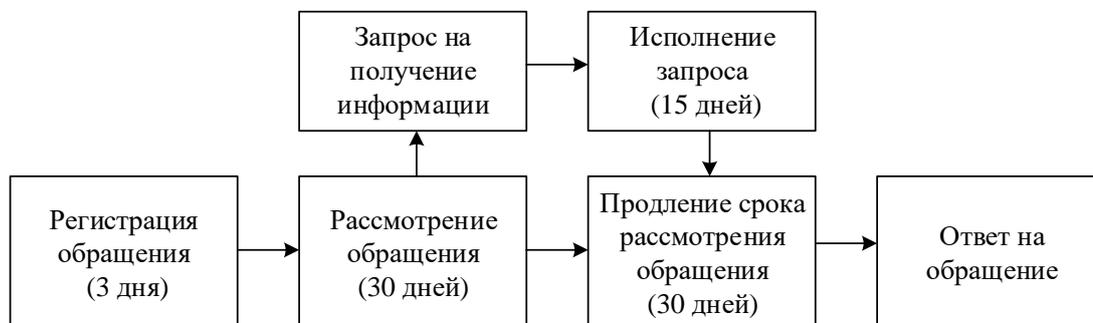


Рисунок 2 – Схема сроков рассмотрения обращений

Предложение рассматривается в течение одного месяца. В тех ситуациях, когда на его рассмотрение требуется больше времени, срок может быть продлен, но не более чем на 6 месяцев. В таком случае орган обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения предложения⁷.

Заявление подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном законодательно. Адресат – конкретное должностное лицо. Заявление начинается с основы вопроса, например:

- прошу разобраться в ситуации;
- прошу помочь с разрешением сложившейся проблемы;
- прошу проверить состояние;
- прошу обратить внимание на следующую ситуацию.

В процессе написания заявления поставленный вопрос разъясняется более детально. Заявление пишется в свободной форме и подписывается автором. Оно подаётся в 2 экземплярах, на которых ставится входящий номер и подпись принявшего. Орган, получивший заявление, обязан дать ответ в течении 30 дней. Заявление, являющееся коллективным, подписывается всеми заявителями с указанием их ФИО. Анонимные заявления и те, в которых содержатся угрозы

⁷ Каменева Е.М. Каким образом исчислять 30-дневный срок рассмотрения обращений граждан, поступивших в декабре, с учетом новогодних праздников и каникул //Делопроизводство и документооборот на предприятии: офиц. сайт. 2012. URL: <http://www.delo-press.ru/questions.php?n=9884> (дата обращения: 16.05.2018).

жизни и здоровью, имуществу должностного лица не подлежат рассмотрению.

Жалоба является одним из методов борьбы с нарушениями прав граждан, а также она помогает предупреждать нарушения. В качестве жалобы могут быть рассмотрены обращения:

- а) о восстановлении законных прав и интересов;
- б) о назначении наказания лицам, нарушившим нормативные правовые акты.

Жалоба подают как в устной, так и в письменной форме в суд, в государственный орган, орган местного самоуправления или напрямую должностному лицу. Сроки подачи жалобы:

- 1) не позднее 3 месяцев с того времени, когда гражданин узнал о факте нарушения его прав;
- 2) не позднее 1 месяца со дня уведомления (письменного или устного) органа власти или должностного лица об отказе удовлетворения просьбы гражданина, которая содержится в его обращении.

Гражданам, которые обратились с предложениями, сообщается в письменной или устной форме о результате рассмотрения их предложений в срок до 10 дней.

Ходатайства рассматриваются в случаях и в сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации. Ходатайства допустимы для рассмотрения только при наличии всего перечня необходимых документов, для оформления которых создана определенная форма. О принятом в ходе рассмотрения ходатайства решении, податель должен быть проинформирован в срок не более двух недель со дня принятия решения. Если в регистрации ходатайства отказано – гражданину направляют письменное уведомление с подробным указанием причин отказа⁸.

Средние сроки рассмотрения обращений представлены на рисунке 3⁹.

⁸ Рыбаков А.Е. Ведение делопроизводства по обращениям граждан // Отдел кадров. 2006. № 2. С. 218.

⁹ Каменева Е.М. Каким образом исчислять 30-дневный срок рассмотрения обращений граждан, поступивших в декабре, с учетом новогодних праздников и каникул // Делопроизводство и документооборот на предприятии: офиц. сайт. 2012. URL: <http://www.delo-press.ru/questions.php?n=9884> (дата обращения: 16.05.2018).

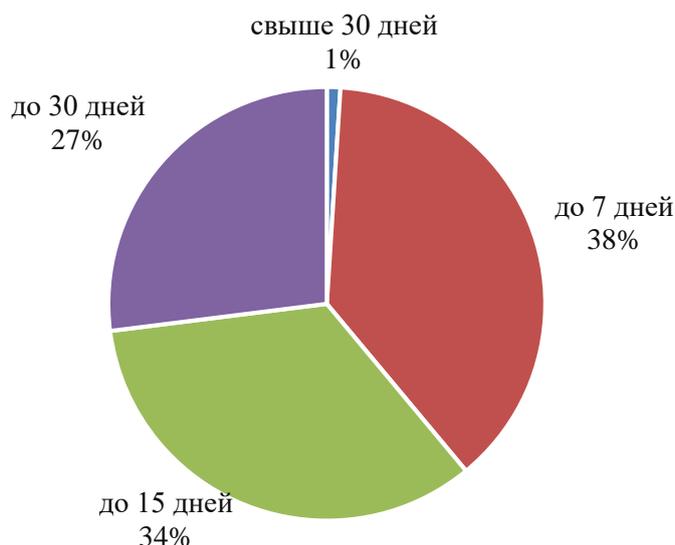


Рисунок 3 – Сроки рассмотрения письменных обращений

Заявитель обращений и податель жалоб имеет права, которые закреплены законодательно и обязательны к соблюдению органами власти, работающими с обращениями.

Права заявителя обращений и подателя жалоб:

- предоставлять информацию и другие документы в орган, пока обращение находится там на рассмотрении;
- просить или требовать от органа власти предоставить ему документы, которые имеются в их распоряжении, если это не нарушает других нормативных актов;
- просить и требовать помощь в получении других необходимых ему документов, которые он сам получить не может;
- изучить всю документацию, которую орган власти использовал при рассмотрении его обращения, или обращений;
- получить ответ с подробными обоснованиями позиции от органа власти, со ссылками на установленное законодательства;
- получить рекомендации по выходу из затруднительных положений, описанных в его обращении;
- требовать соблюдения срока рассмотрения обращения, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ;

– при неудовлетворенности полученным от органа ответом, заявитель имеет право подать жалобу в вышестоящий орган, либо его руководителю, либо в судебные органы;

– послать требование о немедленном прекращении рассмотрения его обращения¹⁰.

Одним из важнейших элементов работы с обращениями граждан является организация и проведение личного приёма, соответственно одна из самых важных групп документов в построении работы с обращениями граждан – документы, которые касаются непосредственно личного приёма. Руководители органов власти несут личную ответственность за организацию приёма граждан и отчитываются перед вышестоящими органами. Перед проведением личного приёма проходит его тщательная организация, устанавливается конкретный день, время, место приёма и должностное лицо, которое будет его вести, а также его помощники. Расписание приемов всех должностных лиц вывешивается на специальный стенд в органе власти. В расписании обязательно предусматривается возможность проведения приёма в вечернее время¹¹.

В процессе ведения приёма должностному лицу, ведущему приём помогает секретарь. К задачам секретаря относится встреча посетителей, проведение к месту приёма и их регистрация. Секретарь регистрирует граждан в журнале приема, где фиксируются: дата приема, фамилия, имя, отчество гражданина, пришедшего на прием, адрес места его жительства, краткое содержание вопроса по пунктам, фамилия должностного лица, ведущего прием.

Если еженедельно прием посещает большое количество граждан, то журнал заменяется на карточки с таким же реквизитами.

В случае, если решение поставленного вопроса не относится к компетенции органа, куда посетитель пришел на прием, возникает необходимость помощи ему в определении органа, компетентного в данном вопросе. Заявителю

¹⁰ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

¹¹ Подьячев В.К. Обращения граждан в органы власти и гражданское участие в России: взгляд политолога (Обращения граждан в органы власти как форма влияния на принятие политических решений) [Электронный ресурс] // Гражданское общество в России: офиц. сайт. 2016.URL: <http://www.civisbook.ru/files/File/Podyachev.pdf> (дата обращения: 22.05.2018).

выдается информация об этом органе с указанием его адреса, телефонов и т.д.

Если во время приема решить поставленные в обращении вопросы не представляется возможным, обращающийся дублирует вопрос в письменном виде и это обращение проходит путь, описанный ранее.

Необходимо правильно и грамотно организовывать работу с обращениями, поскольку это позволит создать благоприятные условия для принятия всей полноты возможных мер по восстановлению прав и законных интересов граждан, трудовых коллективов и групп населения, а также поможет устранить причины, вызывающие индивидуальные и массовые обращения. Кроме того, при верном построении работы с обращениями, становится возможным в полном объеме учесть мнения граждан при дальнейшей разработке управленческих решений данным органом.

Запись на личный приём проводится в регистратуре специалистом уполномоченного отдела. При обращении в первый раз заявитель сообщает вопрос, по которому он хочет получить консультацию.

Все сведения из документов, удостоверяющих личность заявителя (фамилия, имя, отчество, адрес), направляются в электронную базу данных и вместе с тем в компьютер на рабочем месте специалиста, ведущего приём, в виде электронной карточки обращающегося. В других случаях регистрация заявителя проводится в специальном журнале, либо ведутся регистрационно-контрольные карточки¹².

Далее проходит процесс изучения документов, предоставленных заявителем. Следующим шагом является знакомство заявителя с законодательными и нормативно-правовыми актами в сфере работы с обращениями граждан. После завершения приёма специалист занимается заполнением электронной карточки беседы с подробным её содержанием. Сведения автоматически заносятся в электронную базу данных или журнал.

Гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ранее

¹² О «Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

от него поступали похожие обращения и в них был дан ответ на все вопросы.¹³

После того, как обращение прошло все этапы процесса рассмотрения, его отправляют на закрытие, включающее в себя аннотацию самого обращения, а также ответа заявителю, которые вносятся в «Дело». «Дело» – это программа для электронного документооборота, созданная для автоматизации процесса делопроизводства; система с полным набором инструментов для управления документооборотом и делопроизводством, рассчитанная на максимальные нагрузки; позволяет перевести в электронную форму процесс межведомственного взаимодействия и оказания государственных и муниципальных услуг.

Закрытые обращения формируются в специальные папки и направляются на хранение. Сроки хранения всех видов обращений граждан – предложений, заявлений, жалоб и других, а также документов, сопутствующих их рассмотрению – справок, сведений, переписок, в зависимости от их значимости, установлены ст. 183 а, б, в, Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 25.08.2010 г. № 558 «Об утверждении «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения».

Срок хранения обращений составляет:

– предложения, творческие письма, заявления, жалобы, содержащие сведения о важных недочетах законов и злоупотреблениях властью, коррупции – бессрочно;

– обращения личного характера – 5 лет ЭПК;

– обращения оперативного характера – 5 лет.

Отметка «ЭПК» означает, что некоторые документы имеет научно-историческое значение. Такие документы в основном передают в государственные, муниципальные архивы или хранят в самой организации¹⁴.

Важно заметить, что во время экспертизы документов по обращениям

¹³ Янковая В.Ф. Организация работы с обращениями граждан: закон есть, но проблемы остаются // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 013. № 12. С. 213.

¹⁴ Кузнецова Т.В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления). М.: Интел-Синте, 2006. С. 520.

граждан, необходимо рассматривать так же срок их хранения в первую очередь с точки зрения значимости для общества и государства. Основная цель тут – не допустить уничтожения документов с теми предложениями граждан, которые пока не внедрены из-за отсутствия возможностей. В будущем такие обращения, как правило, внедряются в жизнь.

