

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет Экономический

Кафедра Экономической теории и государственного управления

Специальность 080504.65 – Государственное и муниципальное управление

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав.кафедрой _____

_____ М.В Зинченко

« ____ » _____ 2016 г.

ДИПЛОМНЫЙ ПРОЕКТ

на тему: Совершенствование деятельности органов местного самоуправления по работе с обращениями граждан (на примере администрации г. Благовещенска)

Исполнитель

студент группы 031 _____ М.Ю. Акифьева

Руководитель

доцент, к.э.н. _____ М.В. Зинченко

Нормоконтроль _____

Л.Н. Михайленко

Рецензент _____

А.Н. Диденко

Благовещенск 2016

РЕФЕРАТ

Дипломный проект содержит 78 с., 8 рисунков, 6 таблиц, 56 источников, 2 приложения.

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

Обращение граждан относится, как инструмент в органы государственной и муниципальной власти. Посредством, которого граждане реализуют свои конституционные права и свободы, добиваются восстановления прав и законных интересов в случае их нарушения, а также активно воздействуют на политику государства в формах, предусмотренных Конституцией Российской Федерации и федеральными законами. Для современной России проблема с обращениями граждан в государственные органы и органы местного самоуправления приобрела важное, значение в процессе перехода к такой модели народовластия в соответствии положениями Конституции Российской Федерации.

Главная цель обращений граждан- совершенствование деятельности местного самоуправления по работе с гражданами

Объектом исследования является работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления

Предмет исследования – способы работы с обращениями граждан в органах муниципальной власти

Цель исследования - изучение теоретические основы и анализ деятельности органа местного самоуправления и разработка предложений по совершенствованию по работе с обращениями граждан.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические основы деятельности МСУ по работе с обращениями граждан	7
1.1 Сущностные основы обращений граждан	7
1.2 Формы взаимодействия органов местного самоуправления с населением	17
1.3 Нормативно-правовая база для местного самоуправления с обращениями граждан	19
2 Анализ деятельности органа местного самоуправления по работе с обращениями граждан на примере Администрации города Благовещенска	22
2.1 Характеристика на примере Администрации города Благовещенска по работе с обращениями граждан	22
2.2 Анализ деятельности администрации города Благовещенска с обращениями граждан	44
2.3 Проблемы по работе с обращениями граждан в Администрации города Благовещенска	54
3 Предложения в совершенствовании деятельности администрации города Благовещенска по работе с обращениями граждан	58
3.1 Направления по совершенствованию работы с обращениями граждан	58
3.2 Оценка предложенных мероприятий по работе с обращениями граждан	62
Заключение	69
Библиографический список	73
Приложение А Образец регистрационной карточки и регистрационного журнала по обращениям граждан	78
Приложение Б Предложения по совершенствованию деятельности граждан и МСУ с обращениями	80

ВВЕДЕНИЕ

Местное самоуправление представляет одну из основ конституционного строя, гарантируется и осуществляется по всей территории нашей страны, являясь публичной властью. Самостоятельная держава, которая осуществляет, правит, на местах должна действенно и быстро и умно должна реагировать на все обращения от людей по вопросам, входящая в работу органов местного самоуправления. Важность для местной власти заключается в повышении уровня жизни и качества жизни населения. Для государства и местного самоуправления управления, являются важным улучшение общественной жизни и политической системы, что позволит улучшить общественную жизнь человека.

Обращение гражданина – это непосредственная форма взаимодействия с государственными и местными органами власти с населением. Это устные и письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления и к должностному лицу.

Обращение от персон в органы государственной и муниципальной власти является важнейшим механизмом. Так как они реализуют свои конституционные права и свободы, добиваются восстановления прав и своих интересов в случае их нарушения. Проблема с обращениями граждан в современной России приобрела важность в результате перехода к такой модели народовластия в соответствии положениями Конституции Российской Федерации. В связи с этим, тенденция укрепления юридических средств, которая обеспечивает права граждан на обращения в нашей стране, безусловно, прокладывает себе дорогу.

Актуальность выпускной квалификационной работы, что важнейшим конституционным правом граждан России, является право на обращение в государственные органы, в органы местного самоуправления и к должностным лицам. Люди осуществляют свои права с помощью таких рычагов например: с заявлениями, предложениями, жалобами являются важным способом укрепления связей государственного аппарата с населением, существенным источником информации, необходимой при решении текущих и направленных вопро-

сов государственного, хозяйственного, социально-культурного и военного строительства. Являясь одной из форм участия индивидуумов в управлении государством, обращения способствуют усилению контроля от народа за работой государственных и общественных органов, борьбе с волокитой, бюрократизмом, коррупцией и другими недостатками в их работе.

Цель исследования - изучение теоретические основы и анализ деятельности органа местного самоуправления и разработка предложений по совершенствованию по работе с обращениями граждан.

Для достижения данной цели ставится ряд конкретных задач:

- изучить теоретические основы деятельности органа МСУ по работе с обращениями граждан
- проанализировать деятельность работы с обращениями граждан Администрации Благовещенска
- выявить проблемы по работе с обращениями граждан
- предложить направления по совершенствованию механизмов работы с обращениями граждан в исполнительных органах местного самоуправления

Для написания работы использовались источники: нормативно- правовые акты органов государственной и муниципальной власти, официальные сайты различных государственных структур, научные статьи.

Объектом исследования является работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления.

Предмет исследования – деятельность администрации с обращениями граждан в органах муниципальной власти.

Методологической основой данной дипломной работы выступают: метод аналогии; системный анализ и системный подход.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МСУПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1.1 Сущностные основы обращений граждан

Любое демократическое государство должно функционировать и развиваться, и основываться на принципе верховенства закона, строгого его соблюдения всеми государственными органами, должностными лицами и гражданами, а также дальнейшего укрепления гарантий прав личности и их охраны. Конституция Российской Федерации закрепила, обязанность государства в лице его органов создают, необходимые на сегодняшний день юридические организационные функции: такие как: советы местного значения, юридические пункты для реализации прав, свобод и законных интересов граждан. Одной из форм взаимодействия людей с публичными структурами является их устные и письменные заявления в органы государственной власти, органы местного самоуправления и к должностным лицам. Обращения от групп лиц, являются одной из важнейших форм их участия в местном самоуправлении, осуществлении «обратной связи» с населением на принимаемые решения органов муниципального управления на территории муниципального образования. Они выражают личные и общественные потребности и интересы. Они выступают средством осуществления предоставленных гражданам Конституцией прав, сигналом о нарушении этих прав

Еще в древнейшие времена человечеству требовалось создания норм взаимоотношений между собой и родовыми общинами. При формировании государств, в том числе и Руси и современной России, были созданы первые законы, позволяющие вести диалог между правящими и подчинёнными (гражданами страны). Исторически подтверждается, что не только государство взаимодействовало с населением, но народ влиял на мнение и решения власти. Население активно принимало и принимает действия, в большинстве случаев обращаются по поводу нарушенных прав должностными лицами. Пишут жалобы и направляют их в разные инстанции.

Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления и к должностному лицу¹.

Обращение граждан, является особой формой взаимодействия с органами власти и местного самоуправления. Согласно Конституции Российской Федерации. Согласно (ст. 33) «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»².

Федеральный закон № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает право граждан на индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления, к депутатам и должностным лицам. Существует несколько видов обращений: предложения, заявления, жалобы.

На уровне самостоятельных органов, заявление и предложение и др. от людей установлены в федеральных законах, конституции и уставах местных образованиях. В которых говорится, что каждый гражданин может обратиться в органы муниципалитета, некоторые граждане имеют определенный статус, это инвалиды, пенсионеры и другие лица.

Предложение – особый вид обращения от индивида или группы персон, пожелание на улучшение порядка организации и работы местных органов власти и организаций, совершенствование правовой основы местной жизни, решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности местного сообщества. «Граждане могут обращаться к любому субъекту права законодательной инициативы, согласно «Конституции РФ и соответствующими статьями конституций (уставов) субъектов России, с предложениями по совершенствованию законодательства Российской Федерации и ее субъектов. Эти предложения изучаются, обобщаются, рассматриваются со-

¹ Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ. Доступ из справ.- Правовой системы «Гарант».

² Конституция Российской Федерации глава 2 «О праве свобод человека и гражданина» ст. 33 [Электронный ресурс]: принята 12 декабря 1993. Доступ из справ.- Правовой системы «Гарант».

ответствующими органами государственной власти и могут учитываться при разработке законопроектов или при составлении планов и программ законопроектных работ» Леонид Иванович Калашников

Жалоба – особый вид обращения от сельского и городского населения или группы лиц. Их просьба заключается в том, что чтобы восстановили их права, извещение о том, что чиновники частично выполняют свои обязанности или вообще не выполняют органов местного самоуправления, руководителями предприятий, организаций, учреждений и общественных объединений. Причиной подачи жалобы может быть также предоставление гласной информации, послужившей основанием для принятия решения и совершения действий (бездействия) вышеперечисленными органами, должностными лицами и руководителями. Жалобы могут не рассматривать, если: не указана правильно фамилия, адрес проживания и др.

Заявление – особый вид обращения от людей или группы граждан о содействии в реализации принадлежащих им или другим гражданам прав, свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о изъянах в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо осуждения о деятельности указанных органов и должностных лиц. Заявления от населения выполняют функцию контроля, над качеством выполненной работы государственных и муниципальных служащих.

В последние годы появился еще один вид обращения от людей – ходатайство, которое представляет собой обращение человека, подаваемое в письменном виде, о прощении особого положения, прав, порука, послабление с представлением документов их подтверждающих. Этот вид обращения оформляется в случаях, установленных актами Российской Федерации. Важность состоит в том, что в прощении были все предлагающиеся к нему документы, оформлены в соответствии с установленными требованиями.

Свобода слова может быть реализована только в условиях демократического режима, который заинтересован в проявлении многообразия мнений по различным вопросам жизнедеятельности общества и государства. Однако сво-

бода слова не может быть абсолютной. Люди, живя в обществе и государстве, сосуществуют и общаются друг с другом. Их права и свободы в той или иной степени затрагивают интересы других людей или общества в целом. Именно поэтому при реализации своих обязанностей одних не должны нарушаться права и свободы других лиц

Петиция – особый вид коллективного обращения народа к государству с целью принятия по ним решения по вопросу, имеющему значение для всего или части населения муниципального образования или региона. В Российской Федерации разрабатывался проект Федерального закона «О петициях Российской Федерации». Во многих странах закреплено, право на петицию. Однако до настоящего времени такой закон не принят. Только законодательство субъектов РФ содержит такой вид послание как прошение и закрепляет особый порядок работы с таким обращениям.

Таблица 1 Обобщенная классификация обращения

категория Вид	Правозащитная функция	Политическая культура
Жалоба	Сигнальная	Учаснитческая
Заявление	Защитная	Подданическая
Предложение	Профилактическая	Участническая
Ходатайство	Сигнальная	Подданническая
Петиция	Профилактическая	У частническая
Открытое - письмо	Сигнальная	Подданническая
Письмо - запрос	Сигнальная	У частническая

Таким образом, можно полагать, что обращения людей к власти могут классифицироваться с использованием так называемого «культурологического» подхода, который фиксирует набор социокультурных и гражданских установок граждан по отношению к власти.

Мы знаем, что письменное волеизъявление населения носит частных характер. И используют его для защиты своих прав и интересов. В настоящее

время бытуют мнения, что обращения от городских и сельских людей, является их гражданское движение и участия, что являются частью гражданской духовной сферы.

По форме подачи обращения бывают:

- напечатанные или написаны собственноручно, поданные с помощью традиционно почтой отправления, по факсимильной связи, телеграммой, электронные, при помощи средств массовой информации. Письменные заявления и др. не рассматриваются, если: поддаются прочтению, в котором содержится нецензурные выражения, либо оскорбительные выражения, угрозы для жизни.

- письменные, являются наиболее простыми и удобными для граждан. Они рассматриваются в тех случаях, когда описанные факты и обстоятельства ярко выражены и не требуют дополнительной проверки, как правило, на таких приёмах даются устные ответы. Граждане обращаются по телефону, электронное письмо или на общественных мероприятиях. Закон «О порядке обращений граждан Российской Федерации» не реагирует порядок обращений такие как: по телефонам, горячей линии, интернет конференциям с участием Президента РФ, Председателя Правительства и других высших должностных лиц Российской Федерации ее субъектов

По числу лиц, направивших обращение:

- а) индивидуальные;
- б) коллективные.

Закон не даёт определения, как коллективного обращения, но в различных структурах власти свои определения коллективного обращения. В законе нет понятия коллективное обращение, но закреплена возможность подачи обращения группой лиц.

Индивидуумы обращаются в государственные и самостоятельные органы по различным вопросам общественного, так личного характера. Обращения могут возникать в защите и восстановлении нарушениях своих прав и свобод, существенность в получении определенной помощи от властей, а так же граждане доводят до сведения на качественное управление государственных и самостоя-

тельных органов.

Коллективные обращения – заявление от двух или более граждан в письменном виде, содержащее вопросы о «наболевшем» или обращение, принято на митинге, собрании и подписанное организаторами и участниками митингами и (или), имеющее общественный характер. Групповое обращение является - «содержащим личный интерес, или же обращение, принятое на собрании, митинге, которое подписано организаторами этого собрания или митинга. Решение о групповом обращении на непосредственной форме может быть принято путем голоса и поднятых рук или сбора подписей. Как правило, совместные обращения от людей носят народный характер и подлежат рассмотрению так же, как и индивидуальные обращения, поданные в письменной форме». Е.С. Фролов

Особый вид волеизъявления является открытое письмо, оно служит для выступлений перед людьми и государством, который не закреплен законом обращений в государственные и муниципальные органы. Такие письма пользуются популярностью среди населения. Его можно использовать к определенным властным структурам в прессе (в настоящее время сети Интернет), предназначенный для широкого обозрения. С ними выступает человек или группа, индивидуальные лица, которые подают письма для общей огласки, заявители являются общественными деятелями и художники, писатели и другие лица. С целью повлиять на общественные действия или общественно значимые, по их мнению, ситуации. Таким видом обращения осуществляет попытку широко обозначить возникшую проблему не только государственного управления, но и перед общественностью. Печатаются и информируются с росписями отдельных участников или групп, в которые они объединены. Они позволяют гражданам свободно в масштабах всей страны говорить о проблемах, не обращаясь конкретно к властным структурам. К сожалению, эти обращения большинство случаев откликаются на открытые письма обычные люди. Так как у данного вида обращения нет никаких гарантий, что гражданин получит ответ по существу поставленных вопросов, в нормативно - правовых актах не закреплена ответственность за бездействие со стороны адресата открытого письма.

Электронное обращение. Это «высоко технологическое государство» и электронные кабинеты, которые постепенно создаются в России. Так как в последние годы многие страны, в том числе и Россия, ставят приоритетной задачей своего развития переход к современным инструментам правления, которые необходимы в современном и информационном обществе. Все государственные органы в настоящее время представлены в сети Интернет на официальных сайтах порталах и сайтах со встроенными компонентами, которые взаимодействуют с пользователями и сервисами. Что позволяет сократить время на обращения. Заявление от граждан поступает только на русском языке. В обращении человек обязательно указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты. Если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Персона имеет право приложить к такому прошению и заявлению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Если в обращениях отсутствуют фамилия, адрес, электронный адрес и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.- «Я думаю, что этот пример требует внимательного изучения и масштабирования на другие субъекты РФ, но это требует очень высокого уровня квалификации и технологического обеспечения», — подчеркнул главный министр.

