

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
« _____ » _____ 2016 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Работа государственных органов с обращениями граждан

Исполнитель студент группы 273-об1	_____	Ю.С. Сивакова
	(подпись, дата)	
Руководитель ст. преподаватель	_____	Ю.А. Праскова
	(подпись, дата)	
Нормоконтроль	_____	Л.Н. Михайленко
	(подпись, дата)	

Благовещенск 2016

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 60 с., 9 рисунков, 7 таблиц, 56 источников, 1 приложение.

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ХОДАТАЙСТВО, ЗАЯВЛЕНИЕ, ЖАЛОБА МОДЕЛИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Актуальность данной темы заключается в необходимости совершенствования организации и порядка работы с обращениями граждан органов исполнительной власти. Решение проблемы организации работы с обращениями граждан позволит эффективно выявлять мнения и настроения общества, позитивные и негативные тенденции в реализации органами государственной власти их компетенции, формировать информационные ресурсы учреждения, обеспечивать их эффективное функционирование.

Предметом – отношения по поводу организации работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс.

Объект – работа с обращениями граждан.

Цель – на основе изучения теоретических основ и анализа работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс выявить проблемы и предложить мероприятия по их устранению. В соответствии с целью были выявлены следующие задачи:

- изучить теоретические основы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти;
- провести исследование работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс;
- выявить проблемы в работе с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс;
- дать предложения по усовершенствованию организации и технологии работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические и правовые аспекты работы с обращениями граждан	7
1.1 Обращения граждан как объект управления	7
1.2 Нормативная правовая база работы с обращениями граждан	16
1.3 Модели работы с обращениями граждан	22
2 Анализ работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс	25
2.1 Деятельность администрации пгт Прогресс	25
2.2 Практика работы с обращениями граждан	29
2.3 Проблемы работы с обращениями граждан	34
2.4 Предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан	35
Заключение	37
Библиографический список	39
Приложение А Полномочия Администрации пгт Прогресс	44

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данной темы заключается в необходимости совершенствования организации и порядка работы с обращениями граждан органов исполнительной власти. Решение проблем организации работы с обращениями граждан позволит эффективно выявлять мнения и настроения общества, позитивные и негативные тенденции в реализации органами государственной власти их компетенции, сформировывать информационные ресурсы учреждения, обеспечить их эффективное функционирование.

Обращения граждан являются формой непосредственного управления делами государства и одним из способов контроля над публичным управлением, который осуществляется государственными органами местного самоуправления, и должностными лицами. Право граждан на обращение закрепляется в Конституции РФ ст.33, которая гласит: « Граждане РФ имеют право обращаться лично, а так же направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»

Предметом – отношения по поводу организации работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс.

Объект – работа с обращениями граждан.

Цель – на основе изучения теоретических основ и анализа работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс выявить проблемы и предложить мероприятия по их устранению. В соответствии с целью были выявлены следующие задачи:

- изучить теоретические основы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти;
- провести исследование работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс;
- выявить проблемы в работе с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс;

– дать предложения по усовершенствованию организации и технологии работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс.

Важными нормативными правовыми актами для изучения правовой основы работы с обращениями граждан являются: Конституция Российской Федерации, Федеральный закон №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», устанавливающий порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами местного самоуправления и должностными лицами. Федеральный закон №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Настоящий закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия.

Для подготовки работы были использованы научные, учебные, практические, методические материалы по организации работы с документами.

В бакалаврской работе были использованы следующие методы исследования: анализ документов, статистический, графический, описание, систематизация, сравнение, структурно-функциональный подходы.

Теоретические выводы и практические рекомендации, содержащиеся в бакалаврской работе, были сделаны на основе изученных в ходе работы нормативных правовых, учебных пособий, научных статей.

Нормативную правовую основу бакалаврской работы составляют Конституция РФ, федеральное законодательство, которое регулирует правоотношения связанные с реализацией гражданами РФ права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления и должностными лицами. В ходе работы было проанализировано специальное законодательство субъектов РФ и муниципальных образований, которое регламентирует общий порядок рассмотрения обращений граждан.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1.1 Обращения граждан как объект управления

Обращения граждан представляют собой одну из множества форм участия граждан в управлении делами общества и страны. С одной стороны, организация своевременного и правильного рассмотрения обращений граждан позволяет осуществлять общественный контроль за государственной властью, добивается восстановления нарушенных прав граждан, обеспечения социальной справедливости.

С другой стороны, информационно-аналитическая работа по обращениям граждан способствует широкому информированию руководителей органов государственной власти и местного самоуправления о наиболее острых проблемах, которые существуют среди населения страны.

Обращения – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган.

Рассмотрения обращений осуществляется бесплатно. Классификация обращений по форме показана на рисунке 1.

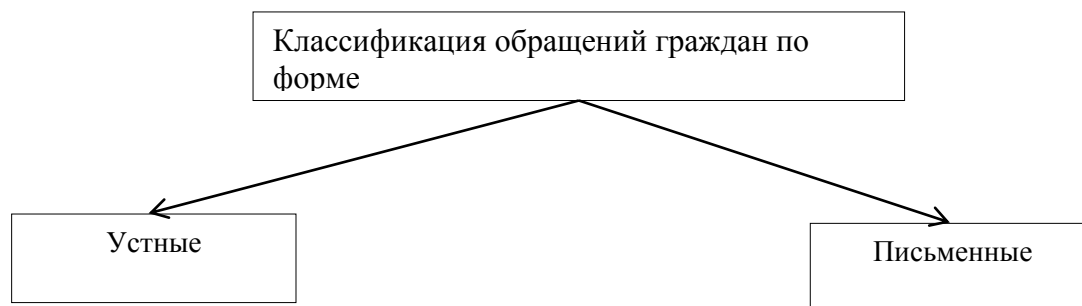
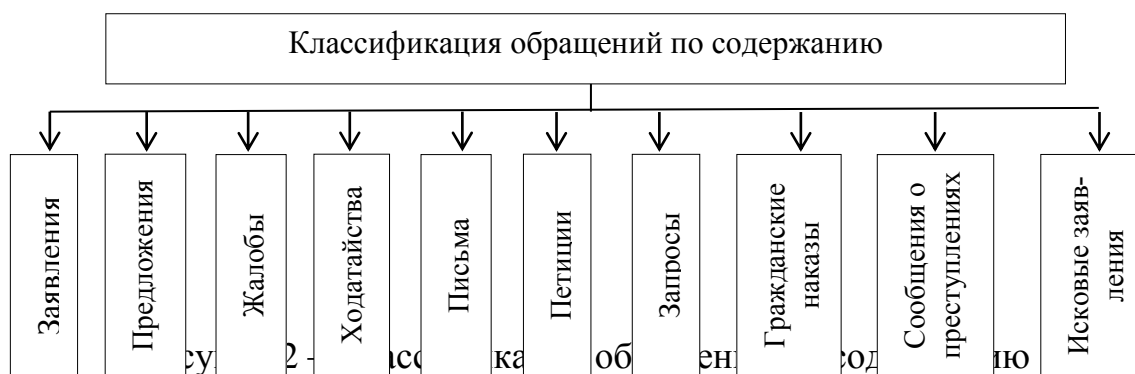


Рисунок 1 - Классификация обращений по форме

Классификация обращений по содержанию показана на рисунке 2.



Как видно из Рисунка 2, по содержанию обращения делятся на:

Заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации принадлежащих ему прав, свобод, закрепленных Конституцией РФ и российским законодательством.

Жалоба - обращение гражданина согласно предлогу возобновления прав и законных интересов, нарушенных деяниями(бездействием), решениями органов власти, органов местного самоуправления, их должностными личиками и выборными личиками, руководителями компаний, организаций, учреждений и публичных соединений. Предпосылкой подачи жалобы может существовать еще предоставление официальной инфы, послужившей базой для принятия решения и совершения действий (бездействия)выше перечисленными органами, должностными должностями руководителями по поводу восстановления прав и законных интересов, нарушенных действиями (бездействием), решениями органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностными лицами и выборными лицами, руководителями предприятий, организаций, учреждений и общественных объединений. Причиной подачи жалобы может быть также предоставление официальной информации, послужившей основанием для принятия решения и совершения действий (бездействия) вышеперечисленными органами, должностными лицами и руководителями.

Ходатайство - письменное обращение гражданина с просьбой о признании определенного статуса, прав и свобод, гарантий и льгот, предусмотренных законодательством Русской Федерации. В то же время следует обладать в виду,

что к ходатайству обязаны существовать приложены подтверждающие бумаги, оформленные сообразно умышленно поставленной форме. При подаче ходатайства может взыскиваться муниципальная пошлина, однако, лишь в вариантах и размерах, предусмотренных федеральным законодательством о пошлине.

Коллективное обращение - письменное обращение двух или более граждан, содержащее частный интерес, или же обращение, принятое на собрании, митинге, которое подписано организаторами этого собрания или митинга.

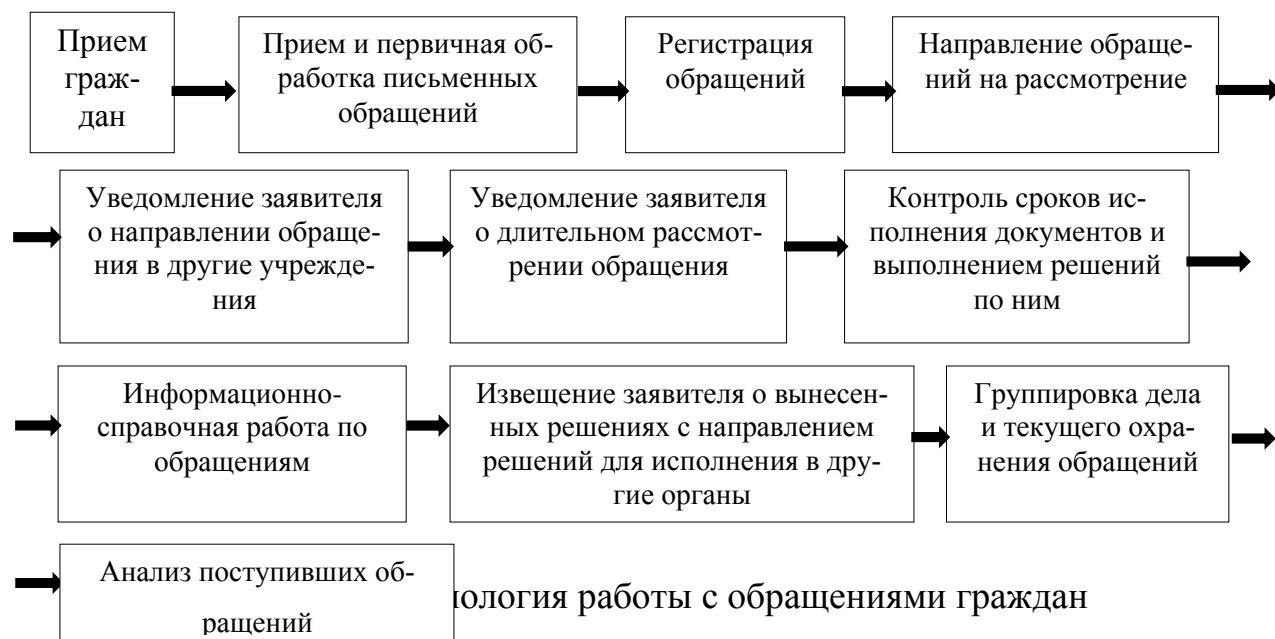
Петиция – разновидность корпоративного обращения людей в федеральные органы государственной власти и органы местного самоуправления о необходимости проведения публичных реформ либо конфигурации работающего законодательства. Они подаются в органы власти от имени соучастников собрания (схода), конференции, митинга выборными должностями, владеющими представительскими возможностями

Так же к обращениям по содержанию относятся:

Заявления и иные обращения, разрешаемые в порядке гражданского и уголовного судопроизводства;

Обращения об отзыве депутатов, выборных должностных лиц; обращения, связанные с реализацией права законодательной инициативы гражданами в субъектах РФ, правотворческой инициативы в муниципальных образованиях; обращения о проведении выборов, референдумов; указы избирателей выборным должностным лицам;

Запросы, направляемые органами власти, должностными лицами в связи с их деятельностью; обращения в межгосударственные органы и организации.



Одними из основных элементов правового статуса гражданина является их конституционное право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы местного самоуправления (ст. 33 Конституции РФ) ¹.

Основные нормативные правовые акты, регулирующие работу государственных органов с обращениями граждан, показаны в таблице 1.