1.2 Нормативно-правовая база, регламентирующая работу с обращениями граждан в органах власти

Правительство Амурской области действует на основании Конституции Российской Федерации, федеральных законов, указов Президента Российской Федерации, постановлений Правительства Российской Федерации, Устава области, законов области, постановлений и распоряжений губернатора области и обеспечивает их исполнение на территории области.

Право на обращения граждан закреплено в высшем законе Российской Федерации – Конституции 1993 г. В статье 33 Конституции говорится: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»¹⁵.

Сама работа с обращениями, как таковая, является важной составляющей любого государственного учреждения, но имеет свою особенность и поэтому ведется отдельно от общего делопроизводства в соответствии с ФЗ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В Федеральном законе от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В статье 2 ч.1. № 59-ФЗ указано, что граждане наделены правом обратиться лично и направлять индивидуальные или коллективные обращения, вместе с обращениями объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осу-

¹⁵ Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 г. № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 г. № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 г. № 11-ФКЗ). Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

ществление публично значимых функций, и их должностным лицам¹⁶.

Несмотря на единый федеральный закон № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» каждый субъект РФ, орган, каждое министерство и ведомство имеют свои нормативно-правовые акты о порядке рассмотрения обращений граждан. Это связано с тем, что в статье третьей федерального закона № 59 разрешается принятие положений, направленных на защиту права граждан на обращение, в том числе создание дополнительных гарантий права граждан на обращение.

Таким образом, различные министерства и ведомства, особенно те, которым приходится работать с очень мощными потоками обращений имеют свои внутренние ведомственные акты, которые регламентируют работу нужных подразделений.

Управление по работе с обращениями граждан руководствуется Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, который создаёт основу для качественного улучшения механизма рассмотрения обращений. В Законе совокупно объединяются все права и обязанности граждан, ответственность за некачественное рассмотрение обращений, а так же содержится ряд норм, направленных на разграничение компетенции госорганов.

Кроме того, рассмотрение обращений граждан в Управлении по работе с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом (основным Законом) Амурской области, законами Амурской области, Регламентом Правительства Амурской области, утверждённым постановлением губернатора Амурской области от 03.08.2007 г. № 443, иными нормативными правовыми актами области. Согласно Регламенту Правительства Амурской области в Правительстве области подлежат разрешению обращения граждан по вопросам, находя-

¹⁶ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

щимся в ведении Амурской области в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Амурской области.

1.3 Характеристика деятельности Правительства Амурской области в сфере работы с обращениями граждан

Правительство Амурской области является высшим постоянно действующим коллегиальным исполнительным органом государственной власти области. Оно осуществляет на всей территории области исполнительно-распорядительную деятельность в соответствии с федеральным законодательством и законодательством области. Правительство области в пределах своих полномочий обеспечивает исполнение Конституции Российской Федерации, федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, международных договоров Российской Федерации, Устава области, законов области и постановлений Законодательного Собрания, постановлений и распоряжений губернатора области, осуществляет контроль за их исполнением другими органами государственной власти и органами местного самоуправления области¹⁷.

Для качественной работы органов исполнительной власти необходимо учитывать мнение населения территории, а также знать, какие проблемы и недовольства оно имеет.

В Правительстве Амурской области создано Управление по работе с обращениями граждан Аппарата губернатора области и Правительства области. Управление – структурное подразделение Аппарата губернатора Амурской области и Правительства области. Структура Аппарата губернатора Амурской области и Правительства Амурской области утверждается распоряжением губернатора области от 26.06.2013 г. № 218-к (в редакции распоряжения губернатора области от 22.06.2017 г. № 16-к).

Организационная структура Управления по работе с обращениями граждан представлена на рисунке 4.

¹⁷ Правительство Амурской области [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2001. URL: <http://www.amurobl.ru/wps/portal/Main> (дата обращения : 22.05.2018).

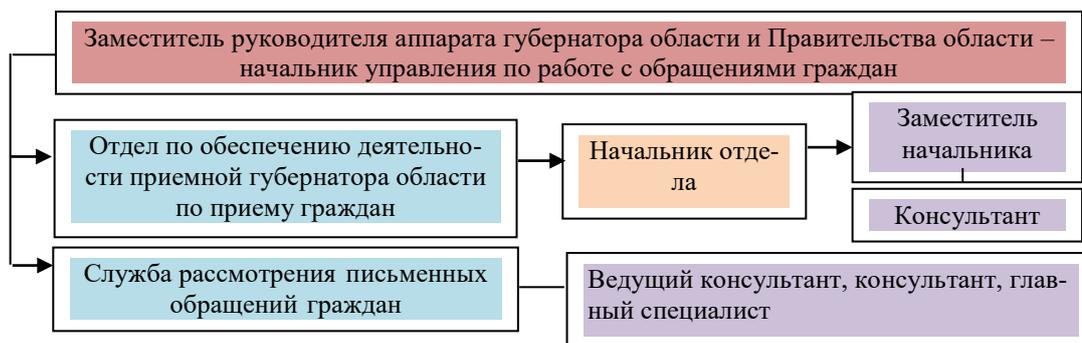


Рисунок 4 – Организационная структура Управления по работе с обращениями граждан

Деятельность управления по работе с обращениями граждан имеет долгую историю. Управление по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства Амурской области в соответствии с распоряжением губернатора области от 12.07.2010 г. № 257-к «О внесении изменений в распоряжение губернатора области от 31.12.2009 г. № 509-к» и упразднением отдела по работе с обращениями граждан управления делопроизводства и документооборота входит в структуру аппарата губернатора области и Правительства Амурской области. С октября 2013 года до июня 2017 года данное подразделение имело наименование Управление организационной и контрольной работы. Положение об Управлении организационной и контрольной работы, утвержденное постановлением губернатора Амурской области от 27.06.2017 г. № 8-к признано утратившим силу. В настоящее время проект постановления губернатора Амурской области «Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства области» размещен на официальном сайте www.amurobl.ru для прохождения независимой экспертизы¹⁸.

Руководство деятельностью управления по работе с обращениями граждан осуществляет заместитель руководителя аппарата – начальник управления по работе с обращениями граждан, который назначается на должность и осво-

¹⁸ Положение об управлении по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства области [Электронный ресурс]: постановление губернатора Амурской области от 30.10.2013 № 29-к. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

бождается от должности губернатором области либо лицом его заменяющим. Управление состоит из двух отделов. Работники управления назначаются на должности и освобождаются от должности приказом аппарата.

На данный момент штатная численность сотрудников Управления по работе с обращениями граждан составляет 7 человек. Все сотрудники Управления по работе с обращениями граждан имеют высшее образование, обладают достаточными квалификационными знаниями в соответствии с занимаемыми должностями. Штатная численность сотрудников Управления представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Кадровый состав отдела по работе с обращением граждан

Всего чел.	Начальник, чел.	Стаж, год	Возраст, лет	Пол
7	1	От 15 лет	От 40-50	Женский
	1	До 10 лет	От 40-50	Женский
5		От 1 – 15 лет	От 25-40	Женский

Задачи начальника управления:

- распределение обязанностей между работниками управления;
- утверждение планов работы управления;
- в пределах компетенции управления самостоятельно или по поручениям решать вопросы, связанные с организацией и проведением мероприятий по рассмотрению обращений граждан;
- представление управления во взаимоотношениях с органами власти, органами местного самоуправления муниципальных образований области.

В соответствии с Положением основными задачами управления являются:

- а) обеспечение рассмотрения устных и письменных, индивидуальных и коллективных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных губернатору области и Правительству области, по вопросам, решение которых относится к компетенции губернатора области и Правительства области;
- б) обеспечение деятельности приемной губернатора области и Прави-

тельства области по приему граждан;

в) осуществление информационно-справочной работы, связанной с рассмотрением обращений граждан.

Реализация этих задач предусматривает выполнение следующих функций:

1) обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан, находящихся в ведении Правительства области;

2) обеспечение централизованного учета, систематизации, обобщения и анализа обращений граждан, поступивших губернатору области и Правительству области, результатов их рассмотрения и принятия по ним мер;

3) направление обращений граждан, в соответствии с компетенцией для разрешения по существу;

4) прием граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в Приемной;

5) контроль за исполнением поручений в срок, данных по результатам личного приема заявителей в Приемной и приемной Президента Российской Федерации в Амурской области¹⁹.

Отдел по обеспечению деятельности приемной губернатора области по приему граждан осуществляет следующие функции:

– организует приёмы граждан по личным вопросам губернатором области, его заместителями, руководителями государственных органов исполнительной власти;

– составляет график приёмов граждан по личным вопросам;

– осуществляет запись граждан на приём;

– обеспечивает проведение приёмов граждан;

– осуществляет регистрацию письменных и устных обращений граждан, принятых на личных приёмах;

– осуществляет контроль за своевременным и полным исполнением по-

¹⁹ Положение об управлении по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства области [Электронный ресурс]: постановление губернатора Амурской области от 30.10.2013 № 29-к. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

ручений, данных в ходе личных приёмов граждан.

Служба рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет следующие функции:

- а) организует рассмотрение письменных обращений граждан;
- б) принимает, регистрирует и подготавливает проекты резолюций, ведёт учёт и передачу поступивших обращений граждан;
- в) передаёт рассмотренные обращения на исполнение в структурные подразделения;
- г) осуществляет постоянный контроль исполнения обращений по срокам на основе электронной программы учёта и поиска документов;
- д) осуществляет оформление исполненных документов в дела временного хранения;
- е) докладывает гражданам о результатах рассмотрения обращений.

В Управлении по работе с обращениями граждан широко используются современные информационные технологии, программные комплексы в области документооборота. Каждое рабочее место оснащено компьютером с выходом в Интернет и необходимой орг. техникой. Большое количество рабочих операций специалистов связано с использованием информационно-коммуникационных технологий.

На рисунке 5 показана технология организации работы с обращениями.



Рисунок 5 – Технология организации работы с обращениями

Сегодня есть возможность использовать специально разработанные программы для компьютера, позволяющие регистрировать, классифицировать обращения по различным категориям и сразу же получать нужную информацию: об общем числе поступивших обращений на конкретную дату, о количестве повторных обращений, об адресатах, о тематике содержания обращений, о сроках и результатах рассмотрения обращений и их исполнения. Использование таких программ даёт возможность получать оперативные данные о ходе исполнения документов до истечения срока исполнения, что будет свидетельствовать о совершенствовании работы с обращениями граждан в органах власти всех уровней. На данный момент в Управлении используются такие программы, как:

- «Дело» – это программа для электронного документооборота, созданная для автоматизации процесса делопроизводства; система со всем набором инструментов для управления документооборотом и делопроизводством, рассчитанная на максимальные нагрузки; программа позволяет перевести в электронную форму процесс межведомственного взаимодействия и оказания государственных и муниципальных услуг;

- портал ССТУ (сетевой справочный телефонный узел) – это портал государственных услуг, на базе которого проводятся личные приемы граждан, а

так же ведется запись на прием. На портале есть электронный справочник, в котором содержится вся необходимая информация об органе;

– АРМ ЕС ОГ (автоматизированное рабочее место единой сети обращения граждан) – это специальное программное обеспечение, устанавливаемое на ПК рабочих мест уполномоченных лиц, работников, сотрудников органов власти и органов местного самоуправления для автоматизации основных рабочих процессов с текстами заявителей и обращениями граждан;

– почта Microsoft Outlook – это персональный информационный менеджер с функциями почтового клиента, органайзера, календаря, планировщика задач, записной книжки и менеджера контактов.

2 АНАЛИЗ РАБОТЫ ОРГАНА ВЛАСТИ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1 Анализ опыта работы с обращениями граждан исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации

Для того, что выстроить в своём субъекте грамотную схему работы с обращениями граждан, необходимо много работать и анализировать, в том числе, опыт работы исполнительных органов государственной власти других субъектов Российской Федерации.

Логичнее всего для сравнительного анализа брать регионы, схожие по численности населения с Амурской областью. Были выбраны такие регионы, как Мурманская и Орловская области. Информация о численности населения и поступивших в 2017 году обращений в Амурской, Мурманской и Орловской областях представлена на рисунке 6.