Обращения от различных персон, являются рычагом в осуществлении охраны прав личности, укрепления с государственного аппарата с населением, существенным источником информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов развития современного государства.

Если свобода слова и письменности, качественная реализация прав и свобод то в государстве, то будет последовательно развиваться и углубляться в жизнь страны. Надо расширить предложенные альтернативы, что бы народ мог участвовать в государственных делах ,путем подачи письменного и устного прошения.

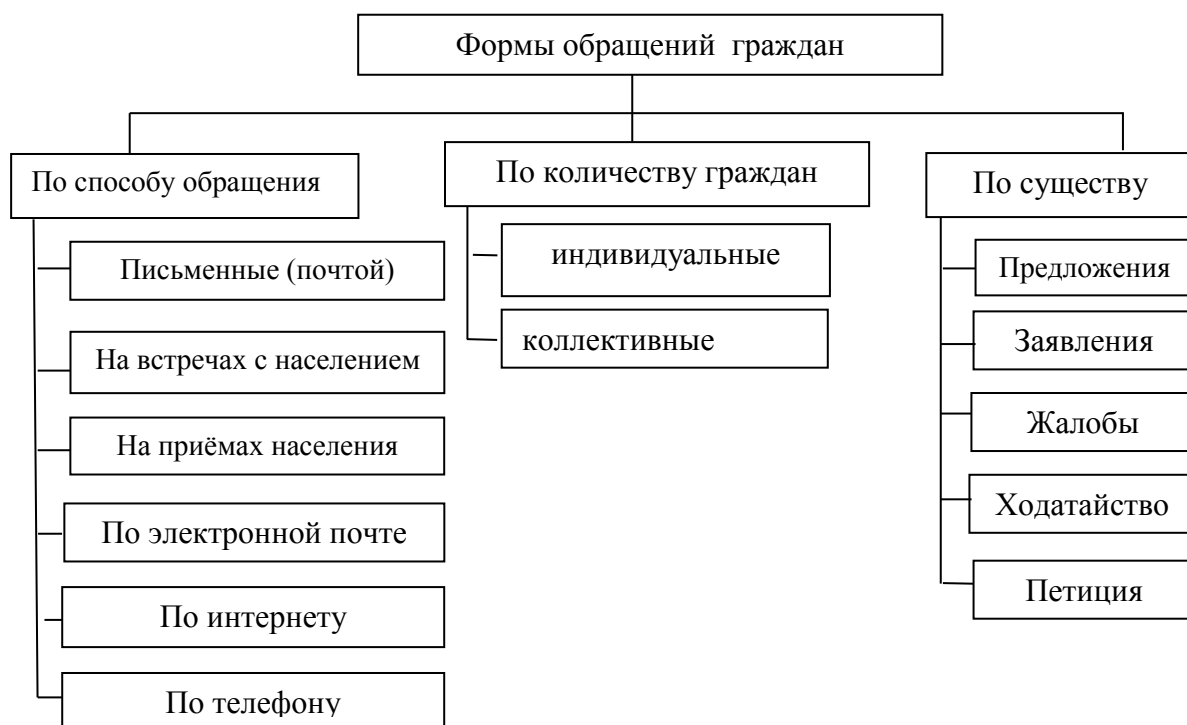


Рисунок 1 – Формы обращений граждан в органы власти

Обращение – это форма участия граждан в управлении государством. Оно способствует усилению контроля граждан за деятельностью государственных и общественных органов, борьбе с волокитой, и превышению своих должностных полномочий другими недостатками в их работе. От обращения, можно узнать как они отношения к власти.

Постоянно ведется работа с заявлениями и предложениями и жалобами в государственных и муниципальных органах. Обращения поступают не прерывно, и ни кто не отклоняет, их от рассмотрения. Цели, задачи, функции и особенность института обращений граждан.

Основная цель института граждан – предоставить практический механизм. Что бы граждане использовали как одну из отраслей правовой системы России. Которая представляет собою объединённые норм общеобязательных норм, правил поведения, установленных или организованных государством, исполнение которых обеспечивается государством, в том числе и методам принуждения. Волеизъявление используется людьми в государственные органы и органы местного самоуправления. Задача обращений граждан, состоит в

том что, чтобы призыв от граждан всегда были в движении, организационная работа и по рассмотрению заявлений и жалоб от людей, предложений, петиций, ходатайств, контроль своевременного и качественного их исполнения в установленные законодательством сроки.

Существуют различные функции обращений.

Правозащитная функция, суть которой заключается в том, что обращения помогают защитить человека от угроз его жизни, они позволяют оповещать о правонарушениях, а если оно уже совершено, убрать его последствия, наказать виновных и восстановить нарушенное право.

Коммуникационная функция, сущность заключается в том, что обращения людей могут быть нитью связи между государством и гражданами, служить своего рода каналом воздействия, с помощью которого граждане смогут, так или иначе, воздействовать на властные решения, участвовать в процессе их принятия и др.

Информационная функция, сущность состоит в том. Что обращения от индивидуума, являются ценнейшим источником сведений для управленческого аппарата о проблемах граждан и их желаниях. На основании этой информации государственные и муниципальные органы может планировать свои мероприятия, вносить изменения в общественный порядок.

Институт обращений городского и сельского населения непосредственно базируется на определенных базовых идеях, руководящих началах в соответствии которыми он строится и развивается. Принципами института заявлений должны руководствоваться должностные и иные уполномоченные лица при разрешении различных видов обращений граждан. В основе института обращений, выступает принцип всеобщности, смысл которого состоит в определении субъекта права обращения.

Гарантии лиц на безопасность, подавшее обращения. Запрещено следить за человеком, который подал письменное заявление в различные структуры. Лица, которые не будут соблюдать закон, несут ответственность. Из этого следует, что в данном документе не говорится о санкциях за нарушения.

Принципы прав обращений людей можно условно подразделить на две категории ³.

Закон устанавливает и перечень прав, предоставленных гражданам при рассмотрении их обращений, а именно: написать лично, водить в курс дела, предоставлять дополнительные документы или просить о особом статусе у должностного лица, обжаловать принятое решение, пользоваться защитой в суде

При этом государственные и общественные органы, предприятия, учреждения и организации, их руководители и другие должностные лица в пределах своей компетенции обязаны:

в установленном порядке вести регистрацию обращений;

объективно, всесторонне и своевременно проверять обращения;

отменять или изменять не соответствующие законам или установленным фактам решения, давать необходимые указания и принимать меры к их исполнению, а также пресекать неправомерные действия;

обеспечивать восстановление нарушенных прав и охраняемых законом интересов, реальное исполнение принятых решений, а также мер предотвращения нарушений законности;

Это особенности, характерные для любой деятельности органов публичной власти их должностных лиц.

Среди них можно выделить такие принципы как законность, обязательная всесторонняя регламентация действий публичных органов, учет интересов общества, государства и каждого конкретного индивида, компетенции, профессионализма, оперативности и быстроты осуществления процессуальной деятельности, ответственности и др.

Эти особенности, выражающие основные начала и специфику законов обращений граждан.

Обращения имеют специфику в процессуальных, отношений обращений

³ Родыгина, Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации». Н. Новгород: Нимб, 2012. С. 9.

от людей, связанные с осуществлением право на иски в различные инстанции, ходатайства. Это право регулируется различными кодексами.

К числу этих особенностей относятся следующие:

- особенность всеобщего права на обращение. Эта особенность означает, что каждый россиянин, а также лица приезжие из других стран со своими целями и лица без гражданства, пребывающие на территории РФ. Имеют преимущество обращаться в государственные органы и местное самоуправление и к их должностным лицам в любой, определенной законом форме и по любым вопросам, затрагивающим их права, свободы и законные интересы;

- особенность свободы направления письменных и устных изложений. Особенность осуществляется в следующем, никто не может принудить лицо обратиться в государственные органы, данное решение он принимает сам. Народ реализует право на обращение на добровольной основе;

- особенность обязательности принятия обращения к рассмотрению и реагирования на обращение. Обращение, подлежит обязательному рассмотрению, которое поступило в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Нормативно закреплены исключительные ситуации, когда ответ на обращения гражданина по существу не дается;

а) особенность сочетания гласности с неразглашением сведений в связи с рассмотрением обращения. Особенность гласности является основополагающим принципом осуществления государственно-властных полномочий. Каждый человек имеет свою личную информации, которая не подлежит огласки. При рассмотрении заявления не допускаются разглашений сведений, содержащейся в письменном заявлений, а также сведений, касающихся личной жизни гражданина, без его ведома. По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы и учебы. В случае , если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашений сведений, составляющих государственную или иную охраняемую секретную информацию на основании федерального закона гражд-

данина, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

б) особенность недопустимости передачи жалобы лицу, действие (бездействие) и решения которого являются предметом жалобы. ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определяет общее правило: «Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие которых обжалуется;

в) особенность своевременности разрешения обращений граждан. Состоит в следующем: в производстве по обращениям граждан строго закреплены сроки осуществления определенных процессуальных действий, за уклонения которых установлена ответственность. В то же время должностное лицо, рассматривающее обращения, исходя из смысла обращения, должно рассмотреть его по возможности так быстро и принять по нему необходимые меры, чтобы не наступили те неблагоприятные последствия, о которых сообщает автор обращения;

г) особенность раной ответственности должностного лица и заявителя при рассмотрении заявлений, жалоб. Данная особенность заключается в том, что за нарушением норм, это говорится в нормативно-правовом акте о порядке рассмотрения обращений граждан, как должные лица, так и граждане несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и др.

Основываясь на 3.ч.ст. 62 Конституцию РФ, закрепляющей принцип максимального уравнивания прав и обязанностей иностранных лиц и лиц без гражданства с правами и обязанностями российских людей, за исключением случаев.

Лица полномочные рассматривать обращения граждан:

- 1) гражданин РФ - лицо, обладающее гражданством РФ;
- 2) иностранный гражданин – что физическое лицо, не являющееся гражданином РФ и имеющие доказательство наличия гражданства (подданства)

иностранный государства. Права реализуются на основе Международного права и законодательства Российской Федерации.

3) лицо без гражданства – физическое лицо, не являющееся гражданином РФ и не имеющие доказательств наличия гражданства (подданства) иностранного государства;

4) группа или объединенные граждан – два или несколько лиц, имеющие заинтересованность в разрешении вопросов, затронутых в едином обращении.

Следовательно, если говорить о политическом характере права на обращения, то его субъектами, действительно, могут быть только граждане Российской Федерации. С другой стороны, такой подход означает лишение находящихся на территории России иностранцев и лиц без гражданства права обжаловать действия ее государственных и муниципальных органов и их должностных лиц

Лица полномочные рассматривать обращения людей:

– государственные органы ;

– органы местного самоуправления;

- лица в должности. Орган государственной власти - это составная часть государственного аппарата, такие как, законодательная, исполнительная, судебная, образованная. Для выполнения государственных функций, нужны государственно - властные полномочия. Устройство государственного аппарата закреплено в Конституции. Система и структура органов исполнительной власти устанавливается указом Президента РФ. В соответствии с ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» от 6 октября 1999 г. субъекты РФ вправе самостоятельно устанавливать свою систему органов.

Орган местного самоуправления - избираемые непосредственно населением и (или) образуемые представительным органом муниципального образования органы, наделенные собственными полномочиями по решению вопросов местного значения. Статья 12 Конституции РФ закрепила, что в Российской

Федерации признается и гарантируется местное самоуправление. Местное самоуправление в пределах своих полномочий самостоятельно. Органы местного самоуправления не входят в систему органов государственной власти.

Должностное лицо по все временно по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти связанные с коллективом, работой, служебной или производственной деятельностью, с управлением или распоряжением государственным имуществом в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях, а также в Вооруженных Силах РФ, других войсках и воинских формированиях. ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» в список субъектов, которые могут обращаться люди, включены предприятия, учреждения, организации, их администрации и должностные лица, в том числе государственные учреждения такие, как учреждения здравоохранения, образования, культуры, деятельность которых вызывает многочисленные жалобы и вопросы населения. В связи с пробелом в законодательстве, в практической деятельности по применению норм закона сложились позиция судебных органов и Прокуратуры, что нормы закона обязательны только для публичных образований. Нарушение порядка рассмотрения.

1.2 Формы взаимодействия органов местного самоуправления с населением

Местное самоуправление является частью территории населения. Чем качественнее местное самоуправление, тем самым строится «свобода» в стране. Оно реализуется в пределах муниципальных образований включает в себя элементы самоорганизации населения для самостоятельного и под свою ответственность решения вопросов местного значения. Оно обеспечивается во взаимодействии органов местного самоуправления с населением. Это взаимодействие является важным элементом системы социальных взаимодействий в рамках города как муниципального образования.

Основное направление на активное участие жителей города в решении проблем местного значения, становится фактором регулирования социальной

напряженности.

Местное самоуправление в РФ осуществляется в двух формах:

- непосредственно (выборы, референдум, сходы, собрания и пр.);
- через выборные и иные органы (Дума, Глава города, староста администрации, комитеты, советы и пр.). Согласно федеральным законам и Конституции.

Мирные массовые акции населения

Специфическая форма участия граждан в самоуправлении - мирные массовые акции: собрания, митинги, демонстрации, шествия, пикетирование. Их цель – призыв к вниманию к какой-либо проблеме, оказание влияния (давления) на органы местного самоуправления для принятия какого-то решения

Проведение таких акций, как правило, свидетельствует о проблемах ⁴.

Основным законом РФ и федеральным законодательством гарантируется право людей на проведение мирных массовых акций. Особенная черта местного самоуправления на проведения мирных, массовых в действиях регулируются уставами муниципальных образований. В частности, для мирных массовых акций населения города требуется предварительное, извещение местной администрации. Местный орган должны поставить в известность, что будет проходить мирная акция. Должно быть указано место о расположении акция, какова ее цель, сколько будет участвовать людей и кто отвечает за эту деятельность, возраст. Главный местный орган, получив уведомление, обязана обеспечить общественный порядок. Орган местного управления на полном праве своей компетенции перенести место проведения акции, если ее проведение на заявленном месте может нарушить общественный порядок, например: прервать движение общественного транспорта на важных дорогах. За массовые действия организаторы несут ответственность за ее соответствие заявленным целям и форме проведения. Никто не освобождается от ответственности за нарушение закона и общественного порядка

⁴ Вальян, С.А. Муниципальное право России. М.: Проспект, 2013 С.85.



Рисунок 2 – Формы осуществления местного самоуправления

Эти права гарантируются конституциями и действующим законодательством. Формы осуществления местного самоуправления закрепляются в Федеральном законе «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», других федеральных законах, конституциях, уставах, законах субъектов Российской Федерации, уставах муниципальных образований. Непосредственные формы местного самоуправления. К непосредственным формам местного самоуправления относятся формы прямого волеизъявления граждан осуществления местного самоуправления, закрепленные в гл. IV Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

По нашим наблюдениям граждане города Благовещенска пытаются ак-

тивно участвовать в местном самоуправлении, через отдел по работе с обращениями людей. Ведь обращение является важнейшим рычагом взаимоотношения, местной власти и населением. За последний год поступило от граждан различных обращений и составило из 4458 вопроса. Активно граждане используют электронные ресурсы, почту и поступают множество звонков. Но надо признать, что присутствует не доработка механизмов, что бы еще лучше взаимодействовать с гражданами, но об этом чуть позже.