Таблица 1 - Основные нормативные правовые акты, регулирующие работу государственных органов с обращениями граждан

Документ	Содержание
Конституция	Статья 33: Граждане РФ имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.
Федеральный закон от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	Настоящим законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. ²
Федеральный закон от 17.07.2010г.	Настоящий закон регулирует отношения, возника-

¹ Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 г. [Электронный ресурс]. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

² Федеральный закон от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

№210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	ющие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия. ³
-------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Как показывает Таблица 1, основными нормативными правовыми актами являются:

-Конституция

-Федеральный закон от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

-Федеральный закон от 17.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Обращения людей, какие в целом регулируют правовые нормы, и представляют собой непростой и развилый институт административного права. естественно, он требует усовершенствования устройств реализации обращений, однако тем не менее он складывался достаточно продолжительно, и на этот момент работает и служит действенным средством демократизации общества, формирования правового страны, достаточно широким каналом роли людей в управления делами страны и сообщества⁴.

Обращения характеризуются следующими правами, которые представлены на Рисунке 4.

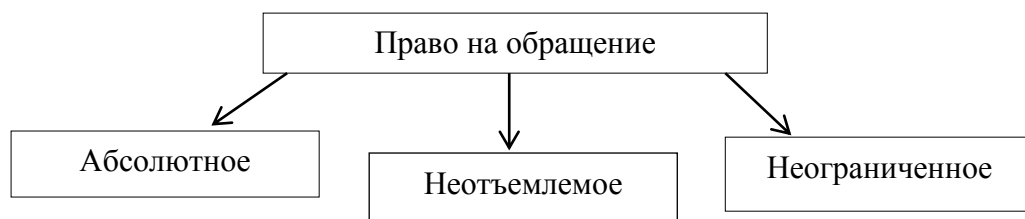


Рисунок 4- Право граждан на обращение

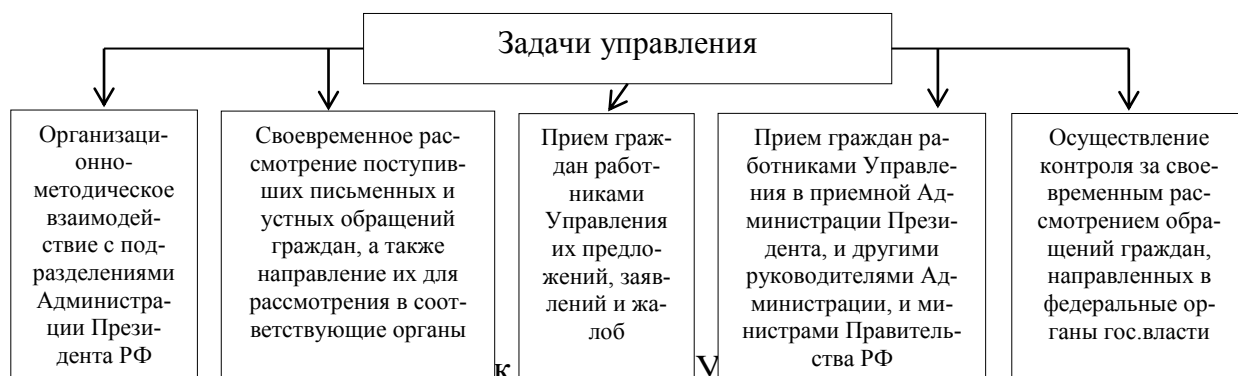
Право на обращение является абсолютным, неотъемлемым и неограни-

³ Федеральный закон от 17.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

⁴ Ашуров, Ф.Ф. Сущность, понятие и виды обращений граждан в органы государственной власти // Труды Академии Управления МВД России. 2012. № 2. С.26-29 .

ченным правом гражданина. Любой из людей может устремиться в всякую муниципальную либо негосударственную компанию, к хоть какому серьезному должностному лицу, сообразно хоть какому важному вопросу. Этим правом мещанин выполняет обязательство муниципальных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц воспринимать людей, воспринимать обращения, вносить их, разглядывать эти обращения и дарить на их уместный ответ. Так в соответствии с Федеральным законом «О системе государственной службы Российской Федерации» от 27.05 2003 г., к одними из основных обязанностях государственных служащих относится обязанность в пределах своей компетенции вовремя рассматривать обращения, как общественных объединений, так и организаций, государственных органов и органов местного самоуправления и принимать решения по ним в порядке установленном федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации.

В целях усовершенствования работы с обращениями людей Указом Президента сотворено особое управление в структуре Администрации Президента сообразно работе с обращениями людей. В Расположении к главным функциям Управления отнесены концентрированный учет письменных и устных обращений людей РФ, людей СНГ, иностранных людей и лиц без гражданства, поступающих на имя Президента РФ, в адрес Правительства и Администрации Президента; уведомление Президента, Правительства и управляющего Администрации Президента о численности обращений и содержании обращений людей и принятых мер сообразно обращениям людей.



Как видно из рисунка 5, основными задачами Управления являются

- организационно-методическое взаимодействие с подразделениями Администрации Президента РФ, Аппаратом Правительства РФ, федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации по вопросам рассмотрения обращений граждан;

- соответственное рассмотрение поступивших обращений в письменных и устных формах, а также отправление их для рассмотрения в соответствующие федеральные органы государственной власти и органы местного самоуправления по вопросам их компетенции;

- уведомление граждан о результатах рассмотрения в Управлении их обращений; прием граждан работниками Управления в приемной Администрации Президента и Правительства, а также руководителями Администрации Президента РФ, министрами Правительства РФ и другими государственными служащими;

- совершение контроля за своевременным и совершенным рассмотрением обращений граждан, которые были направлены в федеральные органы государственной власти и органы власти субъектов Российской Федерации; анализ и обобщение вопросов, которые ставят граждане в обращениях и на личном приеме,

- и в итоге этого оперативное и своевременное информирование Президента о характере обращений граждан; подготовка на основе анализа и обобщения обращений граждан предложений по удалению причин, которые порождают обоснованные жалобы, и многие другие задачи.

Так же к вышеперечисленным задачам можно отнести: анализ и обобщение вопросов, какие устанавливают граждане в обращениях и на собственном приеме, и, основываясь на этом проводить оперативное и периодическое уведомление Президента о нраве обращений людей; подготовка на базе разбора и обобщения обращений людей предложений сообразно устранению обстоятельств, порождающих аргументированные жалобы и некоторые другие задачи ⁵.

Похожие по функциям Управлению Администрации Президента структурные подразделения по работе с обращениями граждан находятся и в составе государственных федеральных органов и органов государственной власти субъектов Российской Федерации.

Повышению эффективности обращений как одного из многих способов защиты прав, свобод и законных интересов граждан служит Указ Президента РФ «О мерах по укреплению дисциплины в системе государственной службы» от 6 июня 1996 г. Указом предусмотрен порядок рассмотрения сообщений, опубликованных в средствах массовой информации. Руководители федеральных органов исполнительной власти и главы исполнительной власти субъектов Федерации обязаны рассматривать сообщения о нарушениях, допущенных подчиненными им должностными лицами и другими государственными служащими, федеральных законов и указов Президента РФ, о неисполнении или ненадлежащем исполнении указанных актов и вступивших в законную силу решений судов - не позднее трех дней. Ответ редакциям должен последовать не позднее двух недель с момента опубликования сообщений в средствах массовой информации. В федеральных органах исполнительной власти копии решений по этим сообщениям должны направляться в Контрольное управление Администрации Президента РФ.

Обращения граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления являются одним из принципиальных методик реализации прав и свобод человека и гражданина. Законной основой для обращений людей в ор-

⁵ Беляков, П.А. Обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, защита прав граждан на обращение... // Законность. 2014. № 4. С.15.

ганы власти и местного самоуправления является Конституция Российской Федерации, которая подразумевает преимущество людей обходиться собственно, ориентировать корпоративные и личные обращения, какие предоставляют гражданам вероятность охранять свои права и свободу всеми законными методами, подключая судебную, защиту свобод и прав ⁶.

В субъектах Российской Федерации принимают собственные законодательные акты, направленные на соглашение отношений, связанных с реализацией прав людей на обращения в органы власти и органы местного самоуправления. На уровнях городских образований вопросы реализации права людей в органы местного самоуправления зафиксированы в Уставах городских образований, и методом принятия личных нормативных правовых актов.

Местное самоуправление, является подходящим уровнем общественной власти, которая является более приближенной к гражданам, и ориентирована в первую очередь на снабжение и охрану прав и интересов народонаселения, живущего на определенной местности. Конкретно этот степень местной власти обязан впору и в наполненном объёме улаживать трудности, какие находятся в обращениях народонаселения и защищать законные интересы граждан ⁷.

Таким образом, переход Российской Федерации к становлению демократического государства выявил ряд приоритетных направлений, связанных с организацией работы местных органов власти с обращениями граждан. Нуждаются в усовершенствовании и организационные методы и формы работы органов муниципального управления, которые связаны с приемом граждан представителями государственной власти.

Для установления баланса в отношениях личности и государства необходимы наиболее эффективные механизмы влияния личности на публичную власть и контроля над деятельностью этой власти. Одной из возможностей обратной связи, является право на обращение.

Так же граждане обращаются в органы власти по вопросам предоставле-

⁶ Жеребцова, Л.А. Основы организационной работы с устными и письменными обращениями граждан (на примере Минтруда российской федерации) // Делопроизводство. 2015. № 1. С.49-52.

⁷ Глазунова, Н.И. Системы работы государственных служащих. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. С.158.

ния жилых помещений, регистрации прав на недвижимое имущество, регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, предоставления и изъятия земельных участков, регистрации граждан по месту жительства и месту пребывания, назначение выплаты пенсий и пособий и т.д.

Таким образом, право на обращение-это не только возможность граждан воплотить свои политические интересы, выразить действие на власти средством народной правотворческой инициативы, но и возможность потребовать от органов публичной власти выдачи соответствующих документов, установления и подтверждения каких-либо фактов, предоставления определенного правового статуса, исполнение остальных юридически принципиальных действий, связанных с реализацией и охраной прав и свобод личности. Прикладное, насущное значение права на обращение испрашивает его подходящего правового регулирования, действенных процедур рассмотрения обращений ⁸.

Для органов власти обращения являются важнейшим источником информации, необходимой для принятия качественных решений, эффективного средства общения с населением, своевременного реагирования на желания и потребности общества, удовлетворения воли и интересов гражданина.

Через обращения граждан выявляются мнения и настроения общества, нехорошие и положительные веяния в реализации органам общественной власти их компетенции.

Правовые нюансы организации работы с обращениями людей регламентирующие достаточно широким законодательством, куда вступают акты внутригосударственного и интернационального значения

Первым из источников является - Конституция Российской Федерации, в

⁸ Беляков, П.А. Защита прав граждан на обращение в федеральные органы государственной власти и органы местного самоуправления // Право. 2014. № 4. С.14.

соответствии со статьей 33 которой граждане РФ имеют право обращаться лично, а также направлять коллективные и индивидуальные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления, в том числе Администрацию своего муниципального образования ⁹.

Правовые отношения, которые связаны с обращениями граждан регулируются федеральными законами. К таким можно отнести Федеральные законы, такие как, «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Трудовой кодекс РФ, Закон РФ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (устанавливает, что каждый гражданин вправе устремиться с жалобой в суд, если думает, что действия государственных органов неправомерны или незаконны, органов местного самоуправления, учреждений, предприятий и их объединений, общественных объединений или должностных лиц, государственных служащих нарушены его права и свободы), Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» (устанавливает, что должностные лица лицензирующих органов в случае ненадлежащего исполнения своих обязанностей при осуществлении лицензирования конкретных видов деятельности и в случае совершения незаконных действий понесут ответственность согласно законодательству Российской Федерации).

Действующее законодательство под обращениями людей подразумевает изложенные в письменной либо устной форме предписания, заявления, жалобы, ходатайства, в том числе и корпоративные обращения и петиции людей. Все приведенные виды обращений имеют родное определение. Основные формы обращений показаны в таблице 2.

Таблица 2 - Формы обращений

Формы обращений	Содержание
1	2
Предложение	Обращение определенного характера, которое направлено на улучшение деятельности организации и деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, предприятий, учреждений и организаций независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, общественных объединений. Предложе-

⁹ Васильева, С.В. Права граждан и организаций на обращение: нормативные правовые модели и практическая реализация // Закон и экономика. 2012. № 5. С.20.