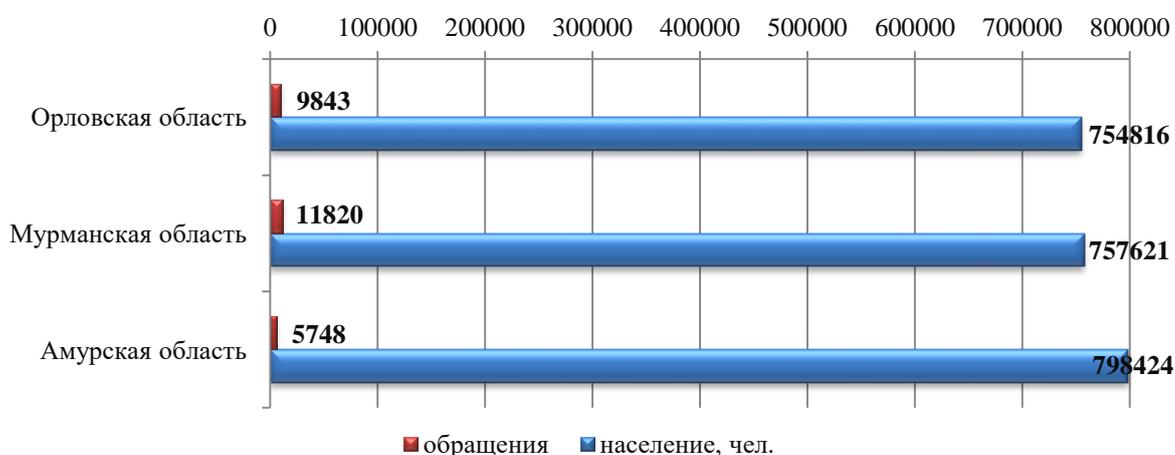


Рисунок 6 – Информация о численности населения и количестве поступивших в 2017 году обращений

В таблице 2 представлено количество поступивших обращений в органы власти Амурской области, Мурманской области и Орловской области по тематическим разделам²⁰.

²⁰ Портал Орловской области [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2014. URL: <http://orel-region.ru/index.php?head=41&part=13>, 1998 (дата обращения: 17.05.2018).

Таблица 2 – Анализ количества поступивших обращений по тематическим разделам

Субъект РФ	Тематика обращений										Всего, шт.
	социальная сфера		экономика		жилищно-коммунальная сфера		государство, общество и политик		соблюдение безопасности и законности		
	шт.	в процентах	шт.	в процентах	шт.	в процентах	шт.	в процентах	шт.	в процентах	
Амурская область	1632	28,2	727	12,6	2347	38,9	807	14	367	6,3	5748
Мурманская область	3654	30,9	1406	11,9	6316	53,4	1288	10,8	439	3,7	11820
Орловская область	3903	39,7	3476	35,3	3020	30,7	1324	13,5	354	3,6	9843

Из рисунка 6 и таблицы 2 можно сделать вывод, что больше всего обращений за 2017 год поступило в государственные органы Мурманской области. Большинство из них (53,4 %) по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера», как и в Амурской области (38,9 %), а наименьшее количество по вопросам соблюдения безопасности и законности (3,7 %).

Не малый объем обращений, поступивших в органы власти Мурманской области связан как с наличием неотложных проблем в некоторых сферах жизни общества, так и с возросшим уровнем компьютерной грамотности граждан. С тех пор, как упростилась операция подачи гражданами обращений, органы государственной власти стали ближе и доступнее для населения. Мурманская область имеет свой информационный интернет-ресурс, на котором размещаются сведения о работе органов местного самоуправления, а также исполнительных органов государственной власти и Мурманской области. Наличие такого ресурса делает деятельность региональных органов власти более доступной и открытой для граждан.

В Мурманской области в социальной сети Twitter в сети Интернет зарегистрирован аккаунт Правительства Мурманской области @govtmurman51. Аккаунт создан для того, чтобы оповещать граждан о деятельности исполнительных органов государственной власти и Правительства Мурманской области, а также обеспечивать немедленную обратную связь с жителями субъекта. На официальном сайте Губернатора Мурманской области действует рубрика «Вопрос Губернатору».

В регионе практикуется работа с жителями в виде выездных личных приемов, а также приемов в режиме связи (видео-, аудио-) с другими органами власти. В ходе приемов все обращающиеся получают комментарии в соответствии с действующим законодательством. В Мурманской области практикуется Единый день приема граждан, осуществляются общероссийские дни приема граждан, которые приурочены ко Дню Конституции Российской Федерации. Пятый общероссийский день приема граждан прошел 12 декабря 2017 года. Его цель – улучшение качества работы с обращениями граждан.

Периодически проводятся встречи СМИ с участием Губернатора области, её заместителей, руководителей и должностных лиц исполнительных органов власти. Встречи нацелены на своевременное ознакомление граждан с информацией о деятельности Правительства Мурманской области и с изменениями в законодательных актах. Результаты встреч печатаются в областной газете «Мурманский вестник».

Работа с обращениями граждан находится на собственном контроле Губернатора Мурманской области: поручения по решению вопросов, изложенных в обращениях, даются руководителям исполнительных органов власти и органов местного самоуправления во время понедельных совещаний. Стоит заметить, что лишь 26 обращений, поступивших в 2017 году, были перенесены для рассмотрения на 2018 год.

Жители Мурманской области могут разобрать свои вопросы напрямую с руководством области, что помогает добиться конкретного решения их проблем²¹.

В Орловской области по сравнению с Амурской областью наблюдается ежегодное снижение количества поступивших жалоб, в 2015 году поступило 11 888 обращений, в 2017 году – 9843 обращений. Прием обращений граждан осуществляется службой делопроизводства органа исполнительной власти. Рассмотрение обращений граждан проводится в соответствии с Порядком, утвержденным постановлением Правительства Орловской области от 29.02.2012 г. №

²¹ Правительство Мурманской области [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2005. URL: <http://apparat.gov-murman.ru/about/obrasheniya/report/> (дата обращения : 11.05.2018).

65. В целях социально-экономического развития региона, повышения качества и уровня жизни населения и по итогам рассмотрения отдельных обращений граждан в Орловской области принимаются правовые акты Правительства. Так, по результатам рассмотрения жалоб 2017 году было принято 59 актов.

К примеру, после рассмотрения обращения пенсионеров, был принят Порядок организации обучения компьютерной грамотности неработающих пенсионеров в рамках реализации подпрограммы «Укрепление материально-технической базы организаций социального обслуживания населения и обучение компьютерной грамотности неработающих пенсионеров в 2017 году» государственной программы Орловской области «Социальная поддержка граждан в Орловской области»²².

В качестве положительного примера работы с обращениями граждан можно привести Смоленскую область. Работа Администрации Смоленской области в части организации рассмотрения и учета обращений граждан четко регламентирована Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области, утвержденной постановлением Администрации Смоленской области от 25.03.2014 г. № 193.

Положительный опыт работы с обращениями Смоленской области можно постепенно перенимать в Амурскую область.

2.2 Анализ работы Правительства Амурской области обращениями граждан и выявление её недостатков

За 2017 год в адрес губернатора области и Правительства Амурской области поступило 5748 обращений граждан (в сравнении с 2016 годом рост количества обращений на 14 % (4979 обращений). В 2017 году в сравнении с аналогичным периодом 2016 года наблюдается рост обращений в письменной форме на 9 %; на 51 % в устной форме.

Количество обращений, поступивших в 2016 – 2017 годах в адрес губернатора области и Правительства Амурской области, представлено на рисунке 7.

²² Портал Орловской области [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2014. URL: <http://orel-region.ru/index.php?head=41&part=13> (дата обращения : 18.05.2018).

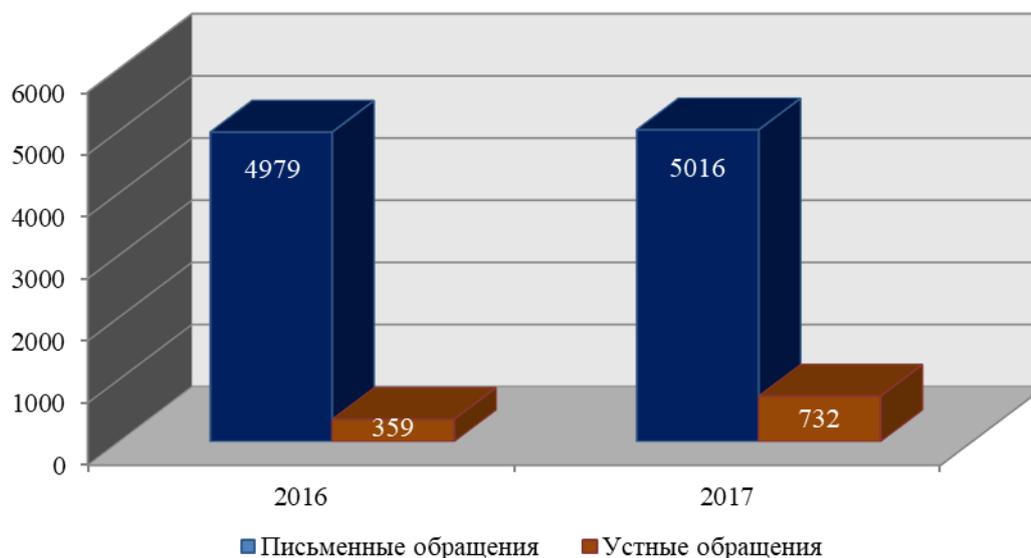


Рисунок 7 – Типы обращений граждан, поступивших в 2016 - 2017 годах в адрес губернатора области и Правительства Амурской области

В электронной форме через официальный сайт Правительства области (www.amurobl.ru, раздел «Интернет-приемная») поступило 841 обращение, в сравнении с итогами 2016 года (576 обращений) рост количества обращений на 42 %²³.

Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций на рассмотрение в Правительство области направлено 1557 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации (в 2016 году – 1744 обращений) снижение количества обращений из Администрации Президента Российской Федерации на 11 %. Из 1557 обращений на имя Президента Российской Федерации – 102 с контролем исполнения (за 2016 год – 118 обращения), из них 15-дневных запросов информации в связи с рассмотрением обращений Администрации Президента Российской Федерации – 74 обращения (за 2016 года – 98 обращений).

Из аппарата Правительства Российской Федерации на рассмотрение поступило – 67, из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе с контролем исполнения –

²³ Правительство Амурской области [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2001. URL : <http://www.amurobl.ru/wps/portal/Main> (дата обращения : 22.05.2018).

50 обращений, из приемной Президента Российской Федерации в Амурской области – 39 обращений, из Государственной Думы Российской Федерации – 67 обращений граждан с контролем рассмотрения.

Типы обращений в анализируемом периоде (2017 год) и 2016 году представлены на рисунках 8, 9.



Рисунок 8 – Типы обращений граждан, поступивших в 2017 году



Рисунок 9 – Типы обращений граждан, поступивших в 2016 году

В сравнении с 2016 годом статистика типов обращений свидетельствует о росте количества заявлений, жалоб и предложений в 2017 году.

Из всего числа поступивших в Правительство области письменных обращений руководству области доложено о 2932 обращениях (54 % от общего ко-

личества), 5647 рассмотрены с контролем (98 % от общего количества)²⁴.

Анализ числа обращений указывает, что в 2017 году в основном обращения касались вопросов жилищно-коммунальной и социальной сферы (2347 и 1632 обращения соответственно), а по вопросам сферы «государство, общество, политика» и экономической сферы поступило 807 и 727 обращений соответственно, в сфере «оборона, законность, безопасность» – 367 обращений.

Для сопоставления: в 2016 году чаще всего обращения касались вопросов жилищно-коммунальной и социальной сферы (2042 и 1572 обращения соответственно), а по вопросам экономической сферы и сферы «государство, общество, политика» поступило 1104 и 957 обращений соответственно, в сфере «оборона, законность, безопасность» – 180 обращений.

В 2017 году больше всего обращений зарегистрировано в тематиках «жилищно-коммунальной» и «социальной» сферы.