1.3 Нормативно-правовая база для местного самоуправления с обращениями граждан

Первым сводом законов стал судебник: он регулировал отношение между государем и гражданами. В течение, времени свод законов менялся, время диктовало свои изменения. Появилась должность губернатора, что произошла передача полномочий, в обращениях граждан. Николай второй издал указ, что все сословия могут обращаться государю. В советское время множество произошло изменения в законодательстве и в том числе и с обращениями от граждан. В современной России основным законом была Конституция и нормативно-правовые акты субъектов. Только в мае был утвержден президентом закон О порядке рассмотрения обращений граждан.

В самостоятельных актах не установлены специальные правила по рассмотрению заявлений от персон, правовое регулирование осуществляется позаконными актами отдельных субъектов.

В последнее время наша страна активно расширяет свое правовое регулирование в отношении обращений от персон. Чтобы люди больше использовали свои права, и контролировать деятельность местных органов управления и лиц, которые занимают должность.

Совокупность для призыва людей имеет достаточное широкое правовое урегулирование. Правовой основой обращений от лиц является Конституция Российской Федерации 1993 г, в которой закреплен ряд статей, наделяющих

граждан правом обращаться во властные структуры, а органам публичной власти должностным лицам вменяется обязанность рассматривать и разрешать такие обращения. Это статьи 2, 32, 53 и др. Статья 33 специально посвящена обращениям граждан.

По данной статье граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. И Федеральный Закон № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

Правовая основа в местном самоуправлении с обращениями граждан на примере Администрации города Благовещенска:

- Конституция Российской Федерации;
- федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- закон Амурской области от 06.07.2011 г. № 510-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Амурской области в органы местного самоуправления»⁵;
- Устав муниципального образования города Благовещенска;
- регламент администрации города Благовещенска;
- инструкция по делопроизводству в администрации г. Благовещенска.

Рассмотрение обращений граждан относится к осведомленностью РФ и ее субъектов. В ч.2 статьи 3 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» закреплено, что законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные Федеральным законом. Изменение норм федерального закона на регио-

⁵ О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Амурской области в органы местного самоуправления [Электронный ресурс]: закон Амурской области от 06.07.2011 г. № 510-ОЗ. Доступ из справ.- правовой системы «Гарант».

нальном уровне допускается только в сторону увеличения прав и дополнения гарантий граждан и ни в коем случае не в сторону их ущемления. В тоже время законодательство субъектов не должно противоречить федеральному и установленному в Основном РФ разграничению предметов введения.

2 АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БЛАГОВЕЩЕНСКА

2.1 Общая характеристика Администрации города Благовещенска

«Местное самоуправление - оно самое близкое к людям, это позволяет, что любой гражданин может, дотянуться до нее рукой, но не всегда это получается. Местная власть должна работать эффективно, брать на себя ответственность, грамотно и своевременно выполнять свои обязательства перед гражданами и государством» В.В.Путин.

Местное самоуправление в Российской Федерации - это способ организации и осуществления власти на местах, которые избираются непосредственной формой, такие как: референдумы, выборы и др. Органы местной власти обеспечивают самостоятельное решение населением вопросов местного значения, владение, пользование и распоряжение муниципальной собственностью. Согласно, основного закона местное самоуправление имеет право на судебную защиту ⁶..

К субъектам данных взаимоотношений относятся местные органы власти, они не входят в систему органов местного самоуправления и они являются самостоятельными.

Местного управления всегда направляет свои силы на решении местных вопросов. Некоторые территория с ограниченными рамками требуют особого решения проблем в местном образовании, которые могут решить только местное самоуправление. Органы местного самоуправления не могут обращать внимания на задачи региональных и федеральных органов власти, но их решение следует исполнять только в соответствии с законом и при обязательной передаче органам местного самоуправления необходимых материальных и финансовых ресурсов. Местные интересы находятся в тесной связи с общими государственными интересами. Самоуправление должно согласовываться с дея-

⁶ Конституция Российской Федерации статья 130 о местном самоуправлении [Электронный ресурс]: принята 12 декабря 1993 г. Доступ из справ.- Правовой системы «Гарант».

тельностью центральных органов. Значение. Потому что, местное самоуправление отталкивается от базы принципов само ответственности, это следует осознавать, что управление населением соответствующей местности своими делами и под свою ответственность. К предметам ведения местного самоуправления отнесен широкий круг вопросов, в том числе: в том числе: владение, использование и распоряжение городской собственностью; местные деньги, формирование, утверждение и внедрение местного бюджета; организация, содержание и развитие городских учреждений дошкольного образования

В реализации планов местного самоуправления используют различные методы. Например, прогнозирование, планирование, правовое регулирование. Что позволяет осуществлять эффективную работу.

Методы органов местного самоуправления.

Планирование - это главный метод осуществления муниципальными органами. Органы местного самоуправления достигают поставленные цели с наименьшими затратами времени, материальных и трудовых ресурсов, наиболее целесообразным и экономичным образом Планирование разделяется на следующие последовательные стадии:

- разработка плана;
- организация осуществления плана;
- контроль за выполнением составленного плана (здесь вступает в силу метод контроля в деятельности муниципальных органов).

Прогнозирование – это сложный процесс, с помощью которого можно решить различные вопросы и предвидение изменений в развитии каких-либо событий или процессов на основе наличной информации, практической и научной.

Такая особенность характерна для управленческой активности, как организация управляющей и управляемой подсистем (например, создание исполнительных и выборных органов местного самоуправления, определение их функций, подчиненности, прав и обязанностей, подбор и расстановка кадров и т. д.). Соблюдение принципа законности и гласности и работы муниципальных орга-

нов приводит к необходимости использования специального решения правового регулирования.

Правовое регулирование – это совокупность действий направленные государством на различные социальные взаимосвязи и взаимодействия. В ограничениях управленческой деятельности органов местного самоуправления четко прослеживаются два метода работы - общее руководство, которые организуют созидательную организационную, правомерную деятельность. Эти два метода деятельности всегда следуют рядом и используются в совокупности. Например, глава администрации муниципального образования может выполнять обязанности и руководить, и движение деятельности местной администрации. Местная администрация обладает оперативно - распорядительными полномочиями в отношении структурных подразделений. Частным способом исполнительно-распорядительной деятельности является учет людских, вещественных, денежных и иных средств (ресурсов) для осуществления оперативно-распорядительной работы и ее конечных результатов. Большую роль играет для органов местного самоуправления такая форма как, информационное обеспечение, что позволяет определить нужную информацию, для её систематизации её поисков составления различных выводов их распространения нужную работа, методическое руководство, кадровое, материально-техническое обеспечение финансирование и иные методы управленческой деятельности ⁷.

Полномочия местного самоуправления – это обязанности, цель которых состоит в решении вопросов местного значения. Например: принятие местных нормативно-правовых актов, установление официальной символики, установление и регулирование услуги, регулирование тарифов.

Можно выделить несколько групп полномочий органов местного самоуправления, относящихся к различным областям деятельности – экономической, социально-культурной и др.⁸

Согласно Федеральному Закону №-131-ФЗ вопросы местного значения -

⁷ Широков, А. Местное самоуправление в новом политическом цикле: проблемы и перспективы развития // Муницип. власть. 2012. № 6. С.15.

⁸ Костюков, А.Н Муниципальное право России. М.: Юнити-Дана, 2012. С. 412 -420.

это вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией РФ и Федеральным Законом № 131-ФЗ ст.16 реализуются населением или органами местного самоуправления самостоятельно.

У местного самоуправления стоит множество целей и задач, но и существует множество вопросов. Их можно поделить на две части.

К вопросам местного значения городской местности относятся, такие как. Чтобы работали: магазины, больницы, прачки, ездил транспорт, охранялась природа, слежка за чистотой, чтобы развивалась сфера духовного развития, в сфере учебы и приобретения новых навыков, к строительным вопросам местного значения и вопросам предоставления жилья относятся: утверждение генеральных планов городской местности, правила как правильно пользоваться землей; охрана окружающей среды, охрана общественного порядка организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения, осуществление мероприятий по обеспечению безопасности людей на водных объектах, охране их жизни и здоровья, работа с детьми и молодежью, организация противопожарной охраны и пр.

Совокупность работ по улучшению территории, является для любого муниципального образования одно насущных, требующей каждодневного внимания и эффективного решения, сюда входят такие задачи, как: проектирование, строительство, создание и др.

Благоустройство муниципалитетов обеспечивается решением таких вопросов, как: создание чистых территорий и озеленения территории городского округа, использования, охраны, защиты, воспроизводства городских лесов, лесов особо охраняемых природных территорий, расположенных в границах городского округа, организация совокупности работ и озеленения территории поселения, использования, охраны, защиты, следит за особыми лесными зонами, расположенных в границах населенных пунктов поселения. Выдача разрешений на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных

конструкций на территории городского округа, осуществляемые в соответствии с Федеральным законом «О рекламе» (для городских округов и муниципальных районов); присвоение наименований улицам, площадям и иным территориям проживания граждан, установление нумерации домов, организация освещения улиц и установки указателей с наименованиями улиц и номерами домов⁹.

Местное управление обладает определенными признаками, а именно:

- наличие у муниципального образования собственности и самостоятельного бюджета;
- существование и реальное функционирование местных представительных органов;
- центральная власть не вмешивается в дела местного самоуправления и в решение вопросов, касаемых местного самоуправления;
- возможность на участие населения соответствующей территории в процессе выработки и принятия решений по всем основным вопросам местного значения;
- выборность всего состава местных органов власти на широкой демократической основе, регулярная сменяемость и отчетность перед избирателями, осуществление контроля над аппаратом управления;
- свобода и ответственность органов самоуправления в рамках своей компетенции при имеющихся ресурсах;
- гарантия социальной защиты населения, образующего местное сообщество, особенно при проведении крупномасштабных преобразований.

Задача местного самоуправления – достичь желаемый результат деятельности, достигаемый за намеченный период времени, характеризующийся набором количественных и качественных данных или параметров этого результата. Задачами местного самоуправления предоставляются его целями.

Достижение целей управления обеспечивается решением соответствующих комплексов задач. Можно сказать, что цель становится задачей, если ука-

⁹ Заболотских, Е.М. Ответственность должностных лиц и органов местного самоуправления: научно-практическое пособие 2013 С.215

зан срок ее достижения и конкретизированы количественные и качественные характеристики желаемого результата.

Целью местного самоуправления можно считать развитие народовластия, эффективное управление, привлечение людей к участию в управлении муниципальным образованием и решению вопросов обеспечения его жизнедеятельности, а также повышение качества уровня жизни населения,

Задачами местного самоуправления можно считать укрепление основ конституционного строя Российской Федерации. Обеспечение права граждан на осуществление местного самоуправления, создание на местном уровне условий для обеспечения и защите прав и интересов населения, создание условий обеспечения населения образовательными, медицинскими и другими социальными услугами; проведение мероприятий по учету населения; подготовка кадров муниципальной службы и т.д. Именно из задач вытекают функции местного самоуправления. Научкой муниципального права разработаны несколько классификаций функций местного самоуправления. В данном параграфе мы рассмотрим классификацию функций местного самоуправления, разработанную на основе функций государства

Таким образом, местное самоуправление в значительной степени заинтересовано в повышении активности населения в принятии управленческих решений и улучшении уровня и качества жизни населения на территории муниципальных образований.

Местное самоуправление – это основа демократического строя. Что обеспечивает приближение управления к гражданам. Обязанности местного самоуправления заключаются:

- обеспечение участия населения в решении вопросов местного значения и осуществлять форму прямого волеизъявления, путем голосования и др.;
- обеспечение комплексного развития территории муниципального образования;
- обеспечение удовлетворения потребностей населения в социально-культурных, коммунально-бытовых и других жизненно важных услугах;

– управление муниципальным имуществом и финансовыми средствами (экономическое);

– охрана общественного порядка – является основой спокойной жизни, реализация прав и свобод людей, порядок поддерживают, органы внутренних дел;

-обеспечение окружающей среды, влияющая благоприятно на человека, реализуется населением и органами местного самоуправления, что влияет, на социально- экономическое развитие муниципального образования.

Все функции местного самоуправления взаимосвязаны и исполняются органами местного самоуправления в совокупности. При этом роль населения в реализации функций местного самоуправления тем больше, чем большее развитие получает институт местного самоуправления в конкретном муниципальном образовании ¹⁰.

Под органами местного самоуправления, как правило, понимают выборные и другие органы, наделенные полномочиями на решение вопросов местного значения и не входящие в систему органов государственной власти. Это органы местных саморегулируемых территориальных сообществ, муниципальных образований, которыми они формируются и перед которыми несут ответственность за надлежащее исполнение своих полномочий.

Органы местного самоуправления обладают следующими особенностями:

– не входят в систему органов государственной власти (в соответствии со ст. 12 Конституции);

– в случае наделения их отдельными государственными полномочиями они могут участвовать в осуществлении государственных функций, и их деятельность в данном случае будет находиться под контролем государства (в соответствии со ст. 132 Конституции).

Статьей 34 Федерального закона №131 –ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в уставе говорится о том, что муниципальный район и поселения, являющегося административным

¹⁰ Васильев, А.А Система муниципального управления. М.: КНОУС, 2013. С.87.

центром муниципального района, может быть предусмотрено образование местной администрации муниципального района, на которую возлагается исполнение полномочий местной администрации указанного поселения. В этом случае в поселении, являющемся административным центром муниципального района, местная администрация не образуется, глава поселения входит в состав представительного органа поселения с правом решающего голоса и исполняет полномочия его председателя. Тем самым четко определяет структуру органов местного самоуправления, включая в нее следующие элементы:

- а) представительный орган муниципального образования;
- б) глава муниципального образования;
- в) местная администрация;
- г) контрольный орган муниципального образования;
- д) иные органы местного самоуправления, предусмотренные уставом.

Причем наличие первых трех элементов в системе органов местного самоуправления является обязательным. Уставами муниципального района и поселения, являющегося административным центром муниципального района, может быть предусмотрено образование местной администрации муниципального района, на которую возлагается исполнение полномочий местной администрации указанного поселения. В этом случае в поселении, являющемся административным центром муниципального района, местная администрация не образуется, глава поселения входит в состав представительного органа поселения с правом решающего голоса и исполняет полномочия его председателя.

Информация об изменениях:

Миссия – это краткая формулировка уникальной роли региона во внешней среде, ориентированная на перспективу и опирающаяся на реальные предпосылки ¹¹.

Миссией, работы органов местного самоуправления города Благовещенска является:

Обеспечение жизнедеятельности городского муниципального образова-

¹¹Новикова, И.В. Стратегическое планирование развития региона. Благовещенск: Изд-во « АмГУ», 2008. С.31.

ния, заключающееся в максимальном и эффективном выполнении разнообразных хозяйственных и социально-политических функций, направленных на удовлетворение потребностей населения и организаций, действующих на территории поселения. Работа определяется постановлениями, распоряжениями органов власти, запросами и жалобами населения, необходимостью обеспечения успешной работы в районе муниципальных служб.