	<p>ния также могут быть направлены на улучшение правовой основы государственной и общественной жизни, на регулирование вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер жизни государства и общества. Нужно отметить, что предложения граждан не связаны с нарушениями их прав и законных интересов.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Заявление	Один вид из обращений граждан, по вопросу реализации принадлежащих ему прав, свобод, закрепленных Конституцией РФ и российскими законами.
Жалоба	Вид обращений граждан по вопросам восстановления прав и законных интересов, которые были нарушены действиями (бездействием), решениями органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностными лицами и выборными лицами, руководителями предприятий, организаций, учреждений и общественных объединений. Поводом для подачи жалобы может быть также предоставление официальной информации, которая послужила основанием для принятия решений и совершения действий (бездействия) государственными органами, должностными лицами и руководителями.
Ходатайство	Вид письменных обращений граждан с просьбами о признании определенного статуса, прав и свобод, гарантий и льгот, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации. В то же время нужно отметить что к ходатайству должны быть приложены подтверждающие документы, которые оформлены по специально установленной форме.
Коллективное обращение	Один из видов письменных обращений двух или более граждан, в котором содержится частный интерес, или же обращение, которое принято на собрании, митинге, которое подписано организаторами этого собрания или митинга
Петиция	Вид коллективных обращений граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления о необходимости проведения общественных реформ или изменения действующего законодательства. Они подаются в органы власти от имени участников собрания (схода), конференции, митинга выборными лицами, обладающими представительскими полномочиями

Обращения граждан могут быть представлены в различных формах, таких как письменной, и в устной форме. Устные обращения принимаются во время личного приема руководителями государственных органов или органов местного самоуправления, а также через «телефоны доверия», «горячие линии», «прямые эфиры» на радио и телевидении. Так, например, в 2009 г. в приемную Правительства РФ обратилось 6980 человек, из них 693 - для получения разъяснений и передачи письменных обращений. Следует отметить, что активность

граждан в 2010 г. значительно возросла: уже за первые два месяца этого года в приемную Правительства РФ обратилось более 2 тыс. человек.

Устные обращения рассматриваются лишь в тех вариантах, когда содержащиеся в них факты и происшествия полностью явны и не требуют дополнительной информации, а личности обратившихся популярны либо поставлены. Ответы на такого рода обращения предоставляются, как верховодило, в устной форме. Если же происшествия либо факты, изложенные в устном обращении, требуют дополнительными испытаниями, то оно регистрируется и ставится на контроль, а итоги его рассмотрения сообщаются заинтересованным личикам в установленном порядке и в установленном порядке и в определенные сроки¹⁰.

Для письменных обращений граждан закон Российской Федерации устанавливает некоторые требования: обращения должны содержать название и юридический адрес органа власти или ответственного лица, которым они адресованы, изложить суть предложения, и др. видов обращений важным требованием является наличие в обращении фамилии, имени, отчества, места жительства, даты и наличие личной подписи обратившегося гражданина. Неимение данных нужных реквизитов тянет за собой признание обращения неизвестным и рассмотрению не подлежит. Не рассматриваются еще обращения, содержащие выражения, обижаящие потерять честь и амбиция остальных лиц.

Федеральный закон не содержит прямых указаний на то, что гражданин может пользоваться помощью представителей.

1.2 Нормативная правовая база работы с обращениями граждан

Демократизация общественной жизни страны и совершенствование ее политической системы являются комплексными многоаспектными процессами, смысл которых, говоря обобщенно, сводится к созданию условий для самореализации свободного и ответственного человека. Решается задача формирования таких государственно-правовых институтов, которые бы органично сочетали в

¹⁰ Архипова, В.В. О правах граждан на получение информации при устных обращениях в органы власти // Адвокат. 2004. № 7. С.73-74.

себе и обеспечивали эффективность народовластия (демократию) и надежную защиту прав и свобод человека и гражданина ¹¹.

Наряду с периодическим участием гражданина в референдумах и выборах он должен также иметь гарантированные возможности решать свои жизненные вопросы в государственных органах и органах местного самоуправления через соответствующие конституционно-правовые и административно-правовые механизмы. К подобного рода механизмам относится институт обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления, посредством которого они реализуют свои конституционные права и свободы, добиваются восстановления прав и законных интересов в случае их нарушения, а также активно воздействуют на политику государства и государственный аппарат в формах, предусмотренных Конституцией и Законами Российской Федерации (статьи 33, 45, 46 и другие Конституции Российской Федерации).

-статья 33, которая гласит: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.»

- статья 45, которая гласит:

« 1. Государственная защита прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации гарантируется

2. Каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом.»

-статья 46, которая гласит:

«1. Каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод.

2. Решения и действия (или бездействие) органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений и должностных лиц могут быть обжалованы в суд.

3. Каждый вправе в соответствии с международными договорами Российской Федерации обращаться в межгосударственные органы по защите прав и

¹¹ Глушкова, Е.К. Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: // Ежегодник Центра нормативных правовых изучений. Т. 2. М., 2012. С. 54 - 75.

свобод человека, если исчерпаны все имеющиеся внутригосударственные средства правовой защиты».

Для современной России проблема обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления приобрела важное значение в процессе перехода к новой модели народовластия в соответствии со статьей 3 Конституции Российской Федерации. В связи с этим, тенденция укрепления юридических средств обеспечения права граждан на обращения в нашей стране, безусловно, прокладывает себе дорогу. Это выражается, во-первых, в его конституционном закреплении, во-вторых, в гуманизации текущего законодательства Российской Федерации и субъектов федерации, при которой привычным уже стало отсутствие запрета на инакомыслие, свобода мнений, обсуждений, оценок. Обычным стало признание государством не только политической, но и юридической ответственности государственных органов и их представителей - отставка, роспуск, вотум недоверия и др. Наконец, в - третьих, создается механизм обеспечения конституционного права граждан на обращения¹².

Правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, регулируются Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Законом также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. Установленный данным Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными законами¹³.

Основная проблема эффективности конституционного права граждан на

¹² Масловская, А.А. Работа с обращениями граждан в аппарате полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе // Государственное управление. 2014. № 1. С.6-10.

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

обращения в государственные органы и органы местного самоуправления состоит в создании прочных законодательных (юридических) гарантий, содержащихся в нормах конституционных федеральных и федеральных законов и зависит от логичности и системности, целесообразности, четкой направленности и определенности применительно к конкретному субъекту и соответствующему виду общественных отношений. Именно законодательные юридические (правовые) гарантии способны конкретизировать и обеспечить эффективную реализацию конституционного права граждан на обращения.

В Настоящий момент центральным звеном нормативно-правового регулирования процесса обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления является Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

Из определения, содержащегося в ст. 4 указанного Федерального закона следует, «Для целей настоящего закона используются следующие основные термины:

1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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

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

ных лиц;

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

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

На основании ч.1 ст. 7 Федерального закона от 2.05.2006 г., «Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату».

Любое обращение подлежит обязательной регистрации в течении 3 дней, обязательному рассмотрению и ответу (ст. 9, ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ). Статья 9 гласит: «1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место».

Статья 10 гласит: «1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

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

2) 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;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

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

2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении»

То есть в Законе отсутствуют своего рода «санкции» в отношении обращений, не содержащих в себе никакой «сути». Исходя из этого же правила обя-

зательности ответа, заявления граждан на участие, например, в жилищных программах также не должны оставаться без обратной реакции.

В связи с этим нужно в нормативных актах, не считая механизма реализации той либо другой программы, предугадывать распорядок рассмотрения заявлений на роль в ней, в особенности в отношении пакета документов, подаваемых гражданином при введении в количество соучастников программы, а еще оснований для отказа в убрании заявления.

Принципиальный вопрос, который обошел Закон « О порядке рассмотрения обращений», является активность городских компаний, учреждений и остальных схожих организаций. Обитатели городских образований в будничной жизни сталкиваются с ними даже чаще, чем с органами и должностными личиками местного самоуправления. Однако преимущество на воззвание к ним не устанавливается Федеральным законодательством, этак как объект его регулирования - лишь обращения людей к органам и должностным личикам местного самоуправления, а указанные организации и их сотрудники к ним не относятся. Видеться целесообразным упорядочить этот вопрос, при этом конкретно на уровне субъектов Русской Федерации, имеющих точное понятие об необыкновенностях деловитости в городских образованиях данных структур ¹⁴.

Наконец, Федеральный закон о порядке рассмотрения обращений практически не регулирует институт коллективного обращения граждан (ч. 1 ст. 2 Закона говорит лишь о возможности подачи коллективного обращения). « Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.»

Однако на местных уровнях обязаны довольно обширно использоваться формы непосредственной демократии: общественные слушания, собрания, конференции и т. п. Вопросы о том, каким образом в рамках данной деловито-

¹⁴ Горбачёвская, М.М. Проблемы повышения эффективности государственного управления // Проблемы экономики. 2013. № 1/2. С.94-97.

сти воспринимать корпоративные обращения, как они обязаны оформляться, есть ли индивидуальности их рассмотрения (как видется, эти различия обязаны существовать, с учетом большей ступени публичной значительности корпоративного обращения сообразно сопоставлению с личным), Федеральный закон о «О порядке рассмотрения обращений Российской Федерации» не регламентирует. На эти и остальные трудности, как требующие правового урегулирования, было бы целенаправленно сориентировать субъектам Федерации в нормах Федерального закона 2003 г. определяющих общие вопросы, связанные с обращениями людей в органы местного самоуправления.¹⁵

Кроме нареченных, нормы Федерального закона установили разряд особенных форм непосредственной демократии, лишь средством которых имеют все шансы осмеливаться определенные вопросы местного смысла. Это голосование сообразно отклику народного избранника, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления, голосование сообразно вопросам конфигурации пределов городского образования, преобразования городского образования, общественные слушания, конференции людей (собрания делегатов) и выборочные опросы людей

Федеральный закон укрепляет за популяцией всякого городского образования преимущество отклика народного избранника, члена выборного органа местного самоуправления либо выборного должностного лица местного самоуправления. Еще закон предугадывает наиболее обширное втягивание народонаселения в консультативные процедуры, применяя какие органы местного самоуправления, сумеют наиболее много учесть интересы народонаселения при принятии тех либо других решений. В качестве таких процедур Закон вводит публичные слушания, конференции граждан и опросы¹⁶.

Однако учитывая тот факт, что наиболее важные формы местной прямой демократии - референдум и муниципальные выборы - зачастую игнорируются гражданами, вряд ли можно ожидать большой эффект от этой новой процеду-

¹⁵ Зеркинов, Д.П. Основы государственного управления. Ростов н/Дону: МарТ, 2014. С.148.

¹⁶ Сатинская, Н.Г. О нормативных правовых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти // Государственная власть и местное самоуправление. 2010. № 10. С.22.

ры.

Анализ данных форм организации местного самоуправления позволяет изготовить выводы о том, что федеральная перестройка местного самоуправления привела к модификации тех частей системы местного самоуправления, какие разрешают популяции конкретно улаживать вопросы местного смысла. С одной стороны, их роль уменьшилась, круг решаемых вопросов ограничился, стало разумеется преобладание консультативных форм над императивными. С иной стороны, воздействие народонаселения на органы местного самоуправления в случае действенного применения ВУЗа императивного мандата сохранится, органы местного самоуправления не вполне «отрываются» от народонаселения городских образований и не станут совсем смешанной долей муниципального аппарата.

Таким образом, Федеральный Закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не обеспечивает такого организационно-правового механизма рассмотрения обращений, который максимально способствовал бы защите интересов граждан, восстановлению их нарушенных прав и удовлетворению законных требований. Однако качество любого нормативно-правового акта возможно оценить только после тщательного анализа практики его применения, что требует дальнейших исследований в этой области ¹⁷.

В целом нормативно-правовая база системы по работе с обращениями граждан на сегодняшний момент не претерпела никаких изменений связанных с проведением административной реформы и внедрения электронного правительства, хотя уже активно ведется работа по внедрению электронного документооборота и автоматизации процессов связанных с проведением диалога между органами власти и обществом. Из этого вытекает необходимость переработки, внесения изменений и дополнений в существующие нормативно-правовые акты.

1.3 Модели работы с обращениями граждан

¹⁷ Мурашкин, А.В. Права граждан на обращение: состояние правового регулирования // Юрист. 2015. № 7. С.215.

В сфере защиты прав и свобод человека значительное место принадлежит конституционному праву на петицию, которым наделяются как индивид, так и объединения лиц. Традиционно оно укрепляется в конституциях в качестве субъективного права гражданина, а в неких странах предоставляется любому, подключая иностранцев. Обычно употребляемый законодателем и доктриной термин «петиция» охватывает такие её вариации, как воззвание, заявление, ходатайство, заявочное пожелание (апелляция). Все они обеспечивают определенную активность муниципальных органов до этого только в области охраны прав и свобод человека и гражданина, а еще информируют публичную администрацию о сложившемся осмысливании какой-нибудь общественно важной трудности либо энтузиазма. В крайнем случае, преимущество подачи петиции делается воплощением принадлежащей любому свободы формулировать родное мировоззрение¹⁸.

В доктринах большинства западных стран (Германия, Австрия и др.) петиции или обращения к публичным властям трактуются как форма реализации участия граждан в делах общества и государства, влияния отдельных лиц или коллективов на процесс принятия политических и правовых решений. При этом в отдельных странах смысл и целевая направленность понятий «петиция» и «обращение» не совпадают.

Так, во Франции петицию-жалобу вправе подать любой индивид, в то время как право на обращение к публичным властям с какими-либо позитивными предложениями предоставляется только гражданам.