В процессе исследования выявлены следующие некоторые вопросы, имеющие большой отголосок в обществе и нуждающиеся в срочном реагировании со стороны органов власти (количество обращений):

Жилищно-коммунальная сфера (2241):

1) улучшение условий жизни граждан – 660 (за 2016 год – 1060 обращений), в том числе:

– предоставление жилья по договору социального найма – 360 (за 2016 год – 336);

– обеспечение жильем детей-сирот – 191 (за 2016 год – 178);

– предоставление жилья в первоочередном порядке, в т.ч. ветеранам ВОВ, участникам боевых действий, инвалидам, семьям с детьми-инвалидами – 165 (за 2016 год – 288);

2) переселение граждан из аварийного ветхого жилья – 519 (за 2016 год – 371);

3) недовольство работой управляющих компаний – 335 (за 2016 год –

²⁴ Правительство Амурской области [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2001. URL : <http://www.amurobl.ru/wps/portal/Main> (дата обращения : 22.05.2018).

240);

4) выплата периодических взносов на капитальный ремонт жилья – 130 (за 2016 год – 88);

5) увеличение объема платы за жилищно-коммунальные услуги, в т.ч. общедомовые нужды, субсидии на оплату ЖКУ, тарифы на электроэнергию – 158 (за 2016 год – 279);

б) предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, перебои в предоставлении коммунальных услуг – 216 (за 2016 год – 119);

7) обращения дольщиков строительства жилья ООО «НЭП», ООО «Горизонт», ООО «Регион», ООО «СК Городок» – 140 (за 2016 года – 183);

8) о ремонте жилья, в том числе капитальном – 83 (за 2016 год – 292).

«Социальная сфера» (1 623):

а) вопросы социального обеспечения и социального страхования – 654 (за 2016 года – 702), в том числе:

– социальное обеспечение, социальное обслуживание, социальная и материальная помощь и льготы инвалидам – 561 (за 2016 года – 596);

б) ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций и социальная помощь пострадавшим от ЧС – 288 (за 2016 года – 222);

в) вопросы здравоохранения – 439 (за 2016 года – 438), в том числе:

– по вопросам лекарственного обеспечения – 101 (за 2016 года – 90);

– критика качества медицинских услуг, работы медицинских учреждений, службы скорой помощи – 379 (за 2016 года – 262);

г) вопросы образования, науки и культуры – 165 (за 2016 года – 188);

д) вопросы труда, трудоустройства и заработной платы – 177 (за 2016 год – 255);

– низкий уровень заработной платы работников бюджетной сферы – 58 (за 2016 год – 45).

Экономическая сфера (727):

1) вопросы сельского хозяйства – 408 (за 2016 год -283), в том числе:

– вопросы земельных правоотношений, получение земельных участков –

157 (за 2016 год – 182);

– вопросы КФХ, ЛПХ, садовых товариществ – 72 (за 2016 год – 99);

2) вопросы дорожной безопасности и транспортного обеспечения– 239 (за 2016 год – 187);

3) вопросы строительства и архитектуры –80 (за 2016 год – 69).

Блок «Государство, общество, политика» (807):

а) оценка деятельности органов местного самоуправления области – 220 (за 2016 год – 434);

б) оценка деятельности государственных органов власти области – 28 (за 2016 год – 176);

в) просьбы о личном приеме – 559 (за 2016 год – 393).

Анализируя обращения, пришедшие с конкретных частей области, заметно, что по сопоставлению с 2016 годом в 2017 году отмечается повышенная динамичность обращающихся по общему числу вопросов, на территориях муниципальных районов: Архаринский район, Белогорский район, Благовещенский район, Михайловский район, Свободненский район, Серышевский район, Сковородинский район.

Произошел рост числа обращений во всех городских округах региона. Сократилось основное число обращений на территории таких муниципальных районов, как Завитинский район, Ивановский район, Селемджинский район, Тындинский район.

Показатель активности населения области по общему числу обращений за 2017 год в среднем по области составил 7,24, что на 1,84 больше, чем в 2016 году (5,4). Показатели представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Показатель активности населения муниципальных районов и городских округов

Муниципальный район	Удельный показатель за 2016 год (общий областной 5,4)	Удельный показатель за 2017 год (общий областной 7,23)
1	2	3
г. Благовещенск	7,1	7,94
г. Белогорск	4,7	4,75
г. Зея	4,6	5,5
пгт. Прогресс	6,5	10,66

1	2	3
г. Райчихинск	4,0	7,33
г. Свободный	6,0	7,5
г. Тында	7,4	8,85
ЗАТО Циолковский	3,3	4,94
г. Шимановск	3,4	4,59
Архаринский район	4,8	5,16
Белогорский район	5,9	7,44
Благовещенский район	9,4	7,52
Бурейский район	8,0	8,61
Завитинский район	6,9	5,06
Зейский район	7,7	6,6
Ивановский район	6,5	3,09
Константиновский район	4,6	3,06
Магдагачинский район	5,0	5,41
Мазановский район	6,3	4,36
Михайловский район	5,7	7,31
Октябрьский район	4,3	4,83
Ромненский район	3,5	3,37
Свободненский район	3,3	4,29
Селемджинский район	7,0	7,78
Серышевский район	4,4	4,23
Сковородинский район	5,3	6,57
Тамбовский район	9,4	15,53
Тындинский район	3,2	4,91
Шимановский район	3,0	3,6

В 2017 году средний показатель активности населения по области превышен на таких территориях:

– городские округа: г. Благовещенск, пгт. Прогресс, г. Райчихинск, г. Свободный, г. Тында;

– муниципальные районы: Белогорский район, Благовещенский район, Бурейский район, Михайловский район, Селемджинский район, Тамбовский район.

Повторных обращений в адрес губернатора области и Правительства Амурской области поступило 2752, что составляет 46 % от всего числа обращений. В том же промежутке времени в 2016 году таких обращений было 2036, т.е. 40 % от общего количества обращений.

Работниками управления по работе с обращениями граждан, исполнительных органов государственной власти в регионе, а также исполнительно-

распорядительных органов местного самоуправления области было принято и разъяснено 734 обращения с выездом на место, либо путем принятия прямого участия в рассмотрении самих заявителей, что составляет 12 % от всего числа обращений за анализируемый период.

Пожелания и требования жителей области в 475 разобранных обращениях одобрены, а по 165 получены необходимые меры.

В то же время, 232 обращения граждан не получили поддержку их пожеланий и требований.

В ответ на 5151 письменное обращение, поступившее в Правительство Амурской области, обращающимся даны комментарии и разъяснения на высоком уровне, что отвечает нормам российского законодательством в сфере работы с обращениями граждан.

В процессе рабочих поездок губернатора Амурской области в муниципальные образования проходит личный прием граждан в выездной приемной губернатора области, где проходят приемы у руководителей исполнительных органов власти области, сотрудников управления по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства области. Такие мероприятия нацелены на устранение напряженной обстановки в обществе.

В процессе использования выездной приёмной губернатора области в ходе рабочих поездок губернатора в муниципальные образования региона за 2017 год произвели 25 личных приёмов, за которые удалось принять 347 желающих, было принято 335 обращений. К примеру, за 2015 год прошло 15 личных приёмов, за которые принято 67 человек и 57 обращений, а в 2016 году произведено 16 личных приёмов, принято 148 граждан и рассмотрено 138 обращений.

На территориях поселений существуют инициативные группы граждан и общественные формирования, соответственно во время рабочих поездок губернатора на эти территории, всегда планируются встречи с ними.

За 2017 год губернатором области, заместителями председателя Правительства области, руководителями исполнительных органов государственной власти области в ходе личных приёмов в приёмной губернатора по приему

граждан прошло 112 личных приёмов, во время которых удалось принять 320 граждан, а так же рассмотреть 276 обращений. В 2016 году проведено 98 личных приёмов, рассмотрено 174 обращения, принято 220 граждан. Наблюдается рост количества личных приёмов, который составляет 113,2 %, рост числа принятых граждан – 143,6 %, величина изученных обращений – 155,67 %. За это время в приёмной губернатора прошло 12 личных приёмов, что свидетельствует об увеличении их количества в 3 раза, по сравнению с 2016 годом. Заместителями председателя Правительства Амурской области на 49 личных приёмах (в 2016 году – 48, +4,4 %) было рассмотрено 137 обращений (в 2016 году – 92, +49,6 %), принято 153 человека (в 2016 году – 123, +25,3 %). Руководителями исполнительных органов государственной власти области за 2017 год во время 52 личных приёмов (в 2016 году – 48, +8,3 %) рассмотрено 90 обращений (в 2016 году – 70, +28,5 %), принято 113 человек (в 2016 году – 80, +42,3 %). Как итог можно сказать, что в 2017 году после личных приёмов выдано 287 поручений, что показывает рост их количества в 1,9 раза в сравнении с 2016 годом.

Из всех 276 обращений, рассмотренных в ходе личных приёмов, 153 (55,4 %) оказались повторными. Большинство повторных обращений (97 или 63,1 % от общего количества повторных обращений) изучено в процессе личного приёма губернатора Амурской области и заместителей председателя Правительства Амурской области.

В результате анализа географии обращений, заметно, что большая часть граждан, принятых в приёмной губернатора области по приёму граждан – проживает в городе Благовещенске, что составляет 168 человек, или 53,2 % от всего количества обращающихся. Второе место по числу рассмотренных во время личного приёма обращений занимают жители Благовещенского района (26 человек или 8,1 %), а третье – жители города Белогорск (15 человек или 4,7 %).

Согласно с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, в обращениях освещены вопросы, которые относятся к областям, указанным на рисунке 10.

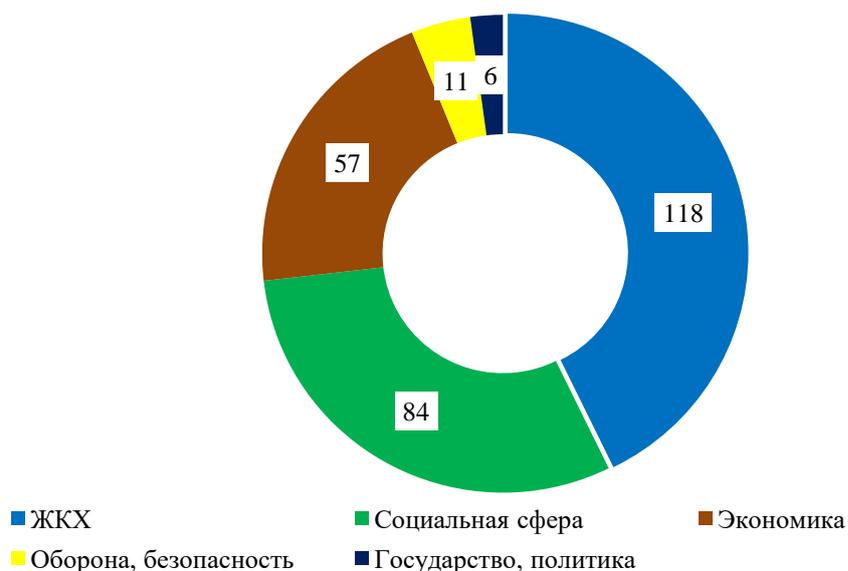


Рисунок 10 – Типы обращений граждан, поступивших в 2016 году

В 2017 году отмечается серьезный рост вопросов, которые рассмотрели на личных приемах. Большая часть вопросов отнесена к разделу «Жилищно-коммунальное хозяйство» – 118 вопросов (42,8 % от общего количества вопросов); «Социальная сфера» – 85 вопросов (30,5 %); «Экономика» – 57 вопросов (20,6 %); «Оборона, безопасность, законность» – 12 вопросов (4,1 %); «Государство, общество, политика» – 6 вопросов (2,2 %)²⁵.

Наиболее часто в процессе личных приёмов гражданами обозначались вопросы повышения качества жилищных условий (74 обращения), в т.ч. вопросы обеспечения жилыми помещениями некоторых категорий граждан – ветеранов Великой Отечественной войны и лиц, приравниваемых к ним, инвалидов, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, граждан, выезжающих из районов Крайнего Севера, многодетных семей, молодых семей и молодых специалистов (23 обращения), вопросы переселения из аварийного жилья (30 обращений), предоставления жилых помещений по договорам социального найма, постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (22 обращения).