Место, где в середине прошлого столетия был основан Благовещенск, привлекло внимание русских землепроходцев уже за два века до этого. В 18 столетии казаки Василия Пояркова, а затем «охочие люди» разных сословий, произвели разведывательную работу, в течение времени город эволюционировал, совершенствовался и стал областным центром. Благовещенск – является областным центром Амурской области, который является общественно-политическим и культурным городом. В Благовещенске проживает 250 тысяч человек, проблемой города и области является отток людей и высокая смертность, что не позволяет на полную мощь раскрутить местное самоуправление. Внутреннее перемещение населения из села в город, которое во многих странах является источником их роста (его часто называют «великим переселением народов XX века»).

Благовещенск, справедливо называют «кузницей кадров» Шесть высших учебных заведений и 7 колледжей. Кто к нам приезжает в наш город впервые, восхищается его красотой и своеобразием. Две могучие реки протекают здесь, Зея и Амур.

Территориальная миграция населения происходит также между большими и малыми городами. Оба этих вида очень широко представлены, в частности в нашей стране. Хотя внутренние перемещения характерны для всех стран, в различных странах они находятся на разных стадиях развития. В развивающихся странах потоки сельских жителей, не имеющих земли и работы, устремляются в города в поисках лучшей доли, а в наиболее развитых странах — преобладают «обратные» миграции населения (из городов в пригороды, а частично и в сельскую местность). Город Благовещенск – является муниципальным образо-

ванием .

Основными признаками муниципального образования являются: населенная территория, местные финансы, муниципальная собственность, органы местного самоуправления .

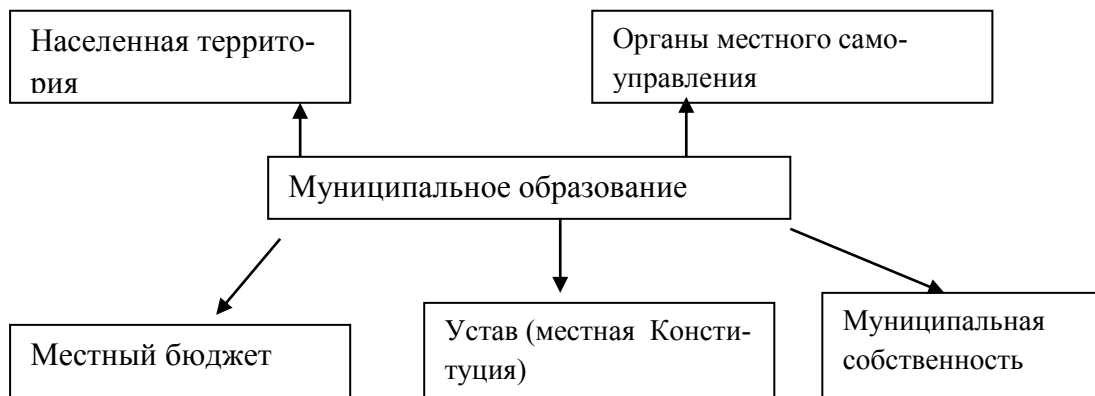


Рисунок 3 Признаки муниципального образования

Главное структурное подразделение города Благовещенска является исполнительно - распорядительным органом муниципального образования. Свод законов устанавливает полномочия для решения вопросов, которые касаются города и пригорода, относящихся к местному значению. Главным Аппаратом Благовещенска руководит мэр города на принципах единодержавие. Администрация города Благовещенска обладает правами юридического лица в соответствии с федеральным законом, юридического лица в соответствии с федеральным законом, регулирующим общие принципы организации местного самоуправления в Российской Федерации.

Устав – является местной Конституцией для данной территории. В ней повествуется список местных вопросов, структура администрации и ее порядок формирования, говорится о местной символике и гимне, о порядке формирования и утверждения местного бюджета, а так же порядок контроля его исполнения. Устав разрабатывается местными органами власти. Утверждается губернатором области.

Администрация города Благовещенска осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными актами Российской Федерации и Амурской области, решениями городской Думы, постановления-

ми мэра города, Уставом и регламентом администрации города Благовещенска, утверждаемым мэром города¹².

В составе администрации мэр и его заместители, которые курируют вопросы в компетенции города.

Руководство Администрации города состоит:

– мэр города является высшим должностным лицом муниципального образования города Благовещенска, путем народного голосования, наделяется настоящим. Местными законами собственными полномочиями по решению вопросов местного значения и возглавляет администрацию города Благовещенска.¹³ Последний мэр, города Благовещенска был избран тайным голосованием, городской думы.

– первый заместитель мэра города занимается вопросами по комплексу отраслей: обеспечивающих функционирование энерго-, электроснабжение, водоснабжения, систему учета и расчетов за потребление коммунальных услуг, вентиляции, лифта, вывоз мусора и др.;

– заместитель мэра города контролирует работу управлений: образования, по физической культуре, спорту и делам молодежи, совокупность достижений общества в его материальном и духовном развитии, используемом обществе, отдел по делам несовершеннолетних, отдел опеки и охраны здоровья;

– заместитель мэра города - контролирует работу управлений: расширенного производства и постепенные качественные и структурные положительные изменения экономики и капитала, по развитию потребительского рынка и удовлетворения каких-либо потребности людей, муниципального заказа, финансовые вопросы;

– заместитель мэра города контролирует работу управлений: в искусстве проектирования и в строительстве объектов и градостроительства, земельные дела, отдел информационной системы обеспечения градостроительной дея-

¹²Городская Администрация города Благовещенска [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2007. Режим доступа: <http://www.admblag.ru>. 01.05.2016.

¹³ Устав города Благовещенска- принят решением городской Думы от 26.05.2005 № 62/89 с поправками от 17.12.2015 № 17/196). Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

тельности;

– заместитель мэра города – контролирует работу управлений: информационной политики, по документационному обеспечению управления, единой муниципальной информационной системы, организационной работы, контролирует объединённую группу, которая имеет общие свойства и характеристики, это специализированные подразделения в структуре предприятия, призванных управлять персоналом предприятия.

Контрольно-счетная палата выполняет функции по выявлению финансовых нарушений, экспертно – аналитическую, выполняют финансовую проверку по бюджету. Палата формируется городской Думой в порядке, установленном положением о контрольно-счетной палате, и состоит из председателя контрольно-счетной палаты, заместителя председателя контрольно-счетной палаты, аудиторов контрольно-счетной палаты. На четыре года со дня вступления в силу решения городской Думы. Которая на должность, на которую назначаются председатель контрольно-счетной палаты, заместитель председателя контрольно-счетной палаты, аудиторы контрольно-счетной палаты.

На должность председателя, лицо, которое замещает председателя и людей, которые ведут бухгалтерский учет контрольно – счетной палаты принимается множеством поднятых рук от установленной числа депутатов городской Думы. Потом происходит назначение, которая приняла городская Дума на должность контрольной – счетной палаты

Избирательная комиссия – специальный орган, созданный для проведения выборов и референдумов. Избирательная комиссия Благовещенска формируется городской Думой. Срок полномочий муниципальной избирательной комиссии составляет 4 года и исчисляется со дня ее первого заседания. Избирательная комиссия муниципального образования города Благовещенска является муниципальным органом, который не входит в структуру органов местного самоуправления.

Управление по документационному обеспечению администрации города Благовещенска является структурным подразделением отраслевого (функцио-

нального) органа администрации города отдел по работе с обращениями граждан¹⁴.

Отдел в своей деятельности руководствуется:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и др.

Основной задачей отдела является организация работы с обращениями граждан в администрации города Благовещенска.

Основные функции по организации работы с обращениями граждан:

- осуществляется регистрация обращений граждан.
- ведет запись личный прием граждан главой администрации города Благовещенска и его заместителями;
- ведет прием граждан начальником отдела и сотрудниками отдела;
- обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан в администрацию города;
- проводит анализ и обобщение вопросов, которые ставят граждане в обращениях, и готовит на этой основе оперативную и периодическую информацию главе администрации города Благовещенска.

Структура отдела по работе обращений граждан:

- а) начальник отдела;
- б) руководитель – секретарь;
- в) главный – специалист;
- г) консультант.

¹⁴ Устав города Благовещенска [Электронный ресурс]: принят решением городской Думы от 26 мая 2005 г. № 62/89 (с поправками от 17 декабря 2015 г. № 17/196). Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

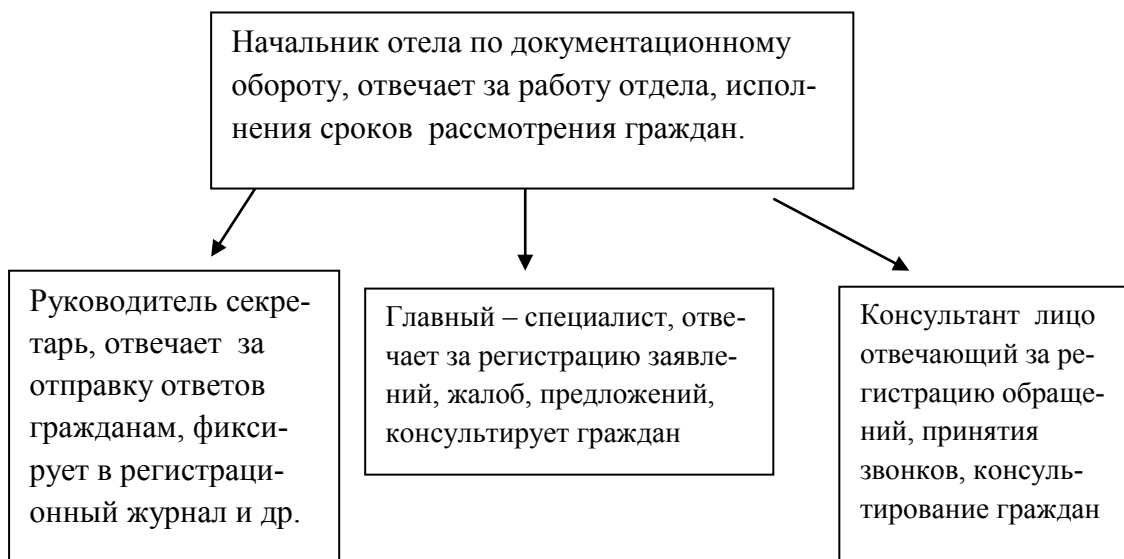


Рисунок 4 Структура отдела по работе с гражданами.

Правила документооборота по обращениям граждан установлены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с измен. и доп. 29.06. 2010 и 27.07.2010).

И так рассмотрим сроки и делопроизводства по обращению граждан.

Правила документооборота по обращениям граждан установлены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с измен. и доп. 29.06. 2010 и 27.07.2010).

И так рассмотрим сроки и делопроизводства по обращению граждан.

Работа с обращениями и посещения правомочные лица, включает в себя выполнения множество функций. Таких как поступление и первичная обработка письменных заявлений и других видов; регистрация обращений, рассмотрение жалоб руководством, подготовка макет ответа на обращение, извещение заявителя о направлении письменного заявления, предложения в другие учреждения и организации, уведомление заявителя о затяжном рассмотрении заявления, жалобы; проверка за сроками исполнения документов и выполнением принятых по ним решений, ответ лицу, посещение лица который находится в должности, информационно-справочная работа по жалобам и предложениям, составление дел и текущее хранение обращений, анализ поступивших обращений, работа с устными обращениями о персон. По нашему исследованию, мы

узнали, что организационные документы, являются постоянными документами, они действуют пока не появится новая форма документа и не будет утверждена. В связи их смены, являются изменение нормативно – правовых актах, либо в них вносятся необходимые изменения и дополнения решением распорядительными документами главы местного самоуправления. В случае реорганизации деятельности муниципалитета разрабатываются новые организационные документы и их утверждение.

Что бы обратили внимания на проблему гражданина, нужно написать собственноручно, заявление или жалобу, ходатайство, петицию или передать через почтовое отделение, или переслать электронным письмом. Обязательно указать, кому направляется данное письменное обращение: имя фамилию, адресат обращения, должность лица в которой находится, названия ведомства или орган местного образования. Для того что бы, письмо не пришло обратно вам в руки, вам нужно обязательно указать вашу фамилию, имя, отчество, где вы проживаете, можно и номер телефона, если электронной почтой, то и адрес электронной почты. Обращение пишется в свободной форме, но суть должна быть понятна, адресату. Заявление должно быть направлено Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Для завершения обращения ставим число, когда написано обращение и личную подпись.





Рисунок 5 Основные сведения об обращении, подлежащие обязательному учету.

Обработка обращений от индивидумов ведется так же, как и в общем делопроизводстве. Письменное заявление или письмо, подлежит обязательному рассмотрению. Согласно 9 ст. настоящего закона. Секретарь при получении письма, должен проверить: правильно ли написал человек адрес, откуда пришел документ. При вскрытии конверта (пакета) проверяется наличие документов, включая приложения. При недостатке вложений, повреждений документов или приложений к ним необходимо сообщить в тот же день отправителю в письменной форме. Составляется акты в 3 экземплярах такие как: в документе подозрительный предмет. Первый акт остается в отделе по работе с населением, второй приобщается к поступившему документу, третий направляется отправителю документа. Конверты сохраняются и прилагаются к документам в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя и дату отправки, в остальных случаях конверты уничтожаются.

Поступившие конверты с пометкой «Лично в руки» или с печатью «Секретная информация» в отдел документационного обеспечения. Работники службы управления документа оборота не вскрываются, а лично передаются в руки, особенно надо заметить, что на конверте нужно поставить штамп о поступлении письма его дату, после этого закрытое письмо с важными бумагами передать в подразделение, отвечающее за работу с информацией ограниченного доступа и подписать «Лично».

Ошибочно, доставленная корреспонденция возвращается отправителю. Если подозрительно пакет выглядит, то сразу же ставится в известность руководителя отдела. Отделяет от письма, вложенное в него оригинальные документы, Если нужна копия документа, то с них снимают копии.

Электронные письма тоже подвергаются обязательной регистрации в соответствии закона. Информация, поступающая по электронной почте, факсимильной связи регистрируется в общем отделе и передается в общем порядке на исполнение. Письмо так и остаётся собственно написанным, но самое главное на наш взгляд, это какой способ передачи. Он имеет множество преимуществ. Во - первых, он быстро поступает до адреса, что позволяет сохранить нам время. Во - вторых если не требует дополнительной проверки и для дачи ответа и дополнительной информации. Что позволяет быстро получать нужную информацию. «В целях заключения гражданско-правовых договоров или оформления иных правоотношений, в которых участвуют лица, обменивающиеся электронными сообщениями, обмен электронными сообщениями, каждое из которых подписано электронной подписью или иным аналогом собственноручной подписи отправителя такого сообщения, в порядке, установленном федеральными законами, иными нормативными правовыми актами или соглашением сторон, рассматривается как обмен документами». Если отсутствует электронная подпись, то его нельзя рассматривать как обмен документами

Принятые факсы, которые принимаются через специальный аппарат. Регистрируются, рассматриваются и передаются на рассмотрение руководству или непосредственно исполнителю организации, которому был адресован факс. Передаётся по сети службой документального обеспечения. Организации руководству или непосредственной исполнителю. Регистрируется в общем отделе в журнале регистрации факсимильной информации. Журнал включается в номенклатуру дел администрации города. Существуют законодательно установленные сроки и способы обработки документов. Факсы не являются обратной связи с

гражданами, это отправка ответа, а не для подачи заявлений, предложений и жалоб.