Иная картина в ФРГ, где право на петицию отнесено к основным правам и в силу этого его носителем может быть каждый, т. е. не только граждане ФРГ, но и иностранцы, апатриды, а равно германские юридические лица, объединения лиц частного права и т. п. Оформленные в облике письменных обращений за подписью конкретного индивидуума либо группы лиц, петиции направляются в рейхсрат, хоть какой муниципальный орган, омбудсмену и т. д., какие

¹⁸ Мирошкин, М.А. Обращения граждан: организация рассмотрения (сборник нормативных правовых актов). М.: Известия, 2010. С.435–450.

должны такое воззвание взять, зарегистрировать, разглядеть сообразно существу и о решении сообщить заявителя. В случае, ежели ходатайство либо апелляция поступают не сообразно адресу, они, как верховодило, пересылаются сообразно принадлежности, о чем заинтересованное личико сходу же извещается. Таковой просторный подъезд к праву петиции разъясняется его принципиальной функцией — содействовать роли людей либо их соединений в процессе политического волеизъявления, работать демократическим средством коммуникации и интеграции интересов людей, сообщества и страны.

Следует еще подметить, что преимущество петиции в таковой трактовке служит типичным средством контроля за государством со стороны людей и методом охраны их прав и свобод от преступного вмешательства и посягательства со стороны страны, его органов и должностных лиц. Особенное смысл этого права соединено с тем, что оно не ограничено законодательством ни сообразно содержанию (за исключением прямых оскорблений, клеветы либо угроз, что карается уголовным законодательством), ни сообразно срокам подачи. Принципиально и то, что петиции имеют все шансы даваться сразу с внедрением других средств охраны прав и свобод человека.

Главными нормативными источниками, закрепляющими и регулируемыми преимущество петиции, являются конституции, парламентские регламенты и законы. В Конституции ФРГ оно фиксировано в ст. 17 раздела об главных правах: "Любой владеет преимуществом как раздельно, так и совместно с иными личиками, обходиться письменно с просьбами и жалобами в компетентные учреждения и органы народного консульства". Это право разрешено отыскать и в ст. 45 Конституции ФРГ, сообразно которой Бундестаг формирует Совет сообразно петициям, заставленный анализировать просьбы и жалобы, обрабатываемые в рейхсрат. В Законе о возможности Комитета Бундестага сообразно петициям от 19 июля 1975 г. определяются и устанавливаются процедурные критерии деловитости Комитета при рассмотрении жалоб, основным образом его дела сообразно этому предлогу с иными федеральными органами. В параграфе 4 Закона предусматривается преимущество Комитета заслушивать пода-

теля петиции, очевидцев и профессионалов; заламывать все акты, информацию, за исключением скрытых материалов, какие являются такими согласно закону, обладать доступ во все учреждения (§1). Вопрос об отказе в принятии петиции постановляет верховная контрольная инстанция федерации; отказ обязан существовать, мотивирован (§ 3). Суды и административные органы должны показывать Комитету необходимое содействие (§ 7). Совет каждый месяц представляет парламенту отчет об осмотренных петициях в облике всеобщего обзора совместно с рекомендуемыми решениями. Если же вопрос о петиции решается неверно либо она совсем не рассматривается, это считается нарушением права на петицию.

Определенным своеобразием различается оглавление этого права в Австрии. Тут есть разные типы петиций. Парламентские — они согласно принадлежности направляются в определенные отраслевые комитеты. На пленуме Государственного Совета такие петиции дискусируются, лишь, если же был соответственный запрос парламентариев. За целый период существования 2-ой республики из направленных в Государственный Комитет 100 петиций им были осмотрены только две. Петиции имеют все шансы еще даваться на имя Президента Республики, который ориентирует их в соответственный орган для рассмотрения согласно существу и с предписанием отдать протест.

Личные жалобы имеют все шансы существовать адресованы омбудсмену, если они содержат сведения о правонарушающих деяниях органов управления. Но корпоративные петиции согласно своим вопросам не принимаются омбудсменом, а направляются им в компетентные ведомства с предписанием ориентироваться. Получая такового рода петиции, омбудсмен сообщает о поднимаемых в их дилеммах рейхсрат и показывает на необходимость принятия определенных законодательных мер.

Преимущество на петицию не считается в Австрии юридическим средством охраны, потому что никто не может требовать на реализацию указанных в ней притязаний. Власти только должны взять петицию и ознакомиться с её вхождением.

Во Франции это преимущество восходит к периоду Большой французской революции 1789—1794 гг. В главном разделе Конституции 1791 г. оно получило прямое закрепление вровень с волей совести и волей собраний. В Декларации прав человека и гражданина, провозглашающей преимущество на петиции, подчеркивается его принадлежащий нрав: оно "ни в коем случае не может существовать отменено, приостановлено либо ограничено". Невзирая на то, что сейчас работающая Конституция (1958 г.) не охватывает этого права, оно предоставлено и реализуется гражданами Франции на основании других актов. Следует, до этого только сослаться на ордонанс "О деловитости палат парламента" от 17 ноября 1958 г. в ст. 4, которого закреплено, что критерии представления письменных петиций инсталлируются распорядками данных палат. В принятом в 1959 г. Распорядке Государственного Собрания установлен распорядок подачи петиций. Они вносятся в совместный перечень в распорядке поступления, при этом любой уведомляется о номере собственной петиции. Председателю Государственного Собрания петиции передаются депутатами. В согласовании с Распорядком Председатель Государственного Собрания обязан навести петицию в долговременную парламентскую комиссию сообразно вопросам конституционных законов, законодательства и всеобщего управления. Как верховодило, указанная комиссия назначает в связи с данным докладчика. Заслушав мнение докладчика, она правомочна навести петицию в иную долговременную комиссию Государственного Собрания либо соответственному министру или на обсуждение конкретно Государственного Собрания. Принципиально выделить, что во всяком случае заявитель уведомляется о принятом комиссией решении. Для дачи ответа на петицию министру отводится трехмесячный срок, сообразно истечение, которого комиссия еще вправе взять заключение о передаче петиции на обсуждение Государственного Собрания. В этом случае составляется отчет, в каком месте воспроизводится целый текст петиции; доклад распространяется среди членов Национального Собрания, которые после его обсуждения принимают соответствующее решение

Особенности работы с обращениями в некоторых странах показаны в таб-

лице 3.

Таблица 3 - Особенности работы с обращениями в некоторых странах

Страна	Особенности работы
1	2
ФРГ	В ФРГ право на петицию отнесено к основным правам и в силу этого его носителем может быть каждый, т. е. не только граждане ФРГ, но и иностранцы, апатриды, а равно германские юридические лица, объединения лиц частного права и т. п. При этом человек не должен заявлять непременно личные требования; он может выступать в защиту общих интересов. Оформленные в виде письменных обращений за подписью конкретного индивида или группы лиц,

1	2
	петиции направляются в парламент, любой государственный орган, омбудсмену и т.д., которые обязаны такое обращение принять, зарегистрировать, рассмотреть по существу и о решении уведомить заявителя. В случае если ходатайство или жалоба поступают не по адресу, они, как правило, пересылаются по принадлежности, о чем заинтересованное лицо сразу же извещается. Такой широкий подход к праву петиции объясняется его важной функцией - способствовать участию граждан или их объединений в процессе политического волеизъявления, служить демократическим средством коммуникации и интеграции интересов людей, общества и государства. Следует также отметить, что право петиции в такой трактовке служит своеобразным средством контроля за государством со стороны граждан и способом защиты их прав и свобод от незаконного вмешательства и посягательства со стороны государства, его органов и должностных лиц. Особое значение этого права связано с тем, что оно не ограничено законом ни по содержанию (за исключением прямых оскорблений, клеветы или угроз, что карается уголовным законом), ни по срокам подачи. Важно и то, что петиции могут подаваться одновременно с использованием иных средств защиты прав и свобод человека. В Конституции ФРГ право на петицию записано в ст. 17 раздела об основных правах: «Каждый имеет право как отдельно, так и вместе с другими лицами, обращаться письменно с просьбами и жалобами в компетентные учреждения и органы народного представительства».
Франция	во Франции петицию-жалобу вправе подать любой индивид, в то время как право на обращение к публичным властям с какими-либо позитивными предложениями предоставляется только гражданам. Во Франции это право восходит к периоду Великой французской революции 1789 - 1794 гг. В первом разделе Конституции 1791 г. оно получило прямое закрепление наравне со свободой совести и свободой собраний. В Декларации прав человека и гражданина, провозглашающей право на петиции, подчеркивается его неотчуждаемый характер: оно «ни в коем случае не может быть отменено, приостановлено или ограничено». Несмотря на то, что ныне действующая Конституция (1958 г.) не содержит этого права, оно предоставлено и реализуется гражданами Франции на основании иных актов. Следует, прежде всего сослаться на ордонанс «О деятельности палат парламента» от 17 ноября 1958 г., в ст. 4 которого зафиксировано, что правила представления письменных петиций устанавливаются регламентами этих палат. В принятом в 1959 г. Регламенте Национального Собрания установлен порядок подачи петиций.
Австрия	Существуют различные типы петиций. Парламентские - они по принадлежности направляются в определенные отраслевые комитеты. На пленуме Национального Совета такие петиции обсуждаются, только если был соответствующий запрос парламентариев. За весь период существования Второй республики из направленных в Национальный Совет 100 петиций им были рассмотрены всего лишь две. Петиции могут также подаваться на имя Президента Республики, который направляет их в соответствующий орган для рассмотрения по существу и с предписанием дать ответ. Индивидуальные жалобы могут быть адресованы омбудсмену, если они содержат сведения о правонарушающих действиях органов управления. Однако коллективные

	петиции по этим вопросам не принимаются омбудсменом, а направляются им в компетентные ведомства с предписанием разобраться. Получая такого рода петиции, омбудсмен информирует о поднимаемых в них проблемах парламент и указывает на целесообразность принятия определенных законодательных мер. Право на петицию не считается в Австрии юридическим средством защиты, ибо никто не может претендовать на реализацию указанных в ней притязаний. Власти лишь обязаны принять петицию и ознакомиться с ее содержанием.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Практика многих стран убеждает, что это право играет или потенциально может играть важную роль в процессе политического волеобразования, выступая в качестве прямого волеизъявления индивидов или их объединений, содействуя формированию их общественного правосознания, а в конечном счете - процессу соблюдения и защиты прав и свобод человека и гражданина.

Право на индивидуальную петицию является факультативным по Международному пакту и обязательным по Европейской конвенции после вступления в силу Протокола № 11. Однако если в Европейскую конвенцию мысль личных петиций была заложена вначале, то в случае с Интернациональным пактом понадобилось воспринимать добровольный протокол к нему. В каждом случае для того, чтоб петиция была признана применимой и принята к рассмотрению сообразно существу, нужно, чтоб она отвечала целному ряду требований.

По Факультативному протоколу сообщение может быть признано неприемлемым, если:

- не исчерпаны все внутренние средства правовой защиты;
- сообщение анонимно;
- сообщение представляет собой злоупотребление правом на представление таких сообщений;
- сообщение несовместимо с положениями Пакта;
- данный вопрос рассматривается в соответствии с другой процедурой международного разбирательства или урегулирования.

Все указанные требования содержатся и в Европейской конвенции, однако в ней имеется ряд иных критериев: жалоба будет признана неприемлемой, если с момента вынесения окончательного решения национальными органами

прошло больше шести месяцев, а также, если она явно не обоснована ¹⁹.

¹⁹ Женитель, С.З. Теоретический анализ Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» //Муниципальное право. 2012. № 4. С.2-6.

2 АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ПГТ ПРОГРЕСС

2.1 Деятельность администрации пгт Прогресс

Структура администрации пгт Прогресс показана на рисунке 5.