Население области все еще волнуют вопросы жилищно-коммунальной

²⁵ Правительство Амурской области [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2001. URL : <http://www.amurobl.ru/wps/portal/Main> (дата обращения : 22.05.2018).

сферы, которые затрагивают оплату жилищно-коммунальных услуг, формирование тарифов на эти услуги, приобретение договорных отношений с управляющими организациями, установки приборов учета, качества предоставления жилищно-коммунальных услуг, выполнения капитального ремонта многоквартирных жилых домов и благоустройства дворовых территорий (рассмотрено 34 обращения), рассматривались вопросы выделения земельных участков для строительства, осуществления деятельности крестьянско-фермерских хозяйств, садоводства (21 обращение), проблемы дольщиков и кредиторов недобросовестных застройщиков (15 обращений), вопросы оказания адресной социальной помощи малообеспеченным, многодетным семьям, предоставления льгот отдельным категориям граждан (14 обращений), лекарственного обеспечения, лечения и оказания медицинской помощи (20 обращений).

Кроме того, на личных приемах рассмотрены вопросы эксплуатации и ремонта автомобильных дорог (7 обращений), трудоустройства, выплаты заработной платы и нарушения трудового законодательства (16 обращений), создания областного реабилитационного центра для детей-инвалидов в г. Благовещенск (3 обращения), использования земель лесного фонда, заказников (3 обращения), переселения граждан из аварийного жилищного фонда в быстровозводимые дома (3 обращения), обеспечения сотовой связью и сетью Интернет (2 обращения), реструктуризации задолженности по ипотечным кредитам (2 обращения).

По итогам рассмотрения обращений граждан в ходе личных приёмов в течение 2017 года из общего количества вопросов 11 – поддержано, по 214 вопросам – даны разъяснения, 5 – не поддержано, 63 обращения находятся на контроле в Правительстве области (по 22 обращениям срок исполнения поручений и подготовки ответа заявителям не истёк, остальные обращения находятся на длительном контроле до решения поставленных на личном приёме вопросов).

В 2017 году рассмотрено 42 коллективных обращения граждан (15,4 % от общего количества рассмотренных обращений), с выездом на место – 39 обра-

щений (14,1 % от общего количества), коллегиально – 237 обращений (85,9 % от общего количества), в том числе совместно с органами местного самоуправления – 203, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти – 14, с участием органов прокуратуры области – 9 обращений.

Некоторые примеры поддержанных в ходе личного приёма обращений:

а) по итогам личных приёмов заместителя председателя Правительства области О.В. Лысенко положительно решены вопросы оказания заявителю содействия в прохождении необходимых для направления на медицинскую помощь обследований; помощи в формировании пакета документов для получения инвалидом II группы социальной выплаты на приобретение или строительство жилого помещения, выделяемой за счет средств федерального бюджета, вручено свидетельство о предоставлении указанной социальной выплаты;

б) по итогам личных приёмов губернатора области А.А. Козлова, положительно решены вопросы:

– выплата задолженности по заработной плате ООО «Управляющая компания «Теплосеть» – город Белогорск;

– проведение исследования крови на сахар на дому у лежачего больного;

– обеспечение больницы п.г.т. Талакан врачом-педиатром;

– обеспечение сироты жилым помещением;

– обеспечение многодетной семьи жилым помещением по договору коммерческого найма;

– оплата труда сельского педагога;

– обеспечение инвалида-колясочника I группы жилым помещением в городе Благовещенск по договору коммерческого найма;

– погашение задолженности по заработной плате – по 2 обращениям;

– обеспечение лекарственными препаратами льготной категории граждан;

– предоставление служебного жилого помещения медицинскому работнику, осуществляющему врачебную деятельность в сельской местности;

– оплата труда медицинского работника;

– предоставление социальной выплаты на улучшение жилищных условий

многодетной семьи;

– материально-техническое обеспечение учебных заведений.

В ходе личных приёмов губернатора области рассмотрено 2 обращения по оказанию содействия в ремонте многоквартирных жилых домов, проведения работ по водоотведению.

Рассмотрено 1 обращение по вопросу переселения из аварийного жилищного фонда – дано поручение по оказанию содействия в переселении в срок до конца 2018 года.

На контроле у губернатора области находятся обращения по вопросу устранения строительных дефектов быстровозводимых домов города Белогорск, обеспечение жильем семьи из поселка Февральск по программе «Молодая семья» до 01.11.2018 г.

На личном приёме губернатора области рассмотрены 5 обращений, касающихся ненадлежащего состояния и ремонта дорог муниципального и регионального значения: по всем обращениям приняты меры по приведению дорог в нормативное состояние. На 2018 год запланирован ремонт трех дорог.

По итогам личного приема губернатора области нормализована ситуация в сфере оснащения аппаратурой «ЭРА-ГЛОНАСС» ввозимых транспортных средств, обеспечена достаточность и доступность данной аппаратуры.

Личные приёмы граждан в режиме видеоконференцсвязи.

В течение 2017 года по поручению Президента Российской Федерации В.В. Путина в Правительстве области состоялись 3 личных приёмов в режиме видеоконференцсвязи. Поручения, данные по итогам личных приёмов, поставлены на контроль Президента Российской Федерации.

26 января 2017 года начальником Управления Президента Российской Федерации по общественным проектам П.С. Зеньковичем на личном приёме в режиме видеоконференцсвязи принята жительница города Благовещенск, обратившаяся к Президенту Российской Федерации с просьбой о содействии в обеспечении жилым помещением в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 декабря 1996 года № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по со-

циальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей». По итогам личного приёма губернатору области дано поручение в срок до 31 декабря 2017 года принять меры по обеспечению жилыми помещениями детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе заявителя, в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 декабря 1996 года № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», подлежащих обеспечению жилыми помещениями в городе Благовещенск в соответствии с судебными решениями, вынесенными в пользу детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, до 01 мая 2015 года.

Поручение выполнено и снято с контроля.

07 марта 2017 года начальником Управления Президента Российской Федерации по вопросам противодействия коррупции О.А. Плохим на личном приёме в режиме видеоконференцсвязи принят житель города Благовещенск, обратившийся к Президенту Российской Федерации с просьбой о содействии в ремонте автомобильной дороги от села Волково до села Грибское Благовещенского района. По итогам личного приёма губернатору области дано поручение в срок до 01 ноября 2017 года принять меры по ремонту участка автомобильной дороги «Волково – Грибское – Дроново» от села Волково до села Грибское Благовещенского района, обеспечив проездное состояние дороги до завершения работ и её текущее содержание.

Поручение выполнено и снято с контроля.

20 октября 2017 года начальником Экспертного управления Президента Российской Федерации на личном приёме в режиме видеоконференцсвязи принят житель села Раздольное Тамбовского района, обратившийся к Президенту Российской Федерации с просьбой о содействии в получении социальной выплаты на улучшение жилищных условий.

По итогам личного приёма губернатору области дано поручение принять меры по предоставлению заявителю социальной выплаты на улучшение жилищных условий.

Анализ обращений граждан и организаций в Правительство Амурской области за 2017 год представлен в приложении А.

12 декабря 2017 года советником Президента Российской Федерации на личном приёме в режиме видеоконференцсвязи принят житель села Стойба Селемджинского района, обратившийся к Президенту Российской Федерации с просьбой о содействии в строительстве больницы в селе Стойба Селемджинского района.

По итогам личного приёма губернатору области дано поручение принять меры по строительству и вводу в эксплуатацию здания больницы в селе Стойба Селемджинского района. О выполнении мероприятия доложить Президенту Российской Федерации до 5 сентября 2019 года.

Граждане обращаются в Правительство Амурской области по различным вопросам, тематика которых разнообразна. Обращения граждан составляют одну из основ взаимодействия населения и властных структур.

Как известно, Правительство Амурской области наделено правом принимать нормативные правовые акты в указанных сферах, что еще более увеличивает уровень его ответственности перед населением.

Анализ обращений, поступивших в сравнении с 2016 годом в 2017 году говорит о высокой активности заявителей.

Но при этом речь идет о проблемах, которые их действительно волнуют и беспокоят. При этом содержание и количество обращений выступает определённым индикатором нужд, запросов и настроений населения и, тем самым, свидетельствует об определенном общественном мнении по различным вопросам. Следует признать, что в стране и Правительстве Амурской области, в частности, создана и развивается необходимая организационно-правовая основа работы с обращениями граждан.

Между тем, как показала практика, количество обращений граждан в адрес губернатора области и Правительства Амурской области демонстрирует тенденцию к увеличению (в сравнении с 2016 годом (4979 обращений) рост ко-

личества обращений на 14 %)²⁶.

Таблица 4 – Количество и виды обращений граждан губернатору области и в Правительство Амурской области в 2016 – 2017 гг.

Виды обращений	2017, ед.	2016, ед.	Рост количества обра- щений, процент
Устные обращения	732	359	49
Письменные обращения	5016	4620	8,6
Всего	5748	4979	14
Обращения, поступившие по информацион- но-коммуникационным сетям	841	576	31,5

Одним из важных показателей в работе Управления с обращениями граждан является результат. Управление ведет учет количества обращений граждан, получивших положительный или отрицательный ответ.

В 2017 году по 475 рассмотренным обращениям поддержаны просьбы и требования граждан, по 166 приняты соответствующие меры. Не поддержаны просьбы и требования заявителей по 231 обращениям.

Не учитывая количество положительных ответов на обращения граждан, а также количество повторных обращений, невозможно в полной мере отразить мнение жителей области по тем или иным вопросам и дать точную оценку эффективности работы.

Управление по работе с обращениями граждан не анализирует степень удовлетворенности заявителей от оказанных услуг, из-за чего сложно выявить конечный эффект деятельности губернатора области и Правительства области в сумме, а это крупный недочет.

В Правительстве Амурской области введен еженедельный личный прием граждан с обращениями с привлечением специалистов широкого профиля. Заявления, жалобы и предложения горожан, поступившие на имя губернатора области, стали чаще рассматриваться по существу. Из частных случаев вычленяется общая проблема, систематизируется, и ищется путь ее решения.

На официальном сайте Правительства Амурской области www.amurobl.ru

²⁶ Правительство Амурской области [Электронный ресурс]. 2010. URL: <http://www.amurobl.ru/wps/portal/Main>. (дата обращения: 22.05.2018).

в рубрике «интернет-приёмная» ведется раздел «Ответы на часто задаваемые вопросы». В данном разделе представлена информация по наиболее обсуждаемым гражданами области темам²⁷.

Прежде чем обращаться к губернатору Амурской области, его заместителям или в исполнительные органы государственной власти области посредством электронной почты, людям рекомендовано ознакомление с уже существующими ответами на самые популярные вопросы.

Вместе с тем, для того, чтобы получить возможность использовать этот сервис, нужно выполнить вход под учетными данными ЕСИА (номер телефона/e-mail/СНИЛС, СКП ЭП).

Группа вопросов раздела «Ответы на часто задаваемые вопросы» показана в таблице 5.

Таблица 5 – Группа вопросов раздела «Ответы на часто задаваемые вопросы»

Группа	Количество заданных вопросов
Государство, общество, политика	6
Жилищно-коммунальная сфера	7
Оборона, безопасность, законность	4
Социальная сфера	17
Экономика	7
Всего	41

Для большей полноты изучения качества работы Управления, в рамках данной работы было проведён опрос жителей области по поводу их информированности о возможности направлять обращения в адрес губернатор области, членов Правительства области, исполнительных органов государственной власти области.

В качестве метода исследования был выбран метод опроса. Для проведения опроса было напечатано 30 бумажных анкет, а также проведен электронный опрос в социальной сети «ВКонтакте».