Есть такие документы, которые требуются к срочному рассмотрению и они сразу же подвергаются регистрации. А остальные документы, которые поступили, в отдел обрабатываются в первый день поступления, а если был выходной, то регистрируется в первый рабочий день.

Присланные документы, передаваемые по каналам телеграфной связи, принимаются под расписку с проставлением даты и времени приема. Текст документа записывается или печатается получателем, регистрируется и оперативно передается руководителю, которому она адресована.

Если нужно дополнительное время организации для рассмотрения обращений и обработки и передачи документов, то они указываются в локальном нормативном акте, который доводится до всех работников с неукоснительным их выполнением.

Документы, других ведомств, производится исходя из оценки их содержания, на основании установленного в организации распределения обязанностей между руководством. Для начала нужно рассмотреть документ, потом его зарегистрировать. И только после этого передаются на рассмотрение руководству организации.

Документы подверглись контролю, службой документального обеспечения, передаются на рассмотрение руководству организации в день их поступления. Рассмотренные руководством документы с резолюциями возвращаются в службу документационного обеспечения управления, где в регистрационно-контрольном журнале и в электронной карточке.¹⁵ Вносится содержание резолюции. Резолюция – это решение написанное руководителем указывая, кто будет исполнять данный вопрос. Резолюция пишется на самом документе или на специальном бланке, указывая исполнительных лиц, если указано много лиц, то первый человек будет считаться ответственным за исполнением. В данном ре-

¹⁵ Регистрационно-контрольная форма (РКФ) [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2015. Режим доступа: http://clerical_work.academic.ru. 01.05.2016.

шении указывается срок исполнения поручения, фамилия, имя, отчество и должности исполнителей поручений, только после этого документ передается на исполнение. Если исполнителями являются несколько структурных подразделений, то подлинник передается ответственному исполнителю, а остальным передаются копии документа.

Документ, требующий на передачу из одного подразделения в другое, то передача документа, производится только с разрешения руководителя или по договоренности между руководителями подразделений. О передаче документа в ходе исполнения уведомляется служба ДООУ, которая делает об этом отметку в РКФ, в течение 7 рабочих дней¹⁶.

Обязанность по обеспечению сохранности документов по обращениям людей возлагается на работников отдела учета и контроля Управления по работе с письменными заявлениями и жалобами от людей. Для данной категории документов устанавливается, как правило, пятилетний срок хранения. В необходимых случаях постоянно действующей Центральной экспертной комиссией ДООУ может быть принято решение об увеличении срока хранения, в том числе о постоянном хранении наиболее ценных и социально значимых предложений граждан.

Фиксированность заявлений от людей имеет две специфики. Во-первых, обращения граждан подлежат фиксации все без исключения. Воле - изъявления от людей регистрируются в течение трех дней с момента поступления в организацию. Во-вторых, фиксированный номер включает заглавный инициал фамилии лица, кто написал заявление и порядковый номер поступающего обращения в пределах данного года. Регистрационный дефлятор может быть дополнен другими обозначениями, если они необходимы для обеспечения систематизации, поиска, анализа и сохранности обращений людей в данной организации.

В случае направления заявления в различные организации по одному и тому же вопросу, все они будут переданы в тот орган или организацию, которая

¹⁶ Делопроизводство от А до Я. Работа с обращениями граждан [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: /<http://naar.ru>. 01.04.2016.

компетентна в решении данного вопроса, поставленного в обращении. В этом случае все поступившие письма и устные вопросы от людей должны быть учтены под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера через дробь.

Повторное заявления, это поступившее от одного и того же лица, который не удовлетворен данным ему ответом по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен данным ему ответом. Распространенной регистрационной формой для обращения людей является контрольная карточка.

Число копий регистрационной контрольной картой определяется необходимостью для справочной работы и контроля исполнения заявлений самой организацией.

Регистрационно-контрольные карточки могут формироваться по алфавитному, географическому или тематическому признакам. Примером служит регистрационная карточка (приложение А).

Рассмотрение заявлений, ходатайств и др. руководством осуществляется так же, как и другой корреспонденции, поступающей в организацию: руководитель знакомится с содержанием обращения, пишет резолюцию. Ответственность за исполнение документа несет должностное лицо (лица), указанное в резолюции, если поручение дано нескольким исполнителям, то исполнитель, указанный в поручении первым, является главным лицом, который ответственный за дачу ответа. Остальные соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, представляют предложения главному лицу. Если заявление состоит из рядов вопросов, которые могут решить несколько компетентных органов, то в течение семи дней с момента регистрации, направляются копии обращения в другие соответствующие органы или лицам которые занимают должность. Орган или должностное лицо, переадресовавший заявление, жалобу и другие их виды, то могут запрашивать различные материалы о результатах рассмотрения письменного обращения, но при этом не разрешается направлять адресату решение или действие (бездействие), которое

может быть обжаловано человеком. Исключение составляют только суды, органы дознания или предварительного следствия.

При рассмотрении жалоб и других видов изложения от населения, если руководитель может сразу принять решение, то он отражает его в резолюции. Секретарь (или исполнитель) составляет и оформляет ответ заявителю. Если требуется мнение специалистов, запросы в другие организации и др., руководитель назначает в резолюции исполнителя (исполнителей), а документ передается на исполнение.

Ставить в известность заявителя о направлении заявления, ходатайств и др. в другие учреждения и организации. Если обращение не относится к компетенции донного органа или должностного лица, в течение семи дней с момента регистрации его пересылают по назначению, а заявителю высылают уведомление о направлении его обращения в другую инстанцию.

Ставить в известность заявителя о длительном рассмотрении обращения. Создателю обращения должно быть направлено извещение о длительном сроке рассмотрения обращения, если для принятия решения требуется специальное изучение или дополнительная проверка. Отсутствие уведомления влечет за собой ответственность.

Подготовка проекта ответа на предложения и других видов изложений осуществляется исполнителем, назначенным руководителем организации в резолюции. В резолюции указывается: назначенное лицо (исполнитель) фамилия и инициалы, кто первый написан в резолюции, тот будет ответственный за ответ. Резолюция пишется от руки на отдельном листе, который прикрепляется к левому углу обращения. При подготовке ответа при необходимости исполнитель посылает запросы в другие организации. Установлено законом, что ответ на запрос должен быть подготовлен и выслан в течение 15 дней. Запросы составляются в трех экземплярах: один направляется по назначению в адрес, второй – автору обращения, третий помещается в дело. Лицу обращения может быть направлено только письмо-уведомление о направлении запросов в другие организации для принятия решения по его обращению.

Проект ответа должен готовиться очень тщательно, а принимаемое решение опираться на законодательство РФ, всестороннее изучение всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина направить обращение.

Контроль и надзор за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляют организации в соответствии с их деятельностью. В органах государственной и местной властях постоянно ведется совершенствования работы с обращениями. В целях своих совершенств, они должны осуществлять ведомственный контроль, обязаны контролировать соблюдение требований Закона подчиненными им или входящими в их состав (систему) организациями и принимать в установленном порядке меры по устранению выявленных нарушений.

Наблюдение за сроками исполнения документов

В ежедневной работе, нужно помнить дату вхождения и нумерацию документов, чтобы вовремя дать ответ за каждое обращение, осуществляет сотрудник ДООУ или должностное лицо, отвечающие за работу с людьми и их письменными работами. Письменные обращения сельского и городского рассматриваются в порядке и сроки, установленные федеральным законом и иными нормативными правовыми актами. Конкретный срок подготовки ответа на обращение устанавливается главой администрации, его заместителями в резолюции на регистрационной карточке.

Если для принятия решения требуется направить запросы в другие компетентные организации или органы государственной власти, такие обращения ставятся на особый контроль. В этом случае в организации на всех Регистрационная – Контрольная Форма, а также на самом обращении проставляется штамп и пишется слово «Контроль» или буква «К». Предложения, заявления, жалобы, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению вопроса. Решение о снятии с контроля принимают только руководители, ответственные за правильное рассмотрение писем людей. Если присутствуют приложения, то в документе указывают, сколько есть в наличии них. Утверждаемые приложения должны быть подписаны исполнителем-руководителем под-

разделения, подготовившего документ.

Компьютерные технологии помогают своевременно контролировать большой поток писем и личных посещений к руководителям. В настоящее время существует достаточно различных компьютерных программ, позволяющих осуществлять контроль обращений граждан.

Ответ человеку и группе лиц, оформляется на бланке письма организации. Чтобы написать человеку ответ, который обратился, мы используем такие же правила, как при написании писем. Используя гербовую печать. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом или лицом, исполняющим его обязанности. Ответ заявителю пересылается по почте или лично, если гражданин, это указал. Ответ не дается на анонимное обращение, в котором не указана фамилия гражданина и его почтовый адрес.

В результате рассмотрения обращений граждан, органы или должностные лица местного самоуправления принимают одно из следующих решений:

- о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении или об информировании, о результатах рассмотрения обращения;
- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- о мотивированном отказе в удовлетворении обращения.

Непосредственную организационную работу по выполнению поставленных на контроль документов осуществляют заместители главы района, руководители структурных подразделений аппарата, органов Администрации района в соответствии с их компетенцией.

Информационно-справочная работа с обращениями от людей устанавливается самой организацией: картотеки, принципы квалификации в них карточек для быстрого и точного поиска нужного воззвания. Как правило, система карточек производится в алфавитном порядке по фамилиям заявителей, что дает возможность ответить на любой запрос о состоянии рассмотрения любого обращения. Все документы само обращение гражданина документы, создаваемые в процессе подготовки должны храниться в структурном подразделении

или у лица, отвечающего за работу с письмами граждан. Исполнителю запрещается формировать и хранить дела. Поэтому после завершения работы и подготовки ответа гражданину он обязан все документ, включая экземпляр КРК, передать ответственному за работу с заявлениями, предложениями, ходатайствами и др. Для централизованного формирования дела.

Важно помнить, что в дела подшиваются только исполненные документы, т.е. после того, как ответ гражданину уже направлен.

Формирование, оформление и временное хранение дел по обращениям людей должно отвечать требованиям Государственного стандарта «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации». Имеются особенности, по формированию дел по обращениям граждан заключаются в том, что:

- все документы, создаваемые в результате подготовки ответа на обращения гражданина, должны быть сформированы в отдельные от общей переписки дела;

- в деле документы располагаются в следующей последовательности:

- оригинал обращения;

- копия ответа;

- все документы, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина, в хронологической последовательности по мере их поступления;

- в деле могут быть подшиты несколько групп документов, которые располагаются в алфавитном порядке, в зависимости от количества поступивших обращений в организации и документов к ним предлагающиеся. При формировании дел работником отдела учета и контроля проверяется правильность направления документов в дело, оформление документов (наличие дат, подписей, виз) и их полнота (комплектность);

- не рассмотренные полностью письменных заявлений, жалоб от персон, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается, они возвращаются исполнителям на доработку;

- повторные обращения и все материалы к нему подшиваются за группой

документов по первому обращению; обращения граждан по вопросам работы организаций и обращения по личным вопросам группировать отдельно;

– совместные обращения от людей следует формировать в отдельные дела.

Личный прием - это посещение гражданина в государственные органы и местные органы власти к главам, их заместителям. Существуют и дополнительные гарантии для определенных граждан, такие как: беременные женщины, инвалиды различных групп, ветераны войны. Информация о месте (расположение и номер кабинета, помещения) и времени (дни и часы) приема должны быть доступны для граждан. Эти сведения размещаются на стендах или официальном сайте организации. Обычно личный прием граждан осуществляется один раз в неделю, преимущественно в вечернее время. Запись производится консультантами заместителей главы администрации города ежедневно в приемных заместителей главы администрации города, а также по телефону.

Для посещения к руководителю человек, обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт). В организации, осуществляющей прием граждан, может вестись журнал предварительной записи посетителей. Секретарь руководителя ведет регистрационно-контрольную карточку или журнал, где фиксируются как устные, так и письменные обращения граждан.

Руководители органов администрации самостоятельно организуют посещение обращений граждан и подготовку ответов на них. Если в процессе личного посещения гражданина удовлетворило решение руководителя, краткое содержание этого решения заносится в регистрационно-контрольную карточку или в журнал и обращение считается исполненным. Если руководитель не может принять решение во время приема, тогда составляется письменное обращение, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Если обращение гражданина не относится к компетенции данной организации, лицо, ведущее прием должно помочь посетителю определить, где находится нужное учреждение (адрес, телефон, факс и т.д.)

Анализ поступивших обращений делают для исключения повторных об-

ращений. Унификация работы обобщений и анализ граждан применяется классификатор обращений от людей. Анализ ведется в организациях в виде справок, электронных карточек, таблиц, сводок и обзоров. Такие обзоры составляются периодические. По решению руководства организации - это необходимый минимум. Они могут, составляется ежемесячно, ежеквартально и т.д. Руководители структурных подразделений систематически анализируют письма граждан, изучают и обобщают вопросы, которые ставят граждане в письмах и на личном приеме, на основе периодической информации осуществляют подготовку предложений по удалению причин, порождающих обоснованные жалоб от людей.

Цель составления аналитических документов заключается в том, что можно обобщить содержание в обращениях предложений, рекомендаций, практических советов, замечаний, чтобы в дальнейшем своевременно выявить и устранить причины, порождающие нарушение прав и интересов граждан, охраняемых законами РФ. Обзор анализа по обращению от людей помогают улучшить работу.

Аналитические документы не имеют установленную форму, поэтому имеют различный вид, где можно отражать те показатели, которые необходимо в данный момент проанализировать и просчитать для различных задач, для анализа исполнительской дисциплины в структурных подразделениях, причины задержки или неисполнения обращений от группы и т.д. Примером служит: «Сводка об исполненных обращениях граждан с нарушением срока исполнения».

У каждого человека и группы лиц есть право на письменные заявления и другие виды обращений и посещение должностных лиц в различные структуры, которые предоставлены государством, для того чтобы, человек мог осуществлять свои права, и вносить корректировки в управление страны, может получать информацию о государственном бюджете и получать правовые гарантии. Права людей на различные письменные и устные обращения, установленные законом порядке.

Работа с устными обращениями граждан.

Личный прием - это посещение гражданина в государственные органы и местные органы власти к главам, их заместителям. Существуют и дополнительные гарантии для определенных граждан, такие как: беременные женщины, инвалиды различных групп, ветераны войны. Информация о месте (расположение и номер кабинета, помещения) и времени (дни и часы) приема должны быть доступны для народа. Эти сведения размещаются на стендах или официальном сайте организации. Обычно личный прием граждан осуществляется один раз в неделю, преимущественно в вечернее время. Запись производится консультантами заместителей главы администрации города ежедневно в приемных заместителей главы администрации города, а также по телефону.