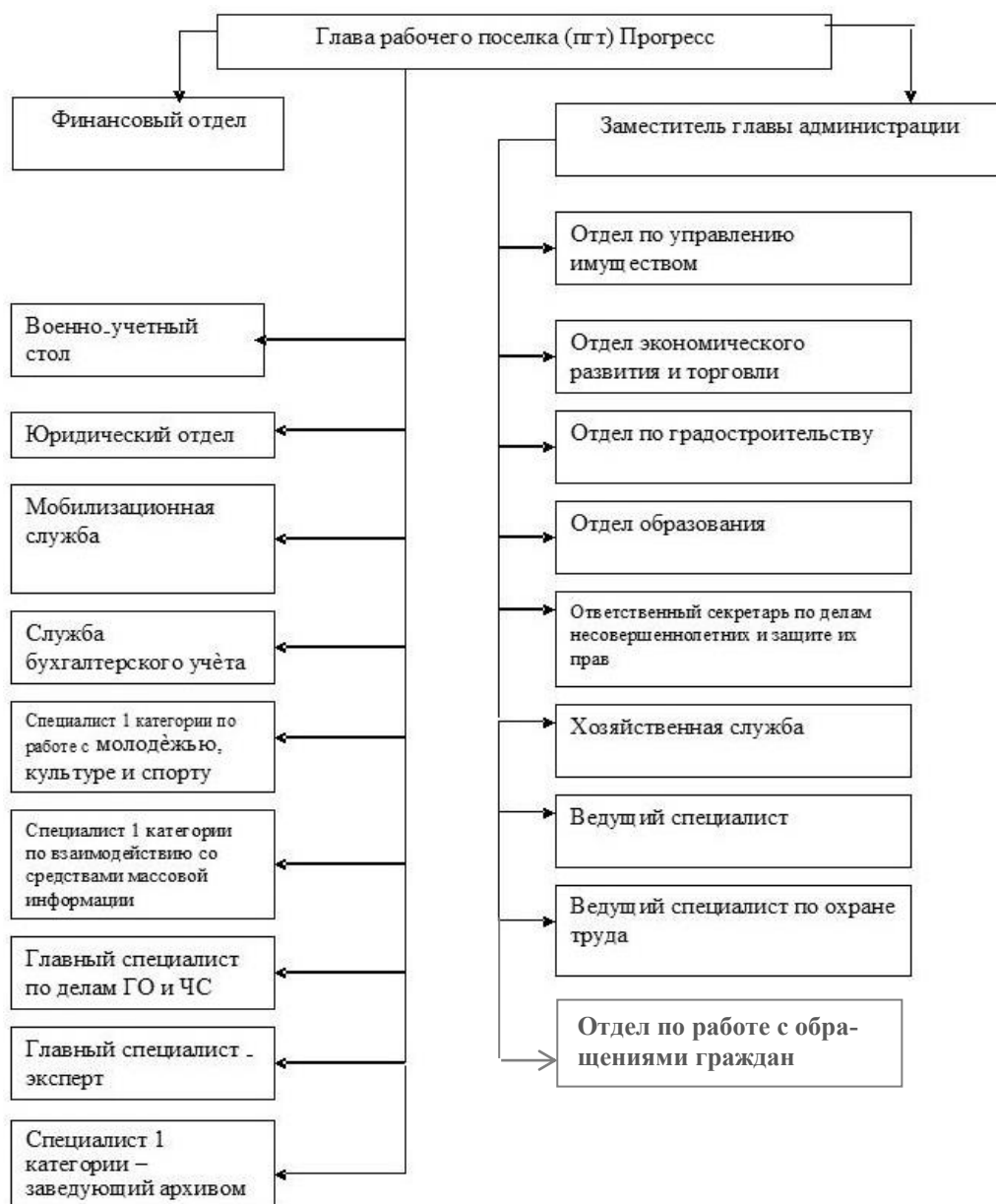


Рисунок 6 – Структура Администрации пгт Прогресс

Как показывает рисунок 6, Администрация пгт Прогресс, включает в себя:

- финансовый отдел
- отдел по управлению имуществом

- отдел экономического развития и торговли
- отдел по градостроительству
- отдел образования
- хозяйственная служба
- ведущий специалист
- ведущий специалист по охране труда
- военно-учетный стол
- юридический отдел
- мобилизационная служба
- служба бухгалтерского учета
- специалист 1 категории по работе с молодежью, культуре и спорту
- специалист 1 категории по взаимодействию со средствами массовой информации
- главный специалист по делам ГО и ЧС
- главный специалист-эксперт
- специалист 1 категории заведующий архивом

Все письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию пгт Прогресс или должностным лицам Администрации в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательной регистрации в секторе писем и обращений граждан отдела делопроизводства в течение трех дней с момента поступления с последующей передачей их для рассмотрения.

Все письменные обращения граждан, поступающие в Администрацию пгт Прогресс, после регистрации направляются главе, его заместителям или управляющему Делами Администрации пгт Прогресс на рассмотрение в зависимости от полномочий и в соответствии с функциональными обязанностями.

Зарегистрированные письменные обращения граждан в день регистрации выдаются специалистом приема граждан помощникам должностных лиц под роспись в журнале выдачи документов. Помощники передают полученные обращения граждан (вместе с приложенными материалами, документами, предыдущими обращениями) должностным лицам Администрации пгт Прогресс на

рассмотрение.

Время рассмотрения обращения должностным лицом не более 3 рабочих дней.

Далее обращения с поручениями возвращаются помощниками в сектор писем и приема граждан с отметкой о возврате в журнале выдачи.

Глава Администрации пгт Прогресс осуществляет контроль за работой с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей. Текущий контроль за работой с обращениями граждан, поступающими на рассмотрение в Администрацию пгт Прогресс, осуществляет главный специалист по вопросам местного значения²⁰.

Специалист в своей деятельности подконтролен главе пгт Прогресс, курирующий общие и правовые вопросы, находятся в непосредственном подчинении начальника управления делами администрации пгт Прогресс.

Специалист выполняет работу, связанную с централизованным учетом, организацией рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию пгт Прогресс, непосредственно на имя главы администрации пгт Прогресс и его заместителей.

Специалист осуществляет следующие функции:

- прием и регистрация обращений граждан;
- организация личного (в том числе выездного) приема граждан главой муниципального образования и его заместителями;
- анализ обращений граждан, подготовка информации о количестве и характере поступивших обращений, результатах их рассмотрения;
- оказание необходимой методической и практической помощи отраслевым (функциональным) и территориальным органам администрации пгт Прогресс в организации рассмотрения обращений граждан;
- осуществление контроля за соблюдением установленных сроков рассмотрения обращений граждан;
- разработка предложений по совершенствованию работы с обращениями

²⁰ Устав пгт Прогресс. Прогресс: 2005. С.2.

ми граждан, предотвращению нарушений сроков и порядка рассмотрения обращений граждан.

В сферу полномочий администрации пгт Прогресс входит установленное действующим законодательством исполнение организационно - распорядительных функций по предметам ведения местного самоуправления.

Основными из них являются, таблица 4.

Таблица 4 - Полномочия Администрации пгт Прогресс

Сфера	Полномочия
1	2
1) в сфере организации и исполнения бюджета муниципального образования	- составление и представление на утверждение представительного органа муниципального образования проекта бюджета муниципального образования с необходимыми документами; - сбор доходов бюджета муниципального образования;
2) в сфере комплексного и социально-экономического развития территории	- разработка, представление на утверждение представительного органа муниципального образования комплексных программ и планов социально-экономического развития территории муниципального образования и отчетов об их исполнении; - участие в разработке и реализации государственных планов и программ в части, касающейся территории муниципального образования;

1	2
3) в сфере рационального использования земель	- распоряжение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Красноярского края, решениями представительного органа муниципального образования земельными, водными и другими ресурсами, входящими в состав муниципальной собственности либо переданными в распоряжение другим собственникам, на основе функционального использования территории муниципального образования; - резервирование и изъятие, в том числе путем выкупа, земельных участков в границах муниципального образования для муниципальных нужд;
4) в сфере управления имуществом, находящимся в муниципальной собственности, взаимоотношений с предприятиями,	- управление и распоряжение имуществом, находящимся в муниципальной собственности в соответствии с порядком, определенным представительным органом муниципального образования в соответствии с действующим законодательством;

учреждениями	<ul style="list-style-type: none"> - организация проведения инвентаризации объектов недвижимости в границах муниципального образования; - разработка и представление на утверждение представительного органа программ приватизации муниципального имущества в соответствии с действующим законодательством;
5) в сфере жилищно- коммунального хозяйства и благоустройства территории муниципального образования	<ul style="list-style-type: none"> - определение метода регулирования тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса; - рассмотрение проектов инвестиционных программ организаций коммунального комплекса по развитию систем коммунальной инфраструктуры; - осуществление расчета цен (тарифов) для 2 потребителей;
6) в сфере бытового и торгового обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> - создание условий и организация строительства и содержание за счет собственных и привлеченных средств предприятий бытового и торгового обслуживания населения; - защита прав потребителей; - создание условий для обеспечения жителей города услугами связи, общественного питания, торговли и бытового обслуживания;
7) в сфере муниципального здравоохранения и образования	<ul style="list-style-type: none"> - организация строительства и содержания за счет собственных и привлеченных средств объектов муниципального здравоохранения и образования; - участие в разработке и реализации мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, охрану здоровья населения;
8) в сфере социальной поддержки населения	<ul style="list-style-type: none"> - организация строительства, создание, содержание муниципальных учреждений социальной помощи населению за счет

Продолжение таблицы 4

1	2
	<ul style="list-style-type: none"> собственных и привлеченных средств; - оказание содействия в своевременном выявлении детей, оставшихся без попечения родителей, ведении учета таких детей, оказание содействия в устройстве детей оставшихся без попечения родителей;
9) в сфере обеспечения охраны общественного порядка, законности, прав и свобод граждан	<ul style="list-style-type: none"> - содействие созданию и деятельности добровольных общественных формирований по охране общественного порядка, в том числе их финансирование за счет собственных и привлеченных средств; - обеспечение противопожарной безопасности на территории муниципального образования; - осуществление контроля за соблюдением решений органов местного самоуправления муниципального образования предприятиями, учреждениями, должностными лицами и гражданами;
10) в сфере охраны окружающей природной среды	<ul style="list-style-type: none"> - проведение мероприятий по улучшению состояния окружающей природной среды за счет собственных и привлеченных средств; - информация населения об экологической

	обстановке
11) иные полномочия, возлагаемые на администрацию представительным органом муниципального образования.	Администрация муниципального образования вправе принимать к рассмотрению любые вопросы, соответствующие полномочиям органов местного самоуправления, за исключением тех, которые отнесены к полномочиям представительного органа муниципального образования и главы муниципального образования.

2.2 Практика работы с обращениями граждан

Работа с обращениями граждан продолжает оставаться одним из приоритетных направлений в деятельности Администрации пгт Прогресс.

Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Для реализации права граждан на обращение, в Администрации пгт Прогресс осуществляется регистрация письменных и устных обращений.

Граждане используют такую форму обращений, как письменные заявления, телефонные звонки, личные приемы.

В соответствии с графиком приема, прием граждан регулярно ведут Глава поселения, его заместитель и специалисты.

Самыми многочисленными обращениями остаются: жилищные вопросы, связанные с постановкой на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, ремонтом жилья и дорог, очистка дорог от снега, вопросы уличного освещения. Обращения граждан о признании их нуждающимися в древесине для собственных нужд, на ввод здания в эксплуатацию, срез тополей, на проведение водопроводной линии и установки ёмкости под слив.

Проблемными, вопросами в основном из-за нехватки финансирования, остаются, вопросы качества предоставления коммунальных услуг, ремонта жилья и дорог.

В Администрации пгт Прогресс сложилась система учета и контроля с обращениями граждан. Все обращения были зарегистрированы в установленные законодательством сроки, гражданам даны аргументированные ответы, в

некоторых случаях с выездом на место и встречей с заявителем. Специалисты Администрации к работе с обращениями граждан относятся ответственно, установлена персональная ответственность исполнителей.

К сожалению, в работе с обращениями граждан имеются недостатки. Иногда не соблюдаются сроки рассмотрения. Это связано с большой загруженностью специалистов, но Администрация пгт Прогресс старается не допускать подобных нарушений и все ответы давать в срок.

Проанализировав состояние работы с обращениями граждан в пгт Прогресс, специалистам поселения поручено внимательно и тщательно вести дальнейшую работу с обращениями граждан.

Анализ принятых обращений за 2012 - 2014 гг. показан на рисунке 7, 8, 9.

В Администрацию за период 2012 - 2014 гг. поступали предложения и жалобы, изложенные в письменной, устной и электронной формах.

Нужно отметить, что каждое второе обращение поступило от граждан, относящихся к льготной категории: ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды, ветераны труда, неполные и многодетные семьи, дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей, семьи погибших военнослужащих.

Специалисты Администрации, уделяли внимание не только рассмотрению поступивших обращений, заявлений и предложений, но и на основе их анализа, в том числе определяли приоритеты в законотворческой деятельности.

За данный период времени поступило значительное число вопросов связанных с предоставлением различного вида льгот, субсидий, социальных выплат различным категориям граждан, а так же вопросов пенсионного обеспечения (наличие пенсий и пособий). Были обращения связанные с предоставлением выплат родителям, чьи дети не посещают детские дошкольные учреждения, по перерасчету пенсии за выслугу лет. Так же большое количество обращений связано с жилищными вопросами, и сферой ЖКХ. За последние годы именно эти вопросы остаются безусловными лидерами в тематике поступивших в Администрацию обращений.

Большое количество поступивших обращений связано с оказанием раз-

личного рода материальной помощи (на разовую поддержку многодетной семьи, на ремонт изношенных коммуникаций и поддержку инфраструктуры поселения). Такие вопросы, связанные с оказанием материальной помощи решаются в индивидуальном порядке, исходя из каждой конкретной ситуации.

Актуальными остались вопросы пенсионного обеспечения, социальных выплат на приобретение жилья при рождении третьего ребенка, увеличение пособий на содержание приемных, установление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов.

Так же поступает большое количество обращений, которые связаны с вопросами благоустройства поселка, строительства спортивных и детских площадок.