В бланке опроса было 2 вопроса с вариантами ответов:

1) пожалуйста, укажите ваш возраст

²⁷ Правительство Амурской области [Электронный ресурс]. 2010. URL: <http://www.amurobl.ru/wps/portal/Main>. (дата обращения: 22.05.2018).

а) 25 – 45 лет;

б) 45 – 65 лет;

2) знаете ли вы, что вы можете направить губернатору Амурской области, или в органы исполнительной власти Амурской области обращение и имеете ли вы представление о том, как это сделать?

– да, знаю о возможности направить обращение и знаю как это сделать;

– не знаю/слышу впервые.

Всего в опросе приняло участие 87 человек в возрасте от 25 до 65 лет. Большинство опрошенных – 57 человек (65,5 %) проголосовали в социальной сети «ВКонтакте». Больше всего проголосовавших – 47 человек в возрастной категории от 25 до 45 лет (54 %).

Результаты опроса представлены на рисунке 11.

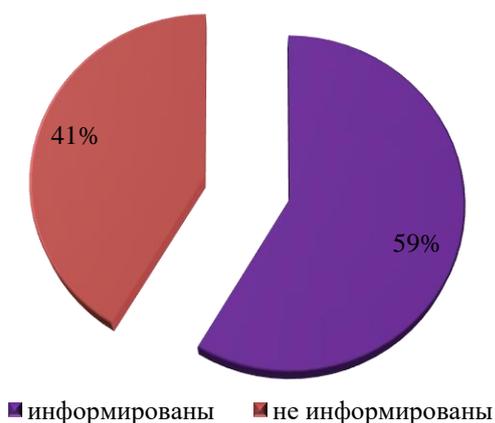


Рисунок 11 – Результаты опроса

В результате опроса выявлено, что больше половины респондентов – 51 человек (59 %) ответили, что знают о возможности обратиться с обращением по волнующим их вопросам, а также знают куда обращаться. В то время, как остальная часть – 36 человек (41 %) о такой возможности ранее не была осведомлена. На основании полученных данных можно сделать вывод, что осведомленность о деятельности Правительства Амурской области по работе с обращениями граждан хорошая, но не достаточная.

Таким образом, в результате проведенного исследования были выявлены

проблемы, существенно снижающие результативность работы Управления по работе с обращениями граждан Аппарата губернатора области и Правительства области при рассмотрении обращений граждан:

- отсутствие чёткой системы контроля процесса рассмотрения обращений граждан должностными лицами, а также регламента, или инструкции работы с организацией процесса деятельности по рассмотрению обращений. Фактически отсутствует единая система организации, учета и контроля приема граждан. Нет документа, кроме Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, который четко регулировал бы принципы, процесс работы с обращениями;

- проблема инструментария качественных характеристик при рассмотрении обращений. Имеют место нарушения сроков рассмотрения обращений, иногда несвоевременно снимаются с контроля отдельные обращения, имеют место случаи, когда обращения направляются на рассмотрение не по компетенции. Качество ответов на них не всегда соответствует требованиям действующего законодательства;

- недостаточно высокая осведомленность граждан о возможности направлять обращения в Правительство Амурской области.

Существующее законодательство предусматривает ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан только в рамках соблюдения сроков. Несвоевременное рассмотрение обращений или их игнорирование служит основанием для привлечения соответствующего должностного лица к ответственности. На данный момент это реализовано в ст. 5.59 КоАП РФ, соответствующая норма прописана и в Федеральном законе от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Статья 15 федерального закона гласит: «Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации». Такие нормы никак не затрагивают качественной стороны работы с обращениями граждан и не формулируют ответственность должностных лиц за направление гражданам «отписок» или ответов не по су-

шеству поставленных в обращении вопросов. В связи с отсутствием учета положительных и отрицательных ответов на обращения граждан, невозможно с точностью определить результат деятельности Управления.

Обширный поток обращений граждан в Управление требует изменений в организации работы с ними. Использование традиционных, эффективных, в недавнем прошлом, технологий не может способствовать созданию современной информационно-поисковой системы; вывести на должный уровень информационно-аналитическое и методологическое обеспечение деятельности Управления;

- недостаточное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан на официальном сайте Правительства Амурской области и информационных стендах;

- несоблюдение графика приема, размещенного на официальном сайте и информационном стенде;

- недостаточный опыт в части разработки нормативной правовой базы, регулирующей практику выездных приемов во время плановых командировок;

- самой главной проблемой является недостаточное совершенствование в области технологий и интернета в районах области. Ведь возможно полагать, что с отсутствием выхода в интернет население направляет письма в «бумажном виде», где основной цепочкой связи остаются дороги. Чтобы иметь связь с населением, нужно предоставлять возможность свободного изъяснения проблем, которая напрямую сказывается на работоспособности государственных органов власти. Как известно, не во всех населенных пунктах области есть доступ к ресурсам сети Интернет. Из этого вытекает еще одна проблема – невозможность большого количества населения вовремя получить необходимую информацию, а также быстро направить обращения в Управление.

2.2 Рекомендации по совершенствованию работы Правительства области

Проблемы, описанные выше, являются очень важными. Для их решения необходимо немало времени и финансовых затрат. В условиях возрастания ко-

личества обращений граждан Правительством Амурской области есть необходимость вести постоянный поиск наиболее действенных форм работы с населением, исходя из принципов гласности и открытости в работе, доступности для всех категорий населения, усиления контроля за их деятельностью со стороны населения, общественных объединений, сотрудничества со средствами массовой информации. Решение проблем продвинет вперед качество работы с обращениями и имидж власти в глазах людей.

Для решения описанных выше проблем можно предложить следующие меры по совершенствованию работы с обращениями граждан в Управлении:

Для решения проблемы 1 – отсутствие чёткой системы контроля процесса рассмотрения обращений граждан должностными лицами, прежде всего, необходимо проработать, утвердить и постоянно совершенствовать Инструкцию работы с обращениями граждан в Управлении.

В Инструкции должен быть прописан четкий алгоритм работы с обращениями граждан, включающий в себя следующие разделы:

- 1) порядок информирования граждан о рассмотрении обращений;
- 2) порядок рассмотрения обращений: прием и первичная обработка обращений, регистрация поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение;
- 3) контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;
- 4) рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;
- 5) организация проведения личного приема граждан в приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан;
- 6) организация проведения выездного личного приема граждан.

Пример разработанной инструкции с освещением обозначенных выше вопросов, представлен в приложении А.

Кроме того, есть необходимость непрерывно вести учет положительных и

отрицательных ответов заявителей, повторных обращений, которые указывают на тот факт, что после прошлого обращения проблема осталась не решенной.

Высокая доля обращений граждан, получивших положительный ответ должна рассматриваться как показатель высококомпетентности должностных лиц и их заинтересованности в проблемах жителей области. В будущем это позволит отслеживать эффективность работы с населением, определять степень удовлетворенности населения полученными ответами и помощью, фиксировать насущные проблемы и развивать системный подход их решений. Также это позволит формировать план работы, выработать стратегию деятельности Управления и практические идеи для ее реализации. Таким образом, принятие управленческих решений будет непосредственно зависеть от мнения населения, а навязываться «сверху».

Вместе с тем, необходимо учитывать время, за которое окончательный ответ на обращение дан в полном объеме, чтобы иметь представление о среднем количестве дней, которые требуются должностным лицам, чтобы ответить на большую часть обращений. Эту информацию нужно периодически, например раз в 3 месяца подробно изучать и доносить до должностных лиц, участвующих в работе с обращениями. Проведение таких мероприятий будет стимулировать их отвечать на обращения всегда своевременно, не нарушая срок.

Вторая проблема – проблема инструментария качественных характеристик при рассмотрении обращений. Как было обозначено выше, на данный момент законодательство говорит о привлечении должностного лица к ответственности только за нарушение сроков рассмотрения обращения. Для того, чтобы объяснить значимость проблемы, можно смоделировать следующую ситуацию: гражданин В. обратился с жалобой на управляющую его многоквартирным домом компанию «N» из-за её отказа в установке забора на парковочной площадке во дворе этого дома в Управление, где произошло распределение недавно поступивших обращений по уполномоченным должностным лицам. Обращение гражданина В. попало на рассмотрение к должностному лицу А. Поскольку данное обращение не затрагивает крайне важных для области, или

для указанного в нём населённого пункта проблем, а также не касается вопроса жизни и здоровья, должностное лицо А. откладывает обращение и дает на него неразвернутый, некачественный ответ, которым гражданин В. крайне неудовлетворён. Проблема гражданина В. не устранена, имидж конкретного должностного лица и власти области в общем испорчен в глазах этого гражданина.

Из описанной ситуации можно сделать вывод о том, что должностное лицо выполнило свои обязанности, ведь ответ на обращение дан точно в срок, то есть к ответственности за нарушение законодательства его нельзя. Но гражданин совершенно не доволен полученным на его жалобу ответом, поскольку такой ответ является лишь «отпиской».

Таким образом, понятно, что необходима разработка такого документа, который был бы нацелен на качественную сторону работы с обращениями. Документ, опираясь на Инструкцию, где будут прописаны качественные характеристики ответов на обращения, должен будет предусматривать санкции, как негативные, так и позитивные ответственным за работу с обращениями лицам, которые занимаются своей работой либо некачественно, либо подходят к ней со всей ответственностью.

Кроме того, в документе должны быть прописаны регламенты периодических опросов граждан в разных формах о качестве ответа, поступившего на их обращения. Сводные результаты таких опросов будут доноситься как до должностных лиц, так до губернатора области.

Третья проблема – недостаточная информированность граждан о деятельности Правительства Амурской области по работе с обращениями граждан может быть решена путем создания дополнительного источника информирования населения в средствах массовой информации, а так же социальных сетях, который бы доступно и понятно доводил до граждан сведения о способах подачи обращений, результатах и достижениях в работе Правительства.

Можно сделать вывод о том, что работа Управления по работе с обращениями граждан Аппарата губернатора области и Правительства области в целом построена хорошо и в соответствии со многими современными требованиями.

ями. Но тем не менее, требует постоянных качественных изменений.

Несмотря на недостатки в работе, необходимо отметить сложившуюся и постоянно совершенствующуюся систему Правительства Амурской области по обеспечению конституционного права граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления республики. Вопросы дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан в целях реализации конституционного права граждан на обращения, обеспечения эффективности деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления должны получить приоритетное решение.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Право граждан на обращения представляет собой часть системы защиты прав человека и основных свобод, оно служит средством защиты прав граждан, формой реализации права граждан на участие в управлении государством, средством обратной связи, выражения общественного мнения о решениях, принимаемых государственной властью. Задачей государства является обеспечение прав и свобод человека и гражданина, закрепленных в Конституции РФ²⁸.

Принятие Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» способствовало укреплению правовых основ российской государственности, совершенствованию внесудебных форм защиты конституционных прав и законных интересов личности. Таким образом, были созданы условия для упорядочения работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления, определены формы и методы работы, обеспечивающие вопросы реализации и защиты конституционных прав и интересов граждан.

В Федеральном законе от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ закреплена общая диспозиция, согласно которой лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут «ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации», а виды ответственности законодателем не конкретизированы.

Важным условием эффективной реализации Федерального Закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» является приведение в соответствие с ним нормативно-правовых актов субъектов Российской Федерации.

В этой деятельности особое внимание уделяется повышению эффективности взаимодействия органов исполнительной власти, органов местного самоуправления. Постоянно ведется поиск наиболее действенных форм работы – «круглые столы», «горячий телефон», прямые эфиры, опросы граждан, публич-

²⁸ Демидов Н.М. Основы социологии и политологии. М.: Академия, 2004. С. 208.

ные слушания, мониторинги соблюдения прав граждан и прав детей и др. Населением области высоко признается такая форма общения с руководителями органов государственной власти и органов местного самоуправления как «Открытое Правительство».

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы, а также приложение.

В первой главе рассматриваются теоретические, нормативно-правовые основы, методы анализа работ с обращениями граждан с органами государственной власти, а также характеристика работы Правительства Амурской области с обращениями граждан.