Гражданину, прежде чем попасть на личный визит с руководителем, он должен записаться на приём. При нём должны быть такие документы: подтверждающие личность и дополнительные справки, если требует, конечно интересующейся вопрос. Секретарь или руководитель документационного отдела записывает в регистрационную карточку, где указывает: кто записан на приём, время приёма, кому и суть вопроса. Если человека или группу лиц удовлетворил ответ от руководителя, или его заместителей, записывается в карточку или журнал регистрации и считается, что «дело сделано». Если руководитель не может принять решение по данному вопросу, то «гостя» просят написать заявления для дальнейшего рассмотрения вопроса. Если обращение гражданина не относится к компетенции данной организации, лицо, ведущее прием должно помочь посетителю определить, где находится нужное учреждение (адрес, телефон, факс и т.д.)

Устное обращение людей может поступать по телефону. По телефонным обращениям справочного характера абонентам с использованием имеющейся адресно-телефонной базы данных безотлагательно предоставляются необходимая информация и разъяснения по существу поставленных вопросов. Регистрируются в общем отделе. В журнале регистрации факсимильной информации. В регистрационный журнал включается в номенклатуру дел администрации горо-

да.

Телефонные обращения граждан по сложным вопросам, требующим дополнительной проверки и принятия необходимых мер, регистрируются в день их поступления: информация, полученная в составе обращений, в установленном порядке вносится в РКФ¹⁷.



Рисунок 4 - Схема рассмотрения обращений граждан

Указанная информация направляется по принадлежности в структурные подразделения, в организации для решения поставленных в обращениях вопросов в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан.

Организация по документообороту и анализа, контролирование за выпол-

¹⁷ Делопроизводство от А до Я. Работа с обращениями граждан [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: /http://naar.ru. 01.04.2016.

нением сроков письменных ответов и записи на личный прием, является трудоёмкой работой и занимающей много времени. Она занимается с работой людскими обращениями. Будет это письменное или устное обращение. Каждое обращение гражданина (в любой его форме) может содержать конкретные требования, указания на нарушения и предложения по разрешению проблем. Закон закрепляет гарантии граждан по рассмотрению их обращений и принятия по ним законных решений, которые могут иметь пользу, как для самих заявителей, так и для организаций¹⁸.

По мнению Михаила Арбузова, что: «Наша задача — сделать этот процесс максимально прозрачным, и если публичная отчётность будет сопровождать как отдельный механизм реализацию норм закона, я думаю, что качество работы с обращениями граждан можно будет радикально повысить».

2.2 Анализ деятельности администрации города Благовещенска по работе с обращениями граждан

У каждого человека и группы лиц есть право на письменные заявления и другие виды обращений и посещение должностных лиц в различные структуры, которые предоставлены государством, для того чтобы, человек мог осуществлять свои права, и вносить корректировки в управление страны, может получать информацию о государственном бюджете и получать правовые гарантии. У людей есть право на письменные и устные обращения, установленные законом порядке.

Обращение гражданина - это непосредственная форма взаимодействия с государственными и местными органами власти с населением. Это устные и письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления и к должностному лицу¹⁹.

В регистрации обращений людей, используют классификатор обращений. Такие как жилищное – коммунальное хозяйство и др. Они же разбиваются на

¹⁸ Делопроизводство от А до Я. Работа с обращениями граждан [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Режим доступа: /<http://naar.ru>. 01.04.2016.

¹⁹ Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 06.10.03 г. № 131-ФЗ. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

мелкие под темы, отражающий состав обращения. Например: отсутствие транспорта на линии. Классификатор помогает вести аналитические работы по проблемам, касающихся народа. Этот метод обработки обращений не содержит никакой информации о заявителе, о его материальном положении и определенном статусе.

Все процессы и явления, протекающие в общественной жизни человека, являются предметом, изучения статистической науки, они находятся в постоянном движении и изменении.

Динамическими рядами в статистической науке называют статистические данные, характеризующие изменения явлений во времени, они строятся для выявления и изучения возникающих закономерностей в развитии явлений в различных сферах (например, экономической, политической и культурной) жизни общества.

Правильное построение рядов динамики предполагает выполнение ряда требований:

а) все показатели ряда динамики должны быть научно обоснованными, достоверными;

б) показатели ряда динамики должны быть сопоставимы по времени, т.е. должны быть исчислены за одинаковые периоды времени или на одинаковые даты;

в) показатели ряда динамики должны быть сопоставимы по территории;

г) показатели ряда динамики должны быть сопоставимы по содержанию, т.е. исчислены по единой методологии, одинаковым способом;

д) показатели ряда динамики должны быть сопоставимы по кругу учитываемых хозяйств. Все показатели ряда динамики должны быть приведены в одних и тех же единицах измерения.

В рядах динамики имеются два главных элемента:

– показатель времени (t);

– уровни развития изучаемого явления (y). В рядах динамики в качестве показателей времени могут выступать определенные даты времени или отдель-

ные периоды.

Уровни, образующие ряды динамики, определяют количественную оценку развития во времени исследуемого явления или процесса, они могут выражаться относительными, абсолютными либо средними величинами. Уровни рядов динамики в зависимости от характера исследуемого явления могут относиться к определенным датам времени или к отдельным периодам.

Временной ряд, состоит из структурной целостности. Объект исследуется если он относится к одной и той же территории. Расчёт происходит по одной и той же методологии. Данные временного ряда должны выражаться в одних и тех же единицах измерения, а промежутки времени между значениями ряда должны быть по возможности одинаковыми²⁰.

Для анализа рядов динамики рассчитываются:

- 1) ряды динамики характеризуют изменение показателя во времени.
 - а) абсолютные темпы прироста;
 - б) темпы роста;
 - в) темпы прироста;
 - г) абсолютное значение одного процента прироста.

Нам понадобится формула темп прироста.

Для характеристики темпов роста и прироста в среднем за весь период рассчитывают средний темп роста и прироста. Средний темп (коэффициент) роста определяется по формуле средней геометрической, когда средний темп роста вычисляется по абсолютным данным первого и последнего членов динамического ряда, применяется следующая формула средней геометрической.

Коэффициент роста показывает, во сколько раз изменился уровень ряда по сравнению с предыдущим (цепные коэффициенты роста или снижения) или по сравнению с начальным уровнем (базисные коэффициенты роста или снижения). Формулы расчета можно записать следующим образом²¹:

²⁰ Теория статистики: конспект лекций [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2008. Режим доступа: <http://20.04.2016>.

²¹ Кузницова, Е.И Статистика. М.: Юнити Дана, 2012. С.210.

$$\overline{K_p} = \frac{y_n}{y_{n-1}}. \quad (1)$$

где y_1 – начальный уровень;

y_n – конечный уровень;

n – число членов ряда.

Темпы роста показывают, сколько процентов составляет последующий уровень ряда по сравнению с предыдущим или по сравнению с начальным уровнем.

Темп прироста (T_p) - это прирост, какой либо изучаемой величины за один временной период за вычетом 100 %.

Средний темп роста исчисляется по формуле (2):

$$\overline{T_p} = \sqrt[n-1]{\frac{y_n}{y_0}} \times 100 \%. \quad (2)$$

Среднегодовой темп прироста исчисляется по формуле (3)²²:

$$\overline{T_{пр}} = \overline{T_p} - 100. \quad (3)$$

Поступление обращений граждан по видам за 2010 – 2015 гг. показано в таблице 1.

Таблица 1 – Поступление обращений граждан по видам за 2010 – 2015 гг.

Год	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Жалоба	2	1	82	221	276	521
Заявление о конституционных правах	1233	2993	2725	2674	3877	2589
Заявления об не исполнении должностных лиц	0	0	0	120	83	116
Предложение	30	471	702	985	713	901
Ходатайство	0	0	7	10	6	3
Благодарность	0	0	2	7	6	2
Всего обращений	1235	3465	3508	4017	4961	4558

²² Кузницова, Е.И. Статистика. М.: Юнити Дана, 2012. С. 211.



На основе анализа таблицы 1 можно сделать вывод, что средний темп роста жалоб за 2010 – 2015 увеличился на 141 %, коэффициент роста показывает, что в 2011 увеличение жалоб к предыдущему году составил 0,5; 2012 году составил 82, в 2013 году на 2,69, в 2014 на 1,24; в 2015 на 1,88, это связано с несовершенством правовых механизмов, регулирующих участие граждан в решении вопросов местного значения. Заявление о конституционных правах увеличилось на 2,3, заявления об не исполнении должностных лиц в 2010 и 2011, 2012 не было заявлений, 2014 год снизился коэффициент роста заявлений на 0,7, 2015 на 1,6 увеличилось заявлений, предложение за 2010 - 2015 год увеличилось на 11,2; 2013 ходатайств увеличилось на 1,4; 2014 на 0,6; 2015 на 0,5.

Благодарность – признательность в чем – либо, выраженных в содействующих действиях за оказанное благодеяние. Благодарности за 2013 увеличились на 3,5, 2014 на 0,85, 2015 понизилось на 0,33. Всего обращений 2010 - 2015 год увеличилось на 4,2 %. Это связано что в обращениях содержат жалобы от горожан на неудовлетворительную работу и бездействие управляющих компаний, ненадлежащее содержание общего имущества (вентиляции, кровли, мест общего пользования, борьба с антисанитарией, уборка мусора), предоставление услуг ненадлежащего качества, ненадлежащее содержание общего имущества

(вентиляции, кровли, мест общего пользования, борьба с антисанитарией, уборка мусора), предоставление услуг ненадлежащего качества, поступает много заявлений, от жильцов которые проживают в аварийном жилье, это в основном население малоимущие, которые не могут позволить приобрести жилплощадь.

Таблица 2 .Численность постоянного населения Амурской области на начало года 01.2015 года

год	Население в тыс. чел	Городское нас. тыс. чел	Сельское нас тыс. чел
2010	864,5	565,3	299,2
2011	860,7	561	299,7
2012	827,8	552,9	274,9
2013	821,6	550,6	271
2014	816,3	548,1	268
2015	811,3	544,6	266,9

Диаграмма 1 Численность постоянного населения Амурской области на начало

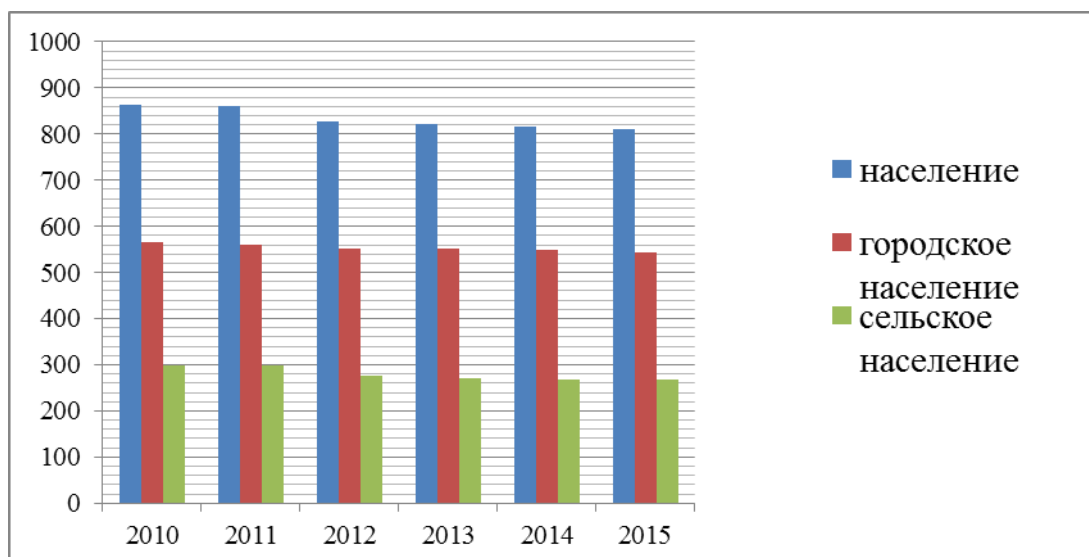


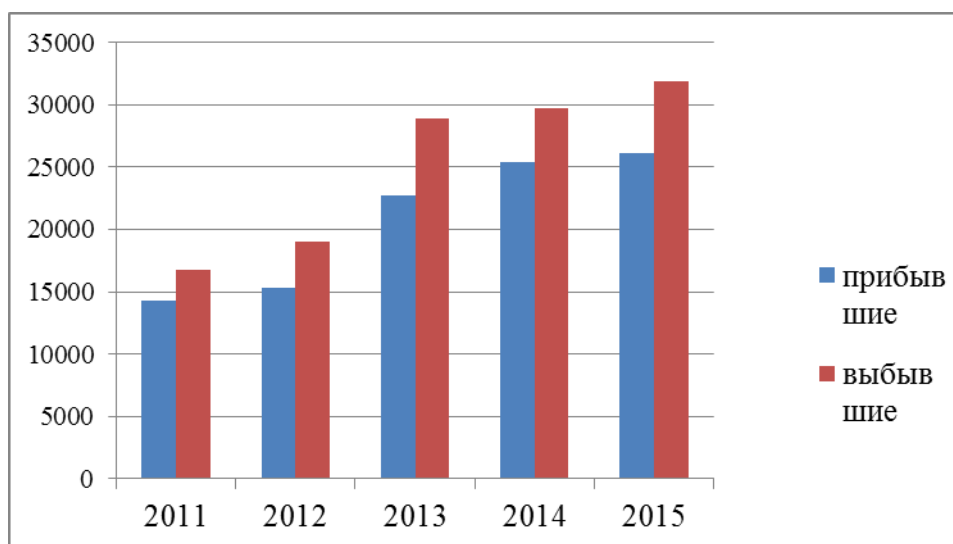
Таблица 2 –Количество обращений граждан по типам за 2011 – 2015 гг.

Тип обращения	Год				
	2011	2012	2013	2014	2015
Государство, общество, политика	108	111	65	206	174
Социальная сфера	280	278	254	514	389

Экономика	1560	1556	1968	1556	1613
Оборона, безопасность, законность	40	41	41	77	106
Жилищно-коммунальная сфера	1477	1522	1689	2106	1853
Количество обращений	3465	3508	4017	4961	4558

На основе таблицы 2 можно сделать следующие выводы. Среднегодовое поступления обращений граждан по видам за 2011 - 2015 составил: государство, общество, политика 132 обращения. Социальная сфера 343, экономика 1650, оборона, безопасность, законность 61, жилищно-коммунальная сфера 1729, количество обращений 4 348²³.

Диаграмма 4 прибывшие выбывшие



Согласно данным динамики прибывших и выбывших, мы видим, что с каждым годом увеличивается выбывание населения Амурской области. Самые распространенные причины, заставляющие людей покидать родные места (или страны) это разница жизни, в уровне заработной платы, высокая безработица межнациональные и этнические конфликты. За 12 мес.2014 года оборот миграции участвовало 22,7 ты. Человек причём число прибывших в область увеличилась на 84 человека или на 1%,а число выбывших за пределы с области на 1530 человек, или на 12%,в сравнении на! декабря2013 -1 января 2014.В результате миграции убыль населения из области увеличения на 33,4%относительно 2012 годом и составила 5,8 человек.

²³ Администрация города Благовещенска [Электронный ресурс]: офиц. 2009. Режим доступа: <http://admblag.ru>. 22.03.2016.