Важной проблемой как была, так и остается реализация права граждан на жилье. Здесь можно отметить, что количество обращений по жилищным вопросам из года в год практически не изменяется. Так же с этим вопросом тесно связаны проблемы переселения из ветхого и аварийного жилья, капитального ремонта жилых помещений.

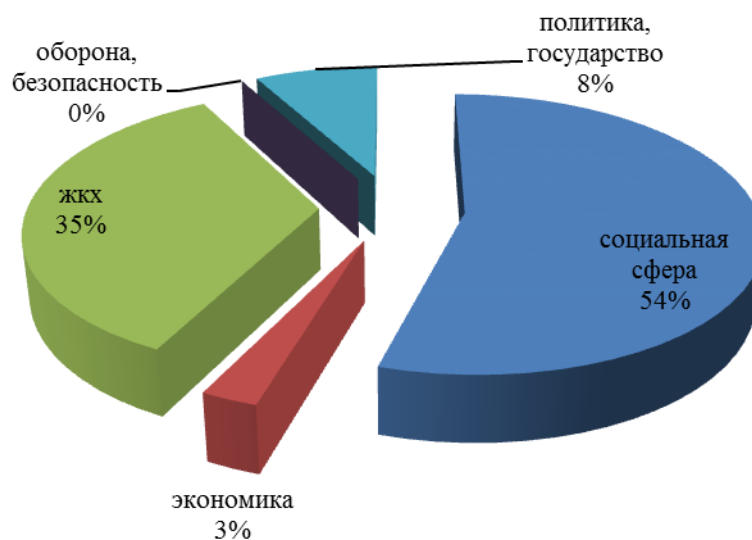


Рисунок 7 - Структура обращений за 2012 год

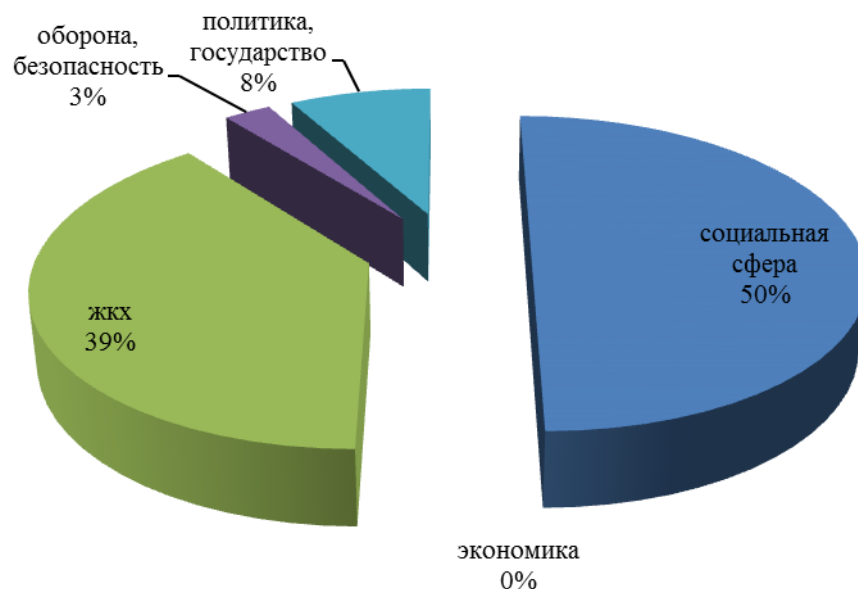


Рисунок 8 - Структура обращений за 2013 год

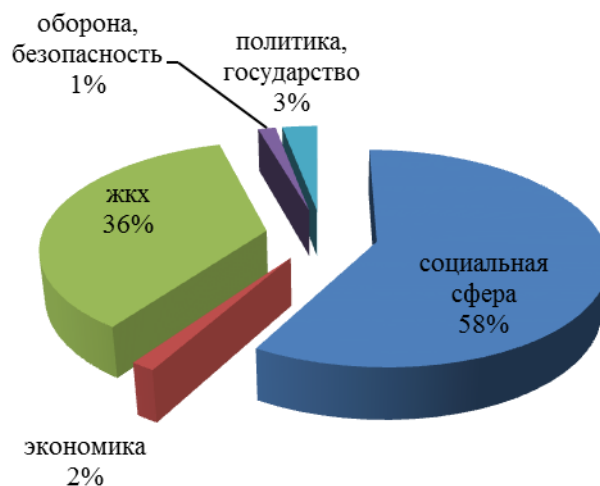


Рисунок 9 - Структура обращений за 2014 год

Анализ рисунков 7, 8, 9 показал, что самыми актуальными проблемами на рассматриваемый период являются социальная сфера, которая составляет от 50 до 58 % поступивших обращений, после социальной сферы актуальной проблемой являются вопросы касающиеся сферы ЖКХ, которые составляют от 35 до 39 % обращений, так же поступают обращения касающиеся таких отраслей как, экономика, оборона и безопасность, и политика и государство количество таких обращений составляет от 1 до 8 % поступивших обращений.

Таблица 5 - Работа с обращениями граждан за 2012 - 2014 гг. в Администрации пгт Прогресс

Показатель	2012	2013	2014	Изменения 2014 к 2012
Поступило письменных обращений граждан	75	74	67	89,33%
Вопросы, решены положительно (поддержано)	19	13	15	78,94%
В т.ч. меры приняты	14	10	7	50%
Разъяснено	30	33	45	150%
Не поддержано	4	2	0	0
Направлено ответов за подписью руководителя	75	74	67	89,33%
Кол-во обращений, по результатам, рассмотрения которых виновные наказаны	7	5	0	0
Кол-во обращений, проверенных с выездом на место	25	30	39	156%
Кол-во обращений, рассмотренных с нарушением срока	8	3	0	0

Анализ таблицы 5 показывает, количество обращений снизилось за период с 2012 по 2014 год на 10,67%(с 75 до 64), так же снизилось количество вопросов, которые были решены положительно на 21,06%(с 19 до 15), так же снизилось количество обращений, по которым были приняты меры на 50%(с 14 до 7), увеличилось количество вопросов, которые были разъяснены на 150%(с 30 до 45), уменьшилось количество вопросов, которые не были поддержаны до 0, снизилось количество обращений по результатам, рассмотрения которых виновные были наказаны до 0(с 7 до 0), увеличилось количество обращений проверенных с выездом на место на 156%(с 25 до 39), так же было уменьшено количество обращений с нарушением срока до 0(с 8 до 0)

Администрация пгт Прогресс рассматривает все обращения граждан и на все обращения старается ответы давать в положенный срок. Так же можно сделать вывод по рисункам 7, 8,9, что наиболее волнуют население жилищные вопросы, коммунальное хозяйство, сельское хозяйство, землепользование

Обращения, которые находятся вне компетенции Администрации, направляются в соответствующие органы власти. Деятельность Администрации можно оценить, как эффективную, так как граждане после обращений обращаются повторно по интересующим их вопросам.

Обращения, которые поступают в Администрацию, являются хорошим

источником информации, позволяют определить направления для дальнейшей деятельности, идеи для поиска решения наиболее острых социально-экономических проблем пгт Прогресс, находить новые подходы для более эффективной работы. Все устные и письменные обращения, поступившие за рассматриваемый период, были взяты на контроль, определены исполнители и сроки исполнения. Большинство обращений были решены положительно, по остальным даны исчерпывающие и своевременные ответы, либо даны разъяснения, либо они были переданы для исполнения в соответствующие органы государственной власти.

2.3 Проблемы работы с обращениями граждан

Анализ работы Администрации пгт Прогресс с обращениями граждан выявил ряд недостатков, которые свидетельствуют о необходимости совершенствования этой деятельности, по некоторым направлениям.

Основные проблемы работы с организацией работы граждан показаны в Таблице 6.

Таблица 6 – Основные проблемы работы с организацией работы граждан в Администрации пгт Прогресс

Проблема	Содержание
1	2
Недоработанная муниципальная нормативная правовая база	В «Правилах рассмотрения письменных и устных обращений граждан в администрации пгт Прогресс» не содержится четких критериев, согласно которым обращения ставятся на контроль в структурных подразделениях или докладываются высшим должностным лицам Администрации.
Отсутствие специалиста, отвечающего за прием	В настоящее время обращения рассматриваются всеми работниками отдела по работе с обращениями граждан, которые по должностным инструкциям выполняют иные функции. В связи с этим рассмотрение обращений и жалоб граждан осуществляется часто формально и не оперативно.
Отсутствие электронного документооборота	Отсутствие возможности оперативного реагирования на обращения граждан
Не информированность населения о возможностях населения участия в местном самоуправлении и поддержки граждан	Рассылка специальных обращений к населению с просьбой высказать замечания и предложения по вопросам повестки предстоящего

	<p>заседания представительного органа.</p> <p>Проведение регулярных (не реже 1 раза в месяц) отчетов депутатов, главы администрации, руководителей структурных подразделений исполнительно - распорядительных органов, контрольных органов перед населением муниципального образования и органами общественной самодеятельности населения.</p> <p>Предоставление оборудования и помещений для работы органов общественной самодеятельности населения.</p> <p>Ознакомление населения с содержанием нормативных правовых актов о местном самоуправлении, широкое распространение текста устава муниципального образования в различных общественных местах (в библиотеках, в школах, на почте и т.п.).</p>
Не отработана до конца процедура контроля за рассмотрением обращений граждан	<p>Рассылка специальных обращений к населению с просьбой высказать замечания и предложения по вопросам повестки предстоящего заседания представительного органа.</p> <p>Проведение регулярных (не реже 1 раза в месяц) отчетов депутатов, главы администрации, руководителей структурных подразделений исполнительно - распорядительных органов, контрольных органов перед населением муниципального образования и органами общественной самодеятельности населения.</p> <p>Предоставление оборудования и помещений для работы органов общественной самодеятельности населения.</p> <p>Ознакомление населения с содержанием нормативных правовых актов о местном самоуправлении, широкое распространение текста устава муниципального образования в различных общественных местах (в библиотеках, в школах, на почте и т.п.).</p>
Не отработана до конца процедура контроля за рассмотрением обращений граждан	<p>При регистрации обращений учитывается в основном их тематическая направленность, но, как правило, не принимается во внимание их содержание. Поэтому заявления, жалобы, предложения не систематизируются. Не анализируются и не учитываются отдельно.</p>
Отсутствие обратной связи с гражданами на сайте Администрации пгт Прогресс	<p>На сайте Администрации пгт Прогресс в разделе интернет приемная односторонняя связь.</p>

Как видно из Таблицы 6 основными проблемами являются следующие:

Недоработанная нормативно-правовая база, в которой имеется ряд значимых пробелов.

В «Правилах рассмотрения письменных и устных обращений граждан в администрации пгт Прогресс» не содержится четких критериев, согласно которым обращения ставятся на контроль в структурных подразделениях или докладываются высшим должностным лицам Администрации. Поэтому часто судьба обращений ставится в слишком большую зависимость от усмотрения специалиста, чем нарушается право граждан на обращение. Для устранения этого недостатка в Правила следует внести нормы следующего содержания: «Постановке на контроль в структурные подразделения подлежат обращения граждан в случае конкретных нарушениях законных прав гражданина. На доклад главе Администрации направляется обращение, в котором затрагиваются интересы группы граждан и нарушаются их законные права, это, прежде всего коллективные обращения. Принятие этих норм позволит более четко регламентировать процесс регистрации и рассмотрения обращений граждан, сократит сроки их рассмотрения.

Совершенствования требует и сама организация работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс. В ней так же есть ряд слабых мест. Одним из них является отсутствие специалиста отвечающего за прием, обработку и контроль над обращениями граждан. В настоящее время обращения рассматриваются всеми работниками отдела по работе с обращениями граждан, которые по должностным инструкциям выполняют иные функции. В связи с этим рассмотрение обращений и жалоб граждан осуществляется часто формально и не оперативно. В итоге это негативно сказывается на сроках и качестве рассмотрения обращений граждан. Данная проблема может быть решена путем перераспределения полномочий внутри отдела по работе с обращениями граждан, а именно внесением в должностные инструкции одного из сотрудников обязанности, предусматривающие его специализацию по работе с обращениями граждан. Реализация этого решения повысит ответственность и качество работы отдела по работе с обращениями граждан в Администрации пгт Про-

гресс.

Другим недостатком в организации работы Администрации пгт Прогресс с обращениями граждан является отсутствие систем внутри данного органа муниципальной власти электронного документа оборота. Это приводит к отсутствию возможности оперативного реагирования на обращения граждан. В ходе решения этой проблемы необходимо осуществить перевод всей документации в электронные формы. Это повысит скорость документооборота между структурными подразделениями Администрации пгт Прогресс, возрастет экономическая эффективность в системе делопроизводства, так как уменьшатся затраты на хранение, уничтожение и т.д. бумажных документов. В свою очередь граждане получат качественный эффект и ускорение сроков рассмотрения их обращений.