Во второй главе анализируется практический опыт работы с обращениями граждан в других субъектах Российской Федерации и формулируются основные проблемы в работе Правительства Амурской области с обращениями граждан и рекомендации по их решению и совершенствованию работы.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Архипов, В.В. О праве граждан на получение информации при устном обращении в органы власти / В.В. Архипов // Адвокат. – 2004. – № 7. – С. 373
- 2 Атаманчук, Г. В. Теория государственного управления [Электронный ресурс] // КачуКниг – электронная библиотека : офиц. сайт. – 2014. – Режим доступа : http://www.kuchaknig.ru/show_book. – 26.05.2018.
- 3 Бахрах, Д.Н. «Очерки теории российского права» / Д.Н. Бахрах. – М. : Норма, 2008. – 288 с.
- 4 Большой юридический словарь / В.Н. Додонов [и др.]. – М.: Инфра-М, 2001. – 790 с.
- 5 Борисов, А. Н. Комментарий к Федеральному закону «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (постатейный) / А.Н. Борисов. – М.: Деловой двор, 2013. – 784 с.
- 6 Взаимодействие [Электронный ресурс] // Политический словарь: офиц. сайт. – 2014. – Режим доступа: <http://vslovar.ru/slovo/juridicheskii-slovar/vzaimodejstvie>. – 22.05.2018.
- 7 Взаимодействие [Электронный ресурс] // Юридический словарь: офиц. сайт. – 2014. – Режим доступа: <http://vslovar.ru/slovo/juridicheskii-slovar/vzaimodejstvie>. – 17.05.2018.
- 8 Гапоненко, А. Л. Менеджмент: учебно-методический комплекс для подготовки магистров / А. Л. Гапоненко. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 479 с.
- 9 Дворак, А.А. Реализация конституционного права граждан на обращение в Российской Федерации / А.А. Дворак // Диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук. – 2003. – С. 230
- 10 Демидов, Н.М. Основы социологии и политологии: учебное пособие / Н.М. Демидов. – М.: Академия, 2004. – 208 с.
- 11 Елисеева, М. Все началось с челобитной / М. Елисеева [Электронный ресурс] // Красная звезда: офиц. сайт. – 2008. – Режим доступа: http://www.redstar.ru/2008/01/18_01/2_02.html. – 01.04.2018.

12 Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России / С.Ю. Кабашов. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 312 с.

13 Каменева, Е.М. Каким образом исчислять 30-дневный срок рассмотрения обращений граждан, поступивших в декабре, с учетом новогодних праздников и каникул / Е.М. Каменева // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2012. № 2 [Электронный ресурс] // ДелоПресс: офиц. сайт. – 2017. – Режим доступа: <http://www.delo-press.ru/questions.php?n=9884>. – 15.05.2018.

14 Кастельс, М. Власть коммуникации / М. Кастельс. – М.: Норма, 2017. – 592 с.

15 Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 г. № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 г. № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 г. № 11-ФКЗ). Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

16 Кудряев, В.А. Организация работы с документами / В.А. Кудряев. – М.: Норма, 2002. – 152 с.

17 Кузнецова, Т.В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления) / Т.В. Кузнецова. – М.: Интел-Синте, 2006. – 520 с.

18 Кузнецова, Т.В., Мосягина, О.В., Овчинникова, Н.В. Организация и документирование работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан: учебно-методическое пособие / Т.В. Кузнецова, О.В. Мосягина, Н.В. Овчинникова. – М.: РГГУ, 1992. – 73 с.

19 Леонтьев, В. Мобильный интернет / В. Леонтьев. – М.: ОЛМА Медиа Групп, 2008. – 125 с.

20 Лихачева, Е.А. Перспективы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления / Е.А. Лихачева, И.Н. Михайлюк // Политическое управление: научный информационно-образовательный журнал. – 2013. – № 03 (06). – С. 59 – 63.

21 Лукьянова, Ю.В. Куда идти жаловаться? Обращения граждан, претен-

зии и исковые заявления на все случаи жизни / Ю.В. Лукьянова, Н.В. Пластинина. – М.: Эксмо, 2014. – 144 с.

22 Михалева, Е.П. Менеджмент: конспект лекций / Е.П. Михалева [Электронный ресурс] // Modernlib.ru – электронная библиотека: офиц. сайт. – 2015. – Режим доступа: http://www.modernlib.ru/books/mihaleva_e/menedzhment_konspekt_lekciy/read. – 13.05.2018.

23 Морхат, П.М. Принципы права: нравственное содержание / П.М. Морхат // Гражданин и право. – 1999. – № 10. – С. 78.

24 Мосягина, О.В. Работа с обращениями граждан: нормативное регулирование» / О.В. Мосягина // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2008. – № 5. – С. 208.

25 Никитин, А.В. Нужен честный, открытый диалог органов управления с жителями области / А.В. Никитин // Комсомольская правда. – 2015. – № 241. – С. 3.

26 О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

27 О Правительстве Амурской области [Электронный ресурс]: закон Амурской области от 07 июня 2010 г. № 373-ОЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

28 О Регламенте Правительства Амурской области (с изменениями на 22 октября 2014 года) [Электронный ресурс]: постановление губернатора Амурской области от 03.08.2007 г. № 443. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

29 Обращение гражданина [Электронный ресурс] // Энциклопедический словарь: офиц. сайт. – 2014. – Режим доступа: http://constitutional_law.academic.ru/743/обращение_гражданина. – 19.05.2018.

30 Основополагающие подходы, принципы, функции государственной кадровой политики [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – 2010. – Режим доступа: [/http://www.diary.ru/~extremo-norte/p154701218](http://www.diary.ru/~extremo-norte/p154701218). – 21.05.2018.

31 Ошуркова, И. Добро пожаловать / И. Ошуркова // Российская газета. – 2015. – № 256. – С. 5.

32 Пешин, Н.Л. Государственная власть и местное самоуправление в России: проблемы развития конституционно-правовой модели / Н.Л. Пешин. – М. : Статут. 2007. – 288 с.

33 Подъячев, В.К. Модернизация института обращений граждан в органы государственной власти / В.К.Подъячев. – М. : АСТ-Пресс, 2009. – 500 с.

34 Подъячев, В.К. Обращения граждан в органы власти и гражданское участие в России: взгляд политолога (Обращения граждан в органы власти как форма влияния на принятие политических решений) [Электронный ресурс] // Гражданское общество в России – научная электронная библиотека : офиц. сайт. – 2015. – Режим доступа: <http://www.civisbook.ru/files/File/Podyachev.pdf>. – 23.05.2018.

35 Положение об аппарате губернатора области и правительства области [Электронный ресурс]: постановление губернатора Амурской области от 12 июля 2013 г. № 26-к (в редакции постановления губернатора Амурской области от 13.10.2015 г. № 24-к). Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

36 Положение об управлении по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства области [Электронный ресурс]: постановление губернатора Амурской области от 30 октября 2013 г. № 29-к. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

37 Портал Орловской области [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – 2014. – Режим доступа: <http://orel-region.ru/index.php?head=41&part=13>. – 17.05.2018.

38 Правительство Амурской области [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – 2001. – Режим доступа: <http://www.amurobl.ru/wps/portal/Main>. – 22.05.2018.

39 Правительство Мурманской области [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – 2015. – Режим доступа: <http://apparat.gov-murman.ru/about /obrasheniya /report>. – 25.05.2018.

40 Рыбаков, А.Е. «Разъяснения по вопросам, касающимся обращений граждан» / А.Е. Рыбаков // – 2007 – № 8(35). – С. 315.

41 Рыбаков, А.Е. Ведение делопроизводства по обращениям граждан / А.Е. Рыбаков // Отдел кадров. – 2006. – № 2. – С. 218.

42 Сирота, Н.М. Политическая конфликтология: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Н.М. Сирота. – М.: Дело, 2015. – 108 с.

43 Структура аппарата губернатора области и правительства области [Электронный ресурс]: распоряжение губернатора Амурской области от 26 июня 2013 г. № 218-к (в редакции распоряжения губернатора области от 22.06.2017 г. № 16-к). Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

44 Теория государства и права: учебник для вузов / отв. ред. В.Д. Перевалов. - М.: Норма, 2005. – 468 с.

45 Устав (основной Закон) Амурской области [Электронный ресурс]: закон Амурской области от 13 декабря 1995 г. № 40-ОЗ (принят Амурским областным Собранием 16.11.1995). Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

46 Фельдман, М.А. Совершенствование взаимодействия органов местного самоуправления с населением в сфере работы с обращениями граждан: проблемы результативности (на примере муниципального образования «город Екатеринбург») / М.А. Фельдман, С.А. Чигвинцев // Научно-информационный журнал «Вопросы управления». – 2018. – № 1. – С. 432.

47 Целевые программы развития регионов: рекомендации по совершенствованию разработки, финансирования и реализации / под ред. В.Я. Любовного [Электронный ресурс] // Территориальное Управление: государственное, региональное, муниципальное и территориальное общественное самоуправление: офиц. сайт. – 2010. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/mu/stat_rab/books/mpsf/index-2.html. – 15.05.2018.

48 Янковая, В.Ф. Организация работы с обращениями граждан: закон есть, но проблемы остаются / В.Ф. Янковая // Современные технологии делопроизводства и документооборота. – 2013. – № 12. – С. 213.

49 Заборова, Е.Н. Участие граждан в управлении городом / Е.Н. Заборова. – 2007. – № 12. – С. 79.

50 Алексеев, С.С. Право: опыт комплексного исследования / С.С. Алек-

сеев. – 2007. – 665 с.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
город Благовещенск	546	469	310	205	692	52	51	1309	40	157	1771	1601	182	1783	1508	121	1629
город Белогорск	56	95	66	9	154	11	5	244	5	52	321	301	22	323	308	4	312
город Зея	35	28	38	12	45	1	1	96	6	14	131	125	7	132	111		111
город Райчихинск	17	33	28	5	66	4	8	101	1	24	129	107	24	131	79	3	82
город Свободный	67	101	65	25	222	16	12	296	6	68	402	350	56	406	311	13	324
город Тында	38	56	24	6	201	10	6	217	8	78	295	275	22	297	230	25	255
город Шимановск	19	32	14	2	32	7	4	61		10	86	67	19	86	55	7	62
ЗАТО Углегорск	12	10	4		12	1		19	1	1	32	24	8	32	21		21
Прогресс	17	36	26	3	64	7	1	85	3	26	128	70	58	128	71	9	80
Другие города	80	60	59	16	48	7	12	189	3	4	232	240	1	241	176	4	180
Итого	1340	1632	1264	367	2347	199	231	5152	166	733	5647	5016	732	5748	4610	359	4979
Сопроводительный документ																	
Администрация Президента РФ	260	490	248	40	721	40	48	1237	30	133	1540	1557		1557	1744		1744
Правительство РФ	8	32	14	4	19	4	1	44	1	8	62	62		62	100		100
Личный прием граждан:	6	84	57	11	118	11	5	214	14	48	63		276	276		174	174
губернатором области,		29	14	2	13	8		5	14	13	19		50	50		13	13
членами Правительства области	6	55	43	9	105	3	5	209		35	44		226	226		161	161

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Правительство Амурской области

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок организации рассмотрения и учета обращений граждан Российской Федерации (далее – граждане), поступивших в Правительство Амурской области (далее также – обращения) в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений граждан.

1.2. Работу с обращениями граждан, поступившими в Правительство Амурской области, организует Аппарат губернатора области и Правительства области.

Структурным подразделением Аппарата губернатора области и Правительства области, организующим рассмотрение и учет обращений граждан, является Управление по работе с обращениями граждан (далее – Управление).

1.3. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединенных граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

– на официальном сайте Правительства Амурской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (адрес официального сайта Правительства Амурской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.amurobl.ru>);

– на информационных стендах.

2.2. Сведения об Управлении:

– местонахождение: ул. Ленина, дом 135, город Благовещенск;

– почтовый адрес: ул. Ленина, д. 135, г. Благовещенск, 675000.