Таблица 3 – Темп прироста обращений граждан по типам

Тип обращений	Года								
	2011	2012	темп прироста, процент	2013	темп прироста, процент	2014	темп прироста, процент	2015	темп прироста, процент
Государство, общество, политика	108	111	2,8	65	-41	206	216	174	-19
Социальная сфера	280	278	-0,71	254	9,44	514	102	389	-24
Экономика	1560	1556	-0,25	1968	26,5	1556	-20	1613	3,7
Оборона, безопасность, законность	40	41	2,5	41	0	77	87	106	37,7
Жилищно-коммунальная сфера	1477	1522	3,1	1689	11	2106	24,7	2176	3,3
Количество обращений	3465	3508	1,24	4701	34	4961	5,5	4558	-10,1

Диаграмма темп прироста по типам обращений граждан показана на рисунке 5.

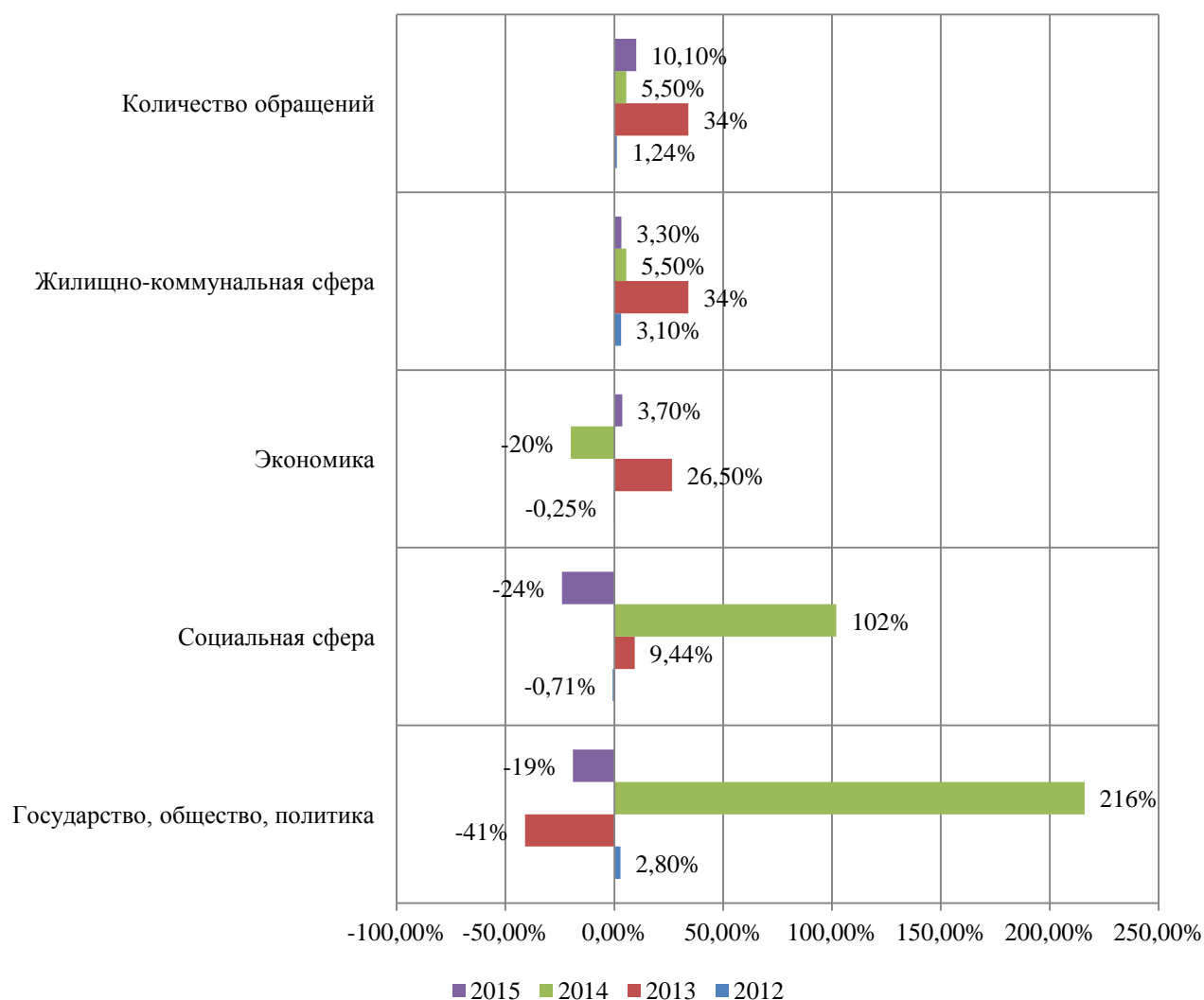


Рисунок 5 - Диаграмма темп прироста по типам обращений граждан

На основе анализа таблицы 3 можно сделать следующие выводы, в 2012 и 2014 происходил прирост обращений граждан, связано с тем что, были нарушены конституционные права, нарушение нормативно-правовой базы, 2013 и 2015 годах произошло снижение показателей темпов прироста, в социальной сфере в 2012, 2015 темп прироста снизился по сравнению к предыдущему году на (-0,71 %) и (- 24 %), а в 2013 и 2014 темп прироста вырос к предыдущему на (9,44 %) и (102 %) причиной возрастания показателей из-за наводнения 2013 года, экономика 2012 и 2014 снизился показатель темпа прироста, а в 2013 и 2015 вырос показатель, оборона, безопасность, законность показателя темпа прироста 2012 и 2014 снизились, в 2013 и 2015 выросли с показателями к предыдущему году, жилищно-коммунальная сфера в 2012 - 2015 годах, мы наблюдаем прирост показателей в этой сфере. Это связано с неудовлетворенной работой и бездей-

стве управляющих компаний, ненадлежащее содержание общего имущества (мест общего пользования, вентиляции, уборкой мусора, кровли, борьба с антисанитарией), предоставление услуг ненадлежащего качества, наводнение 2013 года, по общему показателю происходил прирост с 2011 по 2014 года на 4,9 % , в 2015 мы наблюдаем, что темп прироста снизился на – 10,1 %.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того лица по одному и тому же вопросу если:

заявитель или пользователь информацией не удовлетворен данным ему ответом местного самоуправления по первоначальному обращению;

со времени подачи первого обращения прошли сроки рассмотрения и ответ заявителю или пользователю информацию не дали

запрещается направлять жалобы на рассмотрение в государственные органы, орган местного самоуправления или лицу заменяющего должность, решение о действии (бездействии), которых обжалуется.²⁴.

Таблица 4 - Повторные обращения граждан за 2011-2015 год

Год	Количество обращений	Повторные обращения
2011	3465	83
2012	3508	250
2013	4017	655
2014	4961	1050
2015	4558	1564

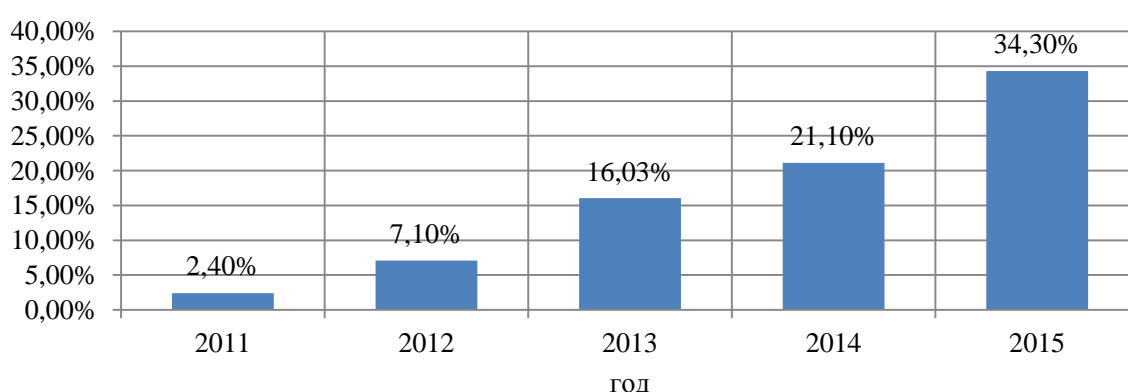


Рисунок 6 - Диаграмма повторные обращения граждан за 2011-2015 год

На основе анализа таблицы 4, мы видим, что от общего количества обра-

²⁴ Чаннов, С.Е Муниципальное право. М.:Юрайт, 2013. С.146.

ращения граждан, составляют повторные обращения, которые представлены в процентном соотношении и наблюдаем, что доля повторных обращений возрастает с каждым годом, причиной являются нарушение конституционных прав, с неудовлетворительной работой и бездействие управляющих компаний, в такие обращения содержат темы: о переселение из ветхого жилья, о ненадлежащее содержание общего имущества, о фактах волокиты рассмотрения заявлений, о предоставления земельных участков, о предоставлении мест в детские сады, о нарушении санитарных норм и правил, о продаже алкоголя в жилых домах, о не законных постройках, о ремонтах дорожного покрытия, о законности размещения оборудования сотового оператора, нарушение законодательства, о нарушении законодательства, о нарушении нормативно-правовых актов²⁵.



Рисунок 7 –Количество обращений и содержащихся в них вопросах с распределением по тематическим разделам, поступивших в администрацию города Бла-

²⁵ Администрация города Благовещенска [Электронный ресурс]: офиц. 2009. Режим доступа: <http://admblag.ru>. 22.03.2016

говещенска за 2015 год

На основе рисунка 7, можно сделать выводы, что больше всего на обращения граждан даются ответы - разъяснения, в среднем количестве вопросы решены положительно и направлено ответов за подписью главы, меры приняты, в малом количестве проверено с выездом на место и отказано, рассмотрение с нарушением срока. Основные проблемы - улучшение жилищных условий (48 %), вопросы коммунального хозяйства (32 %), оказание помощи. 60 % вопросов, поступивших на посещение и в заявлениях, за 2015 не одного поставленного вопроса не поставлено на особый контроль. На все поставленные вопросы заявители получают во многих случаях разъяснения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и города Благовещенска из них решены положительно 21,2 % вопросов, выезды на объект составляет за 2015 год 5,6 %, а в 2014 г. 4,9 %, разница между годами 0,7%, что составило больше выездов на объекты. Личный прием граждан могут вести руководители организаций, его заместители или ответственные работники. Сведения о месте (расположение и номер кабинета, помещения) и времени (дни и часы) приема должны быть доступны для людей. Эта информация размещается на стендах или официальном сайте организации. Обычно люди посещают руководителей один раз в неделю, преимущественно в вечернее время²⁶.

Таблица 5–Количество принятых граждан на личном приёме к главе и заместителям администрации г. Благовещенска

Год	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Государство, общество, политика	1	2	3	1	2	61
Социальная сфера	8	10	18	3	6	176
Экономика	79	85	92	22	27	62
Оборона, безопасность, законность	2	0	1	1	1	4
Жилищно-коммунальная сфера	29	32	96	28	32	123
Количество принятых граждан	119	129	210	215	217	426

На основе анализа таблице 5 ,можно сделать выводы, что за 5 лет темп прироста в сфере государство, общество и политика составил 13,7 %; социаль-

²⁶ Администрация города Благовещенска [Электронный ресурс]: офиц. 2009. Режим доступа: <http://admblag.ru>. 22.03.2016

ная сфера 10,1 %; экономика -0,75 %; оборона, безопасность, законность 2,2 %; ЖКХ 4,6 %; количество принятых граждан на личном приёме за 5 лет составил 4,1 % это связано с нарушением конституционных прав, неправомерное использование денежных ресурсов частных коммунальных компаний, здравоохранение нехватка мед. персонала и др. проблемные вопросы, образование, недостаточно мест в ДОУ и другие вопросы.

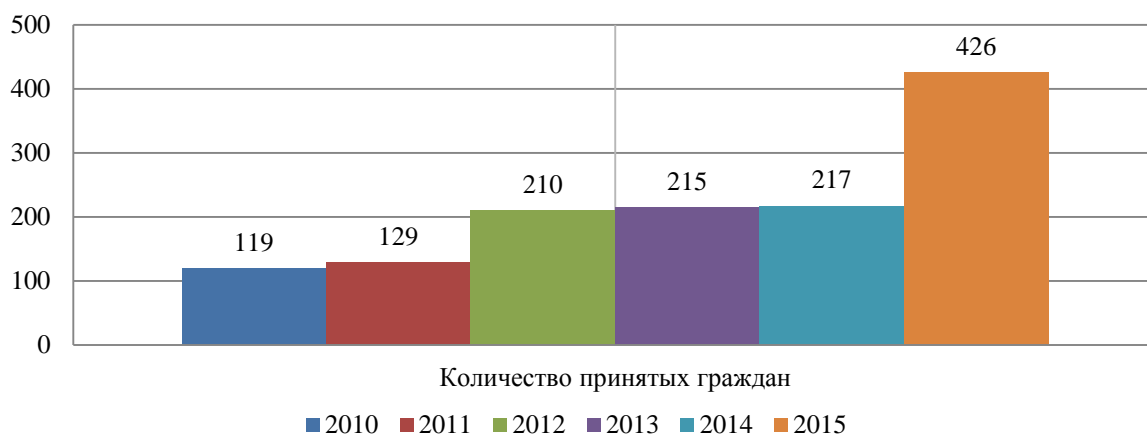


Рисунок8 - Диаграмма количество граждан на личном приёме к главе и заместителям администрации г. Благовещенска за 2010 -2015 гг.

В 2015 году организовано 125 приемов мэра города и его заместителей по личным вопросам (в 2014 году – 124), принято 426 граждан (в 2014 году – 217). В целях улучшения работы по своевременному рассмотрению обращений граждан еженедельно в адрес исполнителей направляются напоминания об исполнении контрольных обращений, заместителям мэра города, руководителям структурных подразделений выдается опережающий контроль по обращениям, находящимся на исполнении по курируемым направлениям. На еженедельных планерных совещаниях мэра города со структурными подразделениями администрации доводится информация об обращениях с нарушенным сроком исполнения.

Ежеквартально осуществляется анализ обращений граждан, поступивших в администрацию города Благовещенска с приложением информационно-аналитической справки, который предоставляется в управление по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства Амурской

области и размещается на официальном сайте города ²⁷.

2.3 Проблемы по работе обращений граждан в Администрации города Благовещенска

С формированием структуры власти, появились значительные трудности в работе с заявлениями и предложениями. Перед государственными и муниципальными органами власти стоят сложные задачи по повышению эффективности и совершенствованию стиля работы с обращениями граждан. Создание демократического государства на основе полного соблюдения конституционных прав и свобод человека и гражданина было бы простой декларацией, не подкрепленной делами, если бы не существовало условий для диалога гражданина и органов местного-самоуправления. Ее совершенствование продолжается и в настоящее время.

У каждого человека и группы лиц есть право на письменные заявления и другие виды обращений и посещение должностных лиц в различные структуры, которые предоставлены государством, для того чтобы, человек мог осуществлять свои права, и вносить корректировки в управление страны, может получать информацию о государственном бюджете и получать правовые гарантии. Есть право людей на различные письменные и устные обращения, установленные законом порядке.

Обращение – это юридический акт, значит действие, сознательно осознанно направленное на создание юридических последствий и, следовательно, имеющее определённую силу. Направляя, обращение в государственные и муниципальные органы власти, гражданин вступает с ними в определённые правоотношения, значит обращением можно считать только такое послание, из смысла которого явно следует желание граждан побудить руководство государственных и муниципальных органов власти к каким-либо юридически значимым действиям. ²⁸.

В современном обществе роль СМИ очень велика. Так как люди, от своей

²⁷ Администрация города Благовещенска [Электронный ресурс]: офиц. 2009. Режим доступа: <http://www.admblag.ru>. 22.03.2016.