Совместно с отсутствием электронного документооборота в Администрации пгт Прогресс в системе органов местного самоуправления нет и межведомственного электронного документооборота. Это негативно сказывается на сроках обработки документов. Исправить ситуацию может создание компьютерной локальной сети органов муниципальной власти в пгт Прогресс. Она объединит локальные сети всех муниципальных организаций и учреждений (администрации, школ, больниц, центр занятости, социальной защиты населения и т.д.). Это позволит осуществлять прямое адресное распределение обращений; сокращение времени рассмотрения; повысить контроль со стороны Администрации и гражданина за рассмотрением жалобы.

Стоит организовывать работу телефонов доверия («прямых линий»), как наиболее востребованной для населения и особенно удобной для пожилых граждан в форме справочной службы.

Одной из задач Администрации пгт Прогресс в работе с обращениями граждан должно стать информирование населения о возможностях участия в местном самоуправлении и поддержка граждан. В этой связи необходимо проведение следующих мероприятий.

- Рассылка специальных обращений к населению с просьбой высказать

замечания и предложения по вопросам повестки предстоящего заседания представительного органа.

- Проведение регулярных (не реже 1 раза в месяц) отчетов депутатов, главы администрации, руководителей структурных подразделений исполнительно-распорядительных органов, контрольных органов перед населением муниципального образования и органами общественной самодеятельности населения.

- Предоставление оборудования и помещений для работы органов общественной самодеятельности населения.

- Ознакомление населения с содержанием нормативных правовых актов о местном самоуправлении, широкое распространение текста устава муниципального образования в различных общественных местах (в библиотеках, в школах, на почте и т.п.).

- Организация общественных приемных при органах местного самоуправления для оказания квалифицированной юридической помощи местному населению и консультаций по вопросам местного значения, разъяснения законодательных положений о местном самоуправлении, уставов муниципальных образований и других нормативных правовых актов, затрагивающих права граждан.

В настоящее время в Администрации пгт Прогресс не отработана процедура контроля за рассмотрением обращений граждан. Осуществление такого контроля наталкивается на серьезные препятствия.

При регистрации обращений учитывается в основном их тематическая направленность, но, как правило, не принимается во внимание их содержание. Поэтому заявления, жалобы, предложения не систематизируются. Не анализируются и не учитываются отдельно. На практике это порождает такие негативные моменты, как: формализм, отписки (формальные ответы) т. е. неэффективное реагирование Администрации пгт Прогресс на обращения граждан. В этой связи предлагается: установить конкретную ответственность должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых в обращениях, за не устранение причин, порождающих нарушения прав и свобод человека и гражданина. Эта мера позволит снизить количество

просроченных обращений граждан и повысить качество рассмотрения обращения граждан в органы местного самоуправления.

Главным перспективным направлением совершенствования работы Администрации пгт Прогресс является более активное и эффективное использование современных интернет технологий. Прежде всего, это относится, к сайту Администрации пгт Прогресс в интернет приемной не работает, функция «Обратная связь с гражданами». Это делает взаимодействие власти и населения односторонним.

2.4 Предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан

Анализ работы Администрации пгт Прогресс с обращениями граждан выявил ряд недостатков, которые свидетельствуют о необходимости совершенствования этой деятельности, по некоторым направлениям. Предложенные мероприятия показаны в таблице 7.

Таблица 7 – Предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс

Проблема 1	Предложения 2
Недоработанная муниципальная нормативная правовая база	В Правила следует внести нормы следующего содержания: «Постановке на контроль в структурные подразделения подлежат обращения граждан в случае конкретных нарушениях законных прав гражданина.

Продолжение таблицы 7

1	2
Отсутствие специалиста, отвечающего за прием	Данная проблема может быть решена путем перераспределения полномочий внутри отдела по работе с обращениями граждан, а именно внесением в должностные инструкции одного из сотрудников обязанности, предусматривающие его специализацию по работе с обращениями граждан.
Отсутствие электронного документооборота в Администрации пгт Прогресс	Создание компьютерной локальной сети органов муниципальной власти пгт Прогресс.
Отсутствие справочных служб для населения	Большинство обращений поступает от пожилых людей, чаще всего из-за отсутствия информации они

	сразу обращаются в Администрацию.
Не информированность населения о возможностях населения участия в местном самоуправлении и поддержки граждан	<p>Рассылка специальных обращений к населению с просьбой высказать замечания и предложения по вопросам повестки предстоящего заседания представительного органа.</p> <p>Проведение регулярных (не реже 1 раза в месяц) отчетов депутатов, главы администрации, руководителей структурных подразделений исполнительно-распорядительных органов, контрольных органов перед населением муниципального образования и органами общественной самодеятельности населения.</p> <p>Предоставление оборудования и помещений для работы органов общественной самодеятельности населения.</p> <p>Ознакомление населения с содержанием нормативных правовых актов о местном самоуправлении, широкое распространение текста устава муниципального образования в различных общественных местах (в библиотеках, в школах, на почте и т.п.).</p>
Не отработана до конца процедура контроля за рассмотрением обращений граждан	Установить конкретную ответственность должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых в обращениях, за не устранение причин, порождающих нарушения прав и свобод человека и гражданина.
Отсутствие обратной связи с гражданами на сайте Администрации пгт Прогресс	Установить функцию «Обратная связь с гражданами» на сайте Администрации

Для устранения выявленных проблем предлагается реализовать следующие предложения:

- В Правила следует внести нормы следующего содержания: «Постановке на контроль в структурные подразделения подлежат обращения граждан в случае конкретных нарушениях законных прав гражданина.

- Перераспределить полномочия внутри отдела по работе с обращениями граждан, а именно внесением в должностные инструкции одного из сотрудников обязанности, предусматривающие его специализацию по работе с обращениями граждан.

- Создание компьютерной локальной сети органов муниципальной власти пгт Прогресс.

- Проводить регулярное, информирование населения обращений так как большинство обращений поступает от пожилых людей, чаще всего из-за отсут-

ствия информации они сразу обращаются в Администрацию

- Рассылка специальных обращений к населению с просьбой высказать замечания и предложения по вопросам повестки предстоящего заседания представительного органа. Проведение регулярных (не реже 1 раза в месяц) отчетов депутатов, главы администрации, руководителей структурных подразделений исполнительно-распорядительных органов, контрольных органов перед населением муниципального образования и органами общественной самодеятельности населения.

- Предоставление оборудования и помещений для работы органов общественной самодеятельности населения.

- Ознакомление населения с содержанием нормативных правовых актов о местном самоуправлении, широкое распространение текста устава муниципального образования в различных общественных местах (в библиотеках, в школах, на почте и т.п.).

- Установить конкретную ответственность должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых в обращениях, за не устранение причин, порождающих нарушения прав и свобод человека и гражданина

- Установить функцию «Обратная связь с гражданами» на сайте Администрации

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе работы были изучены теоретические основы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти, проведены исследования работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс, выявлены проблемы в работе с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс, и даны рекомендации реализации, которых позволит не только повысить эффективность работы самого отдела по работе с обращениями граждан, но и качество работы с обращениями граждан в целом.

Было изучено, что граждане имеют все шансы воздействовать на публичную власть и исполнять контроль над её деловитостью средством разных прав и свобод: свободы слова, избирательного права, права на рецензия выборного должностного лица, права на соединение. Но преимущество на воззвание в ряду нареченных способностей является более нередко реализуемым и ежедневным в отношениях личности и государства. Граждане обращаются в органы общественной власти не лишь в связи с их ролью в политической жизни страны, однако, до этого только в связи с необходимостью получения от органов власти определенного комплекта общественных услуг. Обращения личности к органам общественной власти обусловлены требованиями улаживания беспристрастно имеющихся желаний и потребностей народонаселения. В частности, граждане обращаются в органы власти сообразно вопросам регистрации и ликвидации юридических лиц и личных бизнесменов, лицензирования отдельных видов деловитости, обязательной сертификации продуктов, работ и услуг, предоставления и изъятия земляных участков, предоставления жилых помещений, регистрации прав на недвижимое актив, регистрации людей сообразно месту жительства и месту присутствия, регистрации транспортных средств, назначения и выплаты пенсий и пособий и т. д.

Таковым образом, преимущество на воззвание - это не лишь вероятность людей воплотить свои политические интересы, проявить действие на админи-

страция средством народной правотворческой инициативы, однако и вероятность востребовать от органов общественной власти выдачи соответствующих документов, установления и доказательств каких-то фактов, предоставления определенного правового статуса, совершения других юридически важных действий, связанных с реализацией и охраной прав и свобод личности. Прикладное, насущное содержание права на воззвание просит его соответствующего правового регулирования, действенных процедур рассмотрения обращений.

Для органов власти обращения людей являются важным источником информации, необходимой для принятия высококачественных решений, своевременного реагирования на желания и потребности общества, действенного средства общения с населением, удовлетворения воли и интересов личности. Через обращения людей выявляются представления и настроения общества, положительные и отрицательные тенденции в реализации органами общественной власти их компетенции. Корпоративные петиции, в особенности если их отличает конкретность требований либо компетентность подписавшихся, имеют все шансы работать еще собственного рода «системой раннего оповещения», привлекающей внимание к изменениям в обществе и призывающей муниципальные органы и общественность к размышлению. Потому правительство, которое владеет эффективную систему рассмотрения обращений, их разбора и учета, может действительно отвечать на имеющиеся желания и потребности.

Для органов власти обращения граждан являются важнейшим источником информации, необходимой для принятия качественных решений, своевременного реагирования на желания и потребности общества, эффективного средства общения с населением, удовлетворения воли и интересов личности. Через обращения граждан выявляются мнения и настроения общества, позитивные и негативные тенденции в реализации органами публичной власти их компетенции. Коллективные петиции, особенно если их отличает обеспокоенность или компетентность подписавшихся, могут служить также своего рода «системой раннего оповещения», привлекающей внимание к изменениям в обществе и призывающей государственные органы и общественность к размышлению. По-

этому государство, которое имеет эффективную систему рассмотрения обращений, их анализа и учета, может оперативно реагировать на существующие желания и потребности.

Так же в ходе работы были изучены теоретические основы организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти, проведены исследования работы с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс, выявлены проблемы в работе с обращениями граждан в Администрации пгт Прогресс, и даны рекомендации реализации, которых позволит не только повысить эффективность работы самого отдела по работе с обращениями граждан, но и качество работы с обращениями граждан в целом.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Акулова, В.И. Основные моменты проведения личного приема граждан Российской Федерации органами государственной власти / В.И. Акулов // Вестник ВИПК МВД России. – 2011. - № 3 (19). – С.12-18.
- 2 Анюровская, Ф.Ф. Понятие, сущность и виды обращений граждан в органы внутренних дел / Ф.Ф. Анюровская // Труды Академии Управления Работы с обращениями граждан России. - 2012. - № 2. - С.26-29 .
- 3 Архипова, В.В. О правах граждан на получение информации при устных и письменных обращениях в органы власти / В.В. Архипова // Адвокат. - 2014. - № 7. - С.73-74.
- 4 Афанасьев, С. Культура электронного документооборота / С. Афанасьев // Директор информационной службы. - 2011. - № 9. - С.12.
- 5 Бабич, А.М. Государственные и муниципальные финансы: учебник для вузов / А.М. Бабич, Л.Н. Павлова. – М.: ЮНИТИ, 2013. - 703 с.
- 6 Байников, М.С. История государственного управления в России / М.С. Байников. - М.: Дашкова и К, 2010. - 235 с.
- 7 Беляков, П.А. Защита прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления / П.А. Беляков // Законность. – 2014. - № 4. – С.12-22.
- 8 Березина, Н.М. Современные аспекты работы с обращениями граждан: учебник / Н.М. Березина, Л.М. Лысенко, Е.П. Воронцова. - СПб.: Питер, 2010. – 356 с.
- 9 Бондарь, Р.Ч. Комментарии к Федеральному закону «О порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации (постатейный) / Р.Ч. Бондарь. - М.: ЗАО «Юстицинформ», 2014. – 237 с.
- 10 Василенко, С.В. Право граждан и организаций на обращения: нормативная модель и практика реализации / С.В. Василенко // Законодательство и государственное управление. - 2012. - № 5. – С.15-30.