2.3. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляется Управлением ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с понедельника по четверг с ___ до ___ часов и с ___ до ___ часов, в пятницу и предпраздничные дни с ___ до ___ часов и с ___ до ___ часов.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Прием и первичная обработка обращений

3.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

– почтовым отправлением по адресу: ул. Ленина, д. 135, г. Благовещенск, 675000;

– опущено в ящик для корреспонденции, адресованной Губернатору Амурской области, расположенный в вестибюле главного входа в здание Правительства.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

3.1.2. Обращение в форме электронного документа может быть направлено через официальный сайт Правительства Амурской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае направления обращения в форме электронного документа в адрес Губернатора Амурской области и (или) его заместителей на официальные электронные адреса указанных лиц и (или) на официальный электронный адрес Управления заявитель информируется в день обработки входящей корреспонденции о необходимости обращения через официальный сайт Правительства области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с указанием ссылки на этот ресурс по указанному в обращении адресу электронной почты.

3.1.3. Устное обращение может быть адресовано уполномоченным должностным лицам в ходе личного приема.

Устное обращение заносится в карточку личного приема и подлежит рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

3.2. Регистрация поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в течение трех дней с момента поступления регистрируется Управлением путем присвоения порядкового номера в автоматизированной системе электронного документооборота (далее – АСЭДО).

3.3. Направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение

3.3.1. В течение одного дня со дня регистрации поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, передаются на рассмотрение руководителю Аппарата губернатора области и Правительства области (далее – руководитель Аппарата) или его заместителю.

3.3.2. В течение семи дней со дня регистрации обращения руководитель Аппарата или его заместитель дает поручение о его рассмотрении членам Правительства, органам исполнительной власти области, иным государственным органам, органам местного самоуправления муниципальных образований Амурской области, их должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении (независимо от того, на чье имя оно адресовано) и, исходя из содержания обращения, принимает решение о постановке указанного поручения на контроль. Уведомление о переадресации обращения для рассмотрения по компетенции направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Уведомление о переадресации коллективного обращения для рассмотрения по компетенции направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, одному из заявителей (как правило, первому по расположению подписи) либо заявителю, указавшему адрес электронной почты (почтовый адрес), с пометкой «для доведения до сведения заинтересованных лиц».

4. Контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

4.1. Текущий контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляют члены Правительства Амурской области в соответствии с их обязанностями, установленными областными правовыми актами, руководители органов исполнительной власти области, их заместители, должностные лица иных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Амурской области, руководители государственных и муниципальных учреждений, организаций, должностные лица, ответственные за рассмотрение письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений федерального и областного законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

4.2. Периодичность и формы осуществления такого контроля устанавливаются членами Правительства Амурской области, руководителями органов исполнительной власти Амурской области, иных органов государственной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований Амурской области, их должностными лицами.

4.3. Контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших на имя членов Правительства Амурской области и (или) в адрес Правительства Амурской области в письменной форме, в форме электронного документа, осуществляется Управлением.

4.4. Постановка поручений о рассмотрении письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

4.5. Управление осуществляет контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль.

4.6. На контроль ставятся поручения о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, из Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, а также парламентские запросы (запросы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), запросы члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатские запросы).

4.7. По решению руководителя Аппарата или его заместителя на контроль ставятся и иные письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа.

4.8. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется Управлением путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, документов и материалов о результатах рассмотрения обращения.

4.9. Копии ответов об исполнении поручений по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль, подлежат представлению в Управление в течение 3 дней со дня исполнения.

4.10. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, проверяется соблюдение сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, сроков предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроков предоставления копий ответов об исполнении поручений по рассмотрению обращений, поставленных на контроль.

4.11. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением письменных об-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

ращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, проверяется наличие необходимых реквизитов документа в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Амурской области (далее – Инструкция по делопроизводству), анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет:

- освещения всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа;
- раскрытия всех установленных обстоятельств;
- полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан;
- наличия ссылок на конкретные нормы права.

4.12. Для оценки всесторонности рассмотрения письменного обращения, обращения, поступившего в виде электронного документа, могут быть привлечены иные органы исполнительной власти Амурской области, должностные лица.

4.13. В случае если предоставленные документы и материалы о результатах рассмотрения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, не соответствуют пункту 4.16 настоящего раздела, руководителем Аппарата или его заместителем принимается решение о постановке такого обращения на дополнительный контроль с установлением срока устранения недостатков.

О неустранении недостатков в отведенный срок руководитель Аппарата или его заместитель докладывает губернатору Амурской области.

5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

5.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа:

- несет персональную ответственность за его сохранность;
- при уходе в отпуск передает имеющиеся у него на исполнении письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, временно замещающему его должностному лицу;
- при переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности обязан сдать по акту все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, лицу, ответственному за организацию рассмотрения обращений в органе исполнительной власти Амурской области;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и ответа гражданину;
- в случаях необходимости привлекает к рассмотрению письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, переводчиков и экспертов;
- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и закон-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

ных интересов гражданина;

– уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Амурской области, их должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях;

– направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.5 настоящего раздела.

5.2. В случае если в резолюции руководителя Аппарата или его заместителя рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

5.3. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сообщения об авариях и иных чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно.

5.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» государственного органа или органа местного самоуправления муниципального образования Амурской области, в который поступило указанное обращение.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, одному из заявителей (как правило, первому по расположению подписи) либо заявителю, указавшему адрес электронной почты (почтовый адрес), с пометкой «для доведения до сведения заинтересованных лиц».

5.5. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение, обращение в форме электронного документа ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

– если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, наименование организации, направивших обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, соверша-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

емом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

– если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

– если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом).

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Амурской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Амурской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления муниципального образования Амурской области, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и Управление.

В случае принятия решения о прекращении переписки очередное письменное обращение гражданина или обращение, поданное в форме электронного документа по такому вопросу, направляется руководителю государственного органа или органа местного самоуправления муниципального образования Амурской области, должностному лицу либо уполномоченному на то лицу, принявшему решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, для списания в архив. О списании в архив письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поданного по вопросу (вопросам), переписка по которому (которым) прекращена, автор указанного обращения не уведомляется. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который был размещен в соответствии с пунктом 5.4 настоящей Инструкции на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» государственного органа или органа местного самоуправления муниципального образования Амурской области, в который поступило указанное обращение, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интер-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

нет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным в настоящем пункте, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Амурской области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.9. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.10. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывают члены Правительства Амурской области в соответствии с их обязанностями, установленными правовыми актами Амурской области, руководители органов исполнительной власти Амурской области, их заместители и должностные лица органов местного самоуправления муниципальных образований Амурской области в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями.

5.11. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, парламентские запросы (запросы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), депутатские запросы (запросы члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации) о рассмотрении обращений подписывает губернатор Амурской области.

Ответы на обращения граждан по поручениям, указанным в абзаце первом настоящего пункта, подписывают заместители губернатора Амурской области.

5.12. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, считается рассмотренным по существу, если членами Правительства Амурской области, органами исполнительной власти Амурской области, иными государственными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований Амурской области, их

должностными лицами, ответственными за его рассмотрение, всесторонне и объективно изучены поставленные в нем вопросы, раскрыты все установленные обстоятельства, разъяснен порядок реализации прав, свобод и законных интересов граждан и по нему в установленный федеральным законодательством срок даны ответы гражданам, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством.

5.13. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы со ссылками на конкретные нормы права. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

5.14. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в отношении коллективных обращений – кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

5.15. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти печатаются

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству с обязательным указанием исполнителя документа.

5.16. Подлинники письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.17. Если на письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

5.18. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению.

5.19. Сведения о ходе исполнения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, направляются исполнителем в Управление посредством АСЭДО.

5.20. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

5.21. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения.

Обращение, поступившее губернатору Амурской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, документов и материалов член Правительства Амурской области, руководитель органа исполнительной власти Амурской области, его заместитель, должностное лицо иного органа государственной власти и органа местного самоуправления муниципального образования Амурской области, руководитель государственного и муниципального учреждения, организации, ответственные за рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.22. При принятии должностным лицом, указанным в пункте 5.22 настоящего раздела, решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, указанное должностное лицо направляет руководителю Аппарата уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин продления указанного срока.

6. Организация проведения личного приема граждан в Правительстве Амурской области

6.1. Личный прием граждан осуществляется в специально отведенном помещении в управлении по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства области.

6.2. Личный прием граждан проводят члены Правительства Амурской области, руководители органов исполнительной власти Амурской области или их заместители (далее также – должностные лица, ведущие личный прием). Должностные лица, ведущие личный при-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

ем, несут персональную ответственность за его проведение.

6.3. Организацию личного приема граждан Управление.

6.4. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан на текущий месяц (далее – график приема) членами Правительства Амурской области, руководителями органов исполнительной власти Амурской области.

6.5. График приема ежемесячно составляется Управлением, подписывается руководителем Аппарата и утверждается губернатором Амурской области.

Замена должностных лиц, ведущих личный прием, заявленных в графике приема, а также изменение сроков проведения личного приема производятся по согласованию с руководителем Аппарата.

6.6. График приема размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Правительства Амурской области, на информационных стендах в вестибюле главного входа в здание Правительства и в Управлении.

6.7. Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, производится Управлением с предпоследнего рабочего дня месяца, предшествующего месяцу проведения личного приема, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, прекращается за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан.

6.8. Не менее чем за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан обобщенные списки граждан, записавшихся на личный прием, передаются Управлением должностному лицу, ведущему личный прием.

6.9. В ходе проведения личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина существо вопроса для занесения содержания устного обращения в электронную карточку АСЭДО (далее – карточка личного приема).

6.10. Во время личного приема граждан должностным лицом, ведущим личный прием, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной и (или) в письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

6.11. По окончании личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина, удовлетворен ли он устным ответом, данным в ходе проведения личного приема граждан.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

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

6.12. Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема на имя членов Правительства Амурской области, подлежат регистрации в Управлении.

Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема на имя руководителей органов исполнительной власти Амурской области, направляются на регистрацию в соответствующий орган исполнительной власти Амурской области. В карточку личного приема вносится запись о принятии письменного обращения.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

6.13. Личный прием иностранных граждан, не владеющих русским языком, производится с участием переводчика.

6.14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

компетенцию Правительства Амурской области, органов исполнительной власти Амурской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

6.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.16. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на должностное лицо, ведущее личный прием.

6.17. После завершения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, карточки личного приема направляются для рассмотрения в органы исполнительной власти Амурской области, должностным лицам, ведущим личный прием.

7. Организация проведения выездного личного приема граждан

7.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан членами Правительства Амурской области, руководителями органов исполнительной власти Амурской области и иными уполномоченными лицами возлагается на Управление во взаимодействии с руководителями исполнительно-распорядительных органов муниципальных районов и городских округов Амурской области, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы граждан.

7.2. Проведение выездных личных приемов граждан планируется Управлением по согласованию с руководителем Аппарата по результатам анализа поступающих обращений.

7.3. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании графика приема.

7.4. Копия утвержденного губернатором Амурской области графика приема в срок не позднее второго числа месяца, в течение которого запланировано проведение выездного личного приема граждан, направляется в исполнительно-распорядительные органы муниципальных районов и городских округов Амурской области, на территориях которых будет проводиться выездной личный прием граждан.

7.5. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан исполнительно-распорядительными органами муниципальных районов и городских округов Амурской области путем размещения в местах, доступных для граждан, в средствах массовой информации, на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.6. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан осуществляется Управлением.

7.7. Контроль за рассмотрением обращений граждан, поступивших в ходе проведения выездного личного приема граждан, и исполнением поручений должностных лиц, ведущих выездной личный прием, данных в ходе проведения выездного личного приема граждан, осуществляется должностными лицами, ведущими выездной личный прием.

7.8. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на Управление и исполнительно-распорядительные органы муниципальных районов и городских округов Амурской области, на территориях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

8.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Правительства Амурской области и органов исполнительной власти Амурской области, соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы во внесудеб-

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

ном порядке и (или) в суд.

8.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Правительства Амурской области и органов исполнительной власти Амурской области определяется федеральным и областным законодательством.

8.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.