- 11 Гораев, М.М. Проблемы повышения эффективности государственного управления / М.М. Гораев // Проблемы региональной экономики. - 2013. - № 1/2. - С.94-97.
- 12 Глазунова, Н.И. Система государственного управления / Н.И. Глазунова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 551 с.
- 13 Глигич-Золотухина, М.В. Теория и практика государственного управления / М.В. Глигич-Золотухина // Право и политика. - 2010. - № 4. - С.144-147.
- 14 Плушко, Е.К. Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: постатейный комментарий / Е.К. Глушко // Ежегодник Центра публично-правовых исследований. - М.: ЦППИ, 2012. – С. 54 - 75.
- 15 Головченко, М.В. К вопросу о порядке рассмотрения обращений граждан / М.В. Головченко // Юрист. - 2015. - № 5. - С.11-23.
- 16 Горшков, А.С. Модернизация подготовки государственных и муниципальных служащих: ориентация на управление по результатам / А.С. Горошков // Управленческое консультирование. - 2013. - № 3. - С.5-9.
- 17 Дворак, А.А. Реализация конституционного права граждан на обращение в РФ: дисс. канд. юрид. наук / А.А. Дворак. - М.: МГУ, 2013. – 120 с.
- 18 Егорова, В.К. Энциклопедия государственного управления в России / В.К. Егорова. – М.: РАГС, 2012. – 344 с.
- 19 Женитль, С.З. Теоретический анализ основных положений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» / С.З. Женитль // Административное право. - 2012. - № 4. - С.2-6.
- 20 Жеребцова, Л.А. Основы организации работы с устными обращениями граждан (на примере Минтруда российской федерации) / Л.А. Жеребцова // Делопроизводство. – 2010. - № 1. – С.49-52.
- 21 Жигаренко, О.В. Об информатизации управления муниципальной экономикой в городах-миллионниках // Вестник Челябинского университета. Сер. 7, Государственное управление. – 2015. – № 4. – С. 61 - 65.
- 22 Зеркин, Д.П. Основы теории государственного управления / Д.П. Зар-

кин. – Ростов-н/Дону: МарТ, 2014. - 448 с.

23 Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

24 Кудрявкина, В.А. Организация работы с документами / В.А. Кудрявкина. - М.: Проспект, 2012. – 152 с.

25 Кофин, О.Е. Муниципальное право Российской Федерации: учебник / О.Е. Кофин, В.И. Фадеев. - М.: Проспект, 2015. – 672 с.

26 Лукашева, Е.А. Права человека: учебник для вузов / Е.А. Лукашева. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 573 с.

27 Масленко, А.А. Работа с обращениями граждан в аппарате полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе / А.А. Масленко // Секретарское дело. – 2014. - № 1. - С.6-10.

28 Минашкин, А.В. Право граждан на обращение: состояние перспективы правового регулирования / А.В. Минашкин // Юрист. - 2015. - № 7. - С.215-220.

29 Мироненко, М.А. Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения (сборник нормативных актов) / М.А. Мироненко, А.П. Сурков. – М.: Известия, 2010. – 550 с.

30 Морхатиченко, П.М. Принципы права: нравственное содержание / П.М. Морхатиченко // Гражданин и право. - 2012. - № 10. - С.15-32.

31 Мосягина, О.В. Работа с обращениями граждан: организация и технология работы / О.В. Мосягина // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2010. - № 2. - С.40-46.

32 О муниципальной службе в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02.07.2007 г. № 25-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

33 О персональных данных [Электронный ресурс]: федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

34 О порядке рассмотрения обращений граждан РФ [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

35 Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

36 Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ [Электронный ресурс]: федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

37 Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ [Электронный ресурс]: федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

38 Пикулькин, А.В. Система государственного управления / А.В. Пикулькин. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 397 с.

39 Подячев, В.К. Модернизация института обращений граждан в органы государственной власти: в 3 Т. / В.К. Подячев. - М.: ИД ГУ -ВШЭ, 2013. – Т.1. Модернизация экономики и глобализация. – 500 с.

40 Потеряйко, Д.Е. Некоторые проблемы правового регулирования рассмотрения обращений граждан / Д.Е. Потеряйко // Налоги. - 2012. - № 15. - С.2-12.

41 Радченко, А.И. Основы государственного и муниципального управления: системный подход: учебник / А.И. Радченко. – Ростов-н/Дону: Феникс, 2014. - 206 с.

42 Рой, О.М. Система государственного и муниципального управления / О.М. Рой. - СПб.: Госкомстат РФ, 2012. – 103 с.

43 Румянцева, В.Г. Институт обращений граждан в органы государственной и местной власти: понятие, сущность, содержание / В.Г. Румянцева, В.В. Им // История государства и права. - 2011. - № 14. - С.5-9.

44 Савосина, Н.Г. О некоторых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти / Н.Г. Савосина // Гос-

ударственная власть и местное самоуправление. - 2010. - № 10. - С.22-32.

45 Савранская, О.И. Правовые основы местного самоуправления / О.И. Савранская // СОЦИС. - М.: Проспект, 2014. – № 1.

46 Соловьевко, С.Г. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан / С.Г. Соловьевко, И.Е. Попов // Российский юридический журнал. - 2010. - № 2. - С.18-22.

47 Томилин, А.И. Обращения граждан в органы местного самоуправления / А.И. Томилин // Государственная власть и местное самоуправление. - 2013. - № 6. - С.24-29.

48 Федуло, Ю.К. Управление общественными отношениями / Ю.К. Федуло. - М.: ВЗФЭИ, 2013. - 153 с.

49 Фетисов, Г.Г. Региональная экономика и государственное управление / Г.Г. Фетисов. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 416 с.

50 Фролов, Е.С. Обращения граждан как форма их участия в управлении делами государства / Е.С. Фролов // Гражданин и право. – 2015. - № 6. - С.25-27.

51 Хирьков, В. Законы об обращениях граждан / В. Хирьков // Законность. - 2012. - № 7. - С.12-18.

52 Хропанченко, В.Н. Теория государства и права / В.Н. Хропанченко. - М.: Юрист, 2014. – 345 с.

53 Чаннов, С.Е. Муниципальное право / С.Е. Чаннов. - М.: Юрайт-Издат, 2015. – 347 с.

54 Чиркин, В.Е. Государственное управление / В.Е. Чиркин. - М.: Юристъ, 2010. - 318 с.

55 Шигрина, Е.С. Гарантии права на осуществление местного самоуправления: автореф. дисс. докт. юрид. наук / Е.С. Шигрина. - М.: Профи, 2013. – 110 с.

56 Ямпульская, Н.А. О субъективных правах граждан на обращение и их гарантиях / Н.А. Ямпульская // Вопросы государственного права. - 2014. - № 6. - С.61- 66.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Полномочия Администрации пгт Прогресс

Таблица А.1 - Полномочия Администрации пгт Прогресс

Сфера	Полномочия
1	2
1) В сфере организации и исполнения бюджета муниципального образования	<ul style="list-style-type: none"> - составление и представление на утверждение представительного органа муниципального образования проекта бюджета муниципального образования с необходимыми документами; - исполнение бюджета муниципального образования; - сбор доходов бюджета муниципального образования; - представление на утверждение представительному органу муниципального образования отчета об исполнении бюджета муниципального образования; - установление порядка предоставления бюджетных кредитов и муниципальных гарантий юридическим лицам из местного бюджета; - установление порядка ведения расходных обязательств; - установление порядка расходования средств резервного фонда администрации муниципального образования в соответствии с действующим законодательством; - установление порядка осуществления муниципальных заимствований, обслуживания и управления муниципальным долгом;
2) В сфере комплексного и социально-экономического развития территории	<ul style="list-style-type: none"> - разработка, представление на утверждение представительного органа муниципального образования комплексных программ и планов социально-экономического развития территории муниципального образования и отчетов об их исполнении; - привлечение материальных и финансовых ресурсов иных собственников для реализации комплексных муниципальных и иных программ и планов; - участие в разработке и реализации государственных планов и программ в части, касающейся территории муниципального образования; - координация деятельности предприятий, учреждений по реализации планов и программ комплексного социально-экономического развития муниципального образования; - оказание консультационной помощи и создание благоприятного режима жизнедеятельности предприятиям малого и среднего бизнеса;
3) В сфере рационального использования земель	<ul style="list-style-type: none"> - распоряжение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Красноярского края, решениями представительного органа муниципального образования земельными, водными и другими ресурсами, входящими в состав муниципальной собственности либо переданными в распоряжение другим собственникам, на основе функционального использования территории муниципального образования; - организация проведения инвентаризации земель и землеустройство; - предоставление в установленном порядке земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование, передача (продажа) их в собственность и аренду;

- резервирование и изъятие, в том числе путем выкупа, земельных участков в границах муниципального образования для муниципальных нужд;
- разработка и представление на утверждение представительного органа муниципального образования размеров платы за пользование

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Продолжение таблицы А.1

1	2
	<p>землей в соответствии с действующим законодательством;</p> <ul style="list-style-type: none"> - контроль за использованием и охраной земель, вод, недр и других природных ресурсов в соответствии с действующим законодательством; - иные вопросы о земельных, водных и иных природных ресурсах, отнесенные законодательством к ведению органов местного самоуправления;
<p>4) В сфере управления имуществом, находящимся в муниципальной собственности, взаимоотношений с предприятиями, учреждениями</p>	<ul style="list-style-type: none"> - управление и распоряжение имуществом, находящимся в муниципальной собственности в соответствии с порядком, определенным представительным органом муниципального образования в соответствии с действующим законодательством; - организация проведения инвентаризации объектов недвижимости в границах муниципального образования; - разработка и представление на утверждение представительного органа программ приватизации муниципального имущества в соответствии с действующим законодательством; - содействие созданию на территории муниципального образования предприятий различных форм собственности, занятых обслуживанием населения и крестьянских (фермерских) хозяйств; - заключение с предприятиями и организациями договоров о сотрудничестве в экономическом и социальном развитии, на производство товаров народного потребления и иной продукции, оказание услуг; - предоставление малоимущим гражданам, проживающим в муниципальном образовании и нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилыми помещениями в соответствии с жилищным законодательством
<p>5) В сфере жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства территории муниципального образования</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определение метода регулирования тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса; - устанавливают систему критериев, используемых для определения доступности для потребителей товаров и услуг организаций коммунального комплекса; - рассмотрение проектов инвестиционных программ организаций коммунального комплекса по развитию систем коммунальной инфраструктуры; - осуществление расчета цен (тарифов) для потребителей; - опубликование информации о тарифах и надбавках, производственных программах и об инвестиционных программах организаций коммунального комплекса, а также о результатах мониторинга выполнения этих программ; - участие в разработке проектов договоров, заключаемых в целях развития систем коммунальной инфраструктуры; - заключение с организациями коммунального комплекса договоров в целях развития систем коммунальной инфраструктуры, определяющих условия выполнения инвестиционных программ организаций коммунального комплекса;

- привлечение соответствующих организаций для проведения экспертизы обоснованности проектов производственных программ, проверки обоснованности расчета соответствующих им тарифов, а также для определения доступности для потребителей товаров и услуг организаций коммунального комплекса;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Продолжение таблицы А.1

1	2
	- принимают решения и выдают предписания в пределах своих полномочий, установленных настоящим Федеральным законом, которые обязательны для исполнения организациями коммунального комплекса;
6) В сфере бытового и торгового обслуживания	- создание условий и организация строительства и содержание за счет собственных и привлеченных средств предприятий бытового и торгового обслуживания населения; - защита прав потребителей; - создание условий для обеспечения жителей города услугами связи, общественного питания, торговли и бытового обслуживания;
7) В сфере муниципального здравоохранения и образования	- организация строительства и содержания за счет собственных и привлеченных средств объектов муниципального здравоохранения и образования; - участие в разработке и реализации мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, охрану здоровья населения;
8) В сфере социальной поддержки населения	- организация строительства, создание, содержание муниципальных учреждений социальной помощи населению за счет собственных и привлеченных средств; - оказание содействия в своевременном выявлении детей, оставшихся без попечения родителей, ведении учета таких детей, оказание содействия в устройстве детей оставшихся без попечения родителей; - осуществление контроля за обеспечением личных неимущественных прав детей, оставшихся без попечения родителей; - обеспечение прав детей, оставшихся без попечения родителей при отчуждении жилого помещения;
9) В сфере обеспечения охраны общественного порядка, законности, прав и свобод граждан	- содействие созданию и деятельности добровольных общественных формирований по охране общественного порядка, в том числе их финансирование за счет собственных и привлеченных средств; - осуществление в случае стихийных бедствий, экологических катастроф, эпидемий, пожаров, массовых нарушений общественного порядка, предусмотренных законом мер, связанных со спасением и охраной жизни людей, защитой их здоровья и прав, сохранением материальных ценностей, поддержанием порядка, обеспечением деятельности предприятий, учреждений, организаций; - обеспечение противопожарной безопасности на территории муниципального образования; - осуществление контроля за соблюдением решений органов местного самоуправления муниципального образования предприятиями, учреждениями, должностными лицами и гражданами;
10) В сфере охраны окружающей природной среды	- проведение мероприятий по улучшению состояния окружающей природной среды за счет собственных и привлеченных средств; - организация обеспечения соблюдения санитарных правил, норм и гигиенических нормативов; - информация населения об экологической обстановке;
11) Иные полномочия,	Администрация муниципального образования вправе принимать к рас-

возлагаемые на администрацию представительным органом муниципального образования.	смотрению любые вопросы, соответствующие полномочиям органов местного самоуправления, за исключением тех, которые отнесены к полномочиям представительного органа муниципального образования и главы муниципального образования.
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------