²⁸ Захарова, Н.И Государственное и муниципальное управление. М.: ИНФРА-М, 2014. С.136.

беспомощности обращаются в различные структуры, а им не помогают в решении проблем. И гражданам, все чаще приходится обращаться в средства массовой информации, для того что бы довести свои вопросы и проблемы до государства и муниципальных чиновников.

Отдел по работе с населением не нашла более наилучшего отклика у жителей, проживающих на территории муниципального образования. Далеко не все горожане знают о работе отдела. Многие люди хотели бы обратиться в этот отдел и решить свои вопросы и проблемы. Лица обращаются с кругом вопросов, такие как: обеспеченность жильем, несоответствие предоставленных услуг ЖКХ, социальные льготы, выплаты медицинское обеспечение, все еще остаются проблемами первой значимости для многих проживающих в муниципальном образовании.

По нашему мнению, проблема присутствует в составлении аналитических данных. У органов власти и региональных, вообще слабо поддаются к общему выводу, так как поскольку они выполнены в различных форматах, что свидетельствует о том, что у каждого ведомства свои особенности ведения статистической отчетности и аналитической работы. Каждое ведомство имеет свои классификаторы обращений граждан, что затрудняет, а иногда и блокирует обмен данными по обращениям граждан. У каждого ведомства существуют различная регистрация, что создают серьезную проблему обращений. Не все властные структуры ранжируют обращения по содержанию, а следовательно уже на стадии регистрации блокируется возможность использовать обращения граждан как инструмент контролирующей деятельности того или иного ведомства.

Отсутствие проверки по качеству выполненной работы.

Гражданский «инфантилизм», нежелание брать на себя ответственность

Для многих россиян является очевидным несоответствие между объёмом и сложностью стоящих перед местным сообществом задач и теми полномочиями и ресурсами, которые имеются в распоряжении местной власти. Граждан в первую очередь беспокоят такие факторы. Как: снижение уровни жизни, безра-

ботица, низкое качество публичных услуг, распространённость социальных пороков и негативных явлений в обществе (коррупция, преступность, алкоголизм, наркомания), проблемы в транспортной и жилищно-коммунальной сферах. Однако не более 20 – 30 % респондентов видит реальные возможности местной власти по решению этих вопросов.

Важно отметить, что многие люди, обратившись один раз в органы местного самоуправления, были огорчены результатом ответа на обращения, тем самым приходилось делать повторные обращения в вышестоящие организации или использовать другие меры воздействия. Многие граждане указывают на не достаточную компетентность чиновников, а каждый второй безразличие.

Граждане не видят смысла обращаться в местные администрации, тем самым они относятся к органам местного самоуправления, большей степени негативно. И возникает недоверие к органам местного самоуправления, зиждущееся на общем стереотипном отношении к власти; восприятие органов местного самоуправления как бюрократического института, а не как группы профессионалов, чья деятельность ориентирована на решение проблем граждан.

Люди малый имеют вес перед местными власти в данной системе управления, они больше зависят от вышестоящих органов государственной власти,

Есть еще одна проблема, такая как. Человека пытаются вести заблуждение насчет восстановления его прав, только через суд, но это не есть правильное решение, можно решить иначе, мирным способом.

Часто исполнитель или руководящие лицо, старается избежать непосредственного контакта с людьми, действуя через своих заместителей, уклоняясь от общения с обратившимся.

Куда бы, не обратился гражданин, он получает малоэффективный ответ от чиновника, потому что муниципальный служащий, зачастую превышает свои должностные полномочия,

Не эффективные методы регулирующих участие граждан в решении вопросов местного значения. В отдельных муниципальных образованиях «злоупотребления» в своих полномочиях со стороны органов местного самоуправ-

ления и их должностных лиц, использование ими своих позиций для реализации собственных целей. Общественная активность в таких случаях служит «пиар-подспорьем» для реализации, например, бизнес - проектов преследующих цели, отличные от интересов населения.

«От того, насколько полно, своевременно и качественно принимаются решения по обращениям, во многом зависит доверие граждан к власти. Принципиально важным моментом в новом законопроекте является то, что центр тяжести смещается с ответа на обращение на решение вопросов. Если человек обращается с вопросом, почему ему не отремонтировали крышу, то его волнует не то, своевременно ли ему будет дан ответ о том, что крышу отремонтируют в 2018 году — ему важно, чтобы крышу отремонтировали как можно скорее», Михаил Федотов.

В законе нет системы санкций за нарушения в работе с обращениями лиц. В Федеральном законе от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» закреплена общая диспозиция, согласно которой лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут «ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации», а виды ответственности законодателем не конкретизированы.

Нет контроля качества ответа, таким образом, на справедливые доводы чиновнику выгодно не давать ответа и никакой ответственности за пустой ответ не несут. По ответу чиновника заявителю оспаривать нечего, так как ответа по существу нет. Чиновники используют это.

Многие граждане не довольны, качеством ответа, по их мнению, чиновники просто дают ответ не разбираются в проблемах, просто дают отписку на обращения. Население предлагает, создать рейтинги мэра и должностных лиц и их заместителей, то чиновники свою деятельность, по мнению жителей, будут выполнять качественно и добросовестно

Нет прозрачности местной власти с гражданами, так как чтобы задать вопрос для этого нужно написать заявление с проблемой, чтобы специалисты дали ответ, на это тратиться время, и после этого могут записать на приём долж-

ностному лицу, если ответ не понятен и не удовлетворяет ответ.

При повторном обращении граждан долгий срок дачи ответа, согласно Федеральному закону «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней. Для конкретных видов обращений используются иные федеральные законы, в том числе сильно сокращенные по сравнению с названными сроками. Однако столь длительный установленный по общему правилу срок не только не способствует должному рассмотрению обращений персон, но и используется чиновниками всех уровней для затягивания процедуры. Совершенно очевидно, что компетентный сотрудник аппарата государственного или муниципального органа власти либо должен быть в курсе относящихся к предмету его ведения обстоятельств и событий. Если чиновник, получив адресованное ему обращение, выявляет для себя прежде неизвестные ему факты, то думается вполне возможным при современных средствах связи и технических возможностях установить все необходимые обстоятельства, принять необходимое решение и направить заявителю ответ не позднее 3 рабочих дней с момента получения обращения. В случае направления заявителем обращения лицу, некомпетентному в соответствующем вопросе, представляется, что для перенаправления обращения компетентному лицу или органу и уведомления об этом заявителя достаточно 3 рабочих дней.²⁹

²⁹ Официальный сайт Государственных услуг [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2012. Режим доступа: www.gosuslugi.ru. 01.04.2016.

3 ПРЕДЛОЖЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

3.1 Направление по совершенствованию работы с обращениями граждан

В нашей стране множество различных структур, организаций, которые взаимодействуют с населением, что появляются проблемы взаимоотношения друг с другом. Согласно специальному акту, население может обратиться в любые структуры власти и восстановить свои законные права. Но и государство должно идти навстречу населению, для решения различных проблем. Механизм рассмотрения обращений граждан необходимо усовершенствовать: уточнить понятийный аппарат Федерального закона №59-ФЗ, сократить время рассмотрения ряда обращений, обязать ответственных лиц давать мотивированный ответ и так далее.

У каждого человека и группы лиц есть право на письменные заявления и другие виды обращений, и посещение должностных лиц в различные структуры.

Как показывает практика демократических государств, местный уровень власти – это самый короткий и прямой путь к решению насущных, жизненно важных для современного человека проблем. Эффективность власти люди оценивают по элементарным, понятным для каждого критериям – тепло в домах, освещенность улиц, качество дорог, транспортное обеспечение и т.п. Эти вопросы рациональнее решать с учетом мнения населения в местах непосредственного проживания граждан – в городах, поселках, селах, хуторах и пр. Именно поэтому одним из приоритетных направлений государственной политики России является развитие местного самоуправления, налаживание постоянного и всестороннего взаимодействия муниципальных органов и населения.

В современной России система местного самоуправления находится в стадии развития. Поэтому требуются разработки наиболее эффективных мето-

дов в формировании власти. В стране множество нерешенных проблем, связанных с законодательным обеспечением деятельности органов местного самоуправления, острым дефицитом квалифицированных специалистов в области муниципального управления, отсутствием надежных материально-финансовых основ деятельности местных органов власти.

Несмотря на развитие новых средств коммуникации, для граждан наиболее значимым способом взаимодействия с чиновниками, как на федеральном, так и на региональном уровне остаются обращения. Работа с обращениями граждан — один из механизмов открытости, которые мы включили как один из приоритетных в Стандарт открытости», — рассказал министр по вопросам Открытого правительства Михаил Абазов.

На наш взгляд, необходимо совершенствование механизмов с обращениями граждан, которые направлены на улучшение рассмотрения обращений индивидуумов и юридических лиц, а так же государственных гарантий.

Опираясь на выводы многих ученых и других способов сбора информации, можно сказать, что пассивность населения страны и нежелание должно работать чиновник приводит к множеству барьеров.

Народ имеют право принимать участие в деятельности местного самоуправления, взаимодействовать с муниципальной властью, разбираться в местных вопросах, задачах деятельности муниципальной власти, что способствует решению проблем повышения качества управления муниципальными образованиями и укрепляет взаимодействие с властными органами.

От местной власти в рамках исполняемых ими управленческих функций требуется новые побуждения к новым формам деятельности и заинтересованность в усилении «обратной», в том числе в работе с обращениями населения. Поэтому для наилучшей работы с обращениями граждан в органах муниципального управления необходимо соблюдение следующих условий:

- создание оптимальных условий для граждан по защите их прав и свобод;
- укрепление связей с населением;

- управление и контролирование за исполнением программ, повышения эффективности работы власти;
- улучшение качества и расширение перечня информационных услуг, предоставляемых гражданам;
- ограничение посредничества, то есть обеспечение связи с властью напрямую³⁰.

Улучшение эффективности работы с обращениями граждан:

а) повысить качество жизни и культурного уровня населения, уровня развития и конкурентно способности сферы производства и услуг, эффективности управления жизни деятельностью города развитие муниципальных образований, создать благоприятные условия для долгосрочного территориального развития и для повседневной жизни граждан;

б) определить дополнительные меры по повышению: кадров, документооборота, нормативно – правовую базу, работы с обращениями персон, по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, повторные обращения;

в) практиковать рассмотрение наиболее важных проблем поднятых заявителями, на рабочих совещаниях;

г) повысить качество рассмотрения заявлений индивидуумов, поступающих из всех уровней, с учетом просьб заявителей и поручений содержащихся в сопроводительных письмах. Обратить внимание на полноту и достоверность информации, содержащейся в ответах на обращения;

д) заявления и жалобы граждан о злоупотреблении должностных лиц, о наиболее важных и значимых социальных проблемах, а так же повторные и коллективные обращения рассматривать, как правило, в составе комиссии с выездом на место.

Руководящие органы, обязать в обязательном порядке организовать возможность приема обращений граждан, отправленных через портал государ-

³⁰ Государственные услуги [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2012. Режим доступа: www.gosuslugi.ru. 01.04.2016.

ственных услуг по единой утвержденной форме и сократить срок рассмотрения обращений с 30 до 20 дней. Обеспечить юридическую значимость таких обращений на ответов на них:

- регулярно рассматривать на оперативных совещаниях состояние работы с обращениями индивидуумов, подводить итоги. Планировать и вносить на обсуждение вопросы о реализации предложений граждан по наиболее значимым проблемам;

- внедрять в практику работы с населением, как «прямая линия» «час руководителя», «телефон доверия», «горячая линия»;

- проводить личный прием граждан по вопросам своей компетенции по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц. Информацию о месте посещения, а также об установленных для приема днях и часах доводить до сведения граждан, в том числе через средства массовой информации. Определить категории граждан, имеющих право на внеочередной прием руководителями и, в их число включать инвалидов, ветеранов. Оборудовать места приема граждан средствами беспрепятственного доступа для инвалидов;

- практиковать выездные формы приёма по месту работы и жительства. Совмещать выезды в сельские поселения с приемом граждан на местах, при этом вести учет и контроль разрешения обращений заявителей, обещаний, данных людям;

- ежеквартально проводить проверки исполненных обращений, с выездом на место;

- обеспечить широкое информирование граждан через СМИ о задачах местного самоуправления, его развитии, его позитивном значении для обеспечения качества и уровня жизни населения на местах;

- расширить перечень предусмотренных законодательством форм участия граждан в решении вопросов местного значения;

- усовершенствовать старые и внедрить, новые механизмы финансовой поддержки общественных инициатив;

– создать и распространить «школы гражданской активности»³¹.

Таким образом, наличие обладающая местному образованию их экономической и правовой возможность организационных структур местного самоуправления при активном участии и заинтересованности государства и население может привести к созданию реального эффективного местного самоуправления, а значит, и обеспечению стабильного поступательного развития российского общества и российского государства.

Для решения проблем в обозначенной сфере необходимо также чётко систематизировать факторы, способствующие развитию гражданской активности в муниципальных образованиях:

а) моральная, финансовая, организационная помощь активным гражданам со стороны властей всех уровней, в первую очередь – органов местного самоуправления;

б) наличие на территории структур, направленных на организацию и обучение общественности, осуществление между ней информационного обмена, создание площадок для переговоров общественности и власти;

в) конструктивные, партнёрские взаимоотношения властей и общественности, открытость и доступность местных властей, учёт властью мнения населения; (например: создать форум), на который можно было бы вызывать чиновника уже давшего ответ, но не ответившего на доводы;

г) наличие в муниципальном образовании лидеров и организаторов, на общественных началах или на профессиональной основе осуществляющих организацию населения;

д) реально действующие механизмы участия граждан в управлении территорией и политической жизни на местном уровне, возможности воздействия на органы местного самоуправления не только путём озвучивания своих интересов, но и путём коррекции управления;

е) наличие у граждан интеграционной платформы – объединяющих идей,

³¹ Государственные услуги [Электронный ресурс] : офиц. сайт. 2012. Режим доступа : www.gosuslugi.ru. 01.04.2016.

проектов, общих интересов.

Это позволяет обеспечить:

- 1) увеличение качества и эффективности исполнения принимаемых решений;
- 2) уменьшение издержек граждан и организаций на преодоление административных барьеров, взаимодействие с органами власти;
- 3) повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг;
- 4) единообразную правовую регламентацию действий и процедур по исполнению государственных (муниципальных) функций, процедур внутренней деятельности органов власти и их взаимодействия между собой.

3.2 Оценка эффективности предложенных мер по обращению граждан

Принятие решения руководителем, является трудоемким процессом, он опирается на логику, на интуицию для принятия верного решения. Для принятия наилучшего решения для организации, является важными условиями успешного развития предприятия.

Оценка качества деятельности местного самоуправления - это результаты, качественного использования ресурсов личности, домашнее хозяйство, малого и среднего предпринимательства, отнесенный к затратам на его достижения.

Для большей эффективности управленческой деятельности заключается в том, что были меньшие затраты в разных сферах жизни муниципального образования. По полученному результату, можно рассматривать эффективность, как данную оценку правильности и неправильности принятого решения.

Прежде чем управленческое решение будет реализовано на практике, оно должно показать свою состоятельность.

Для этого используются методы оценки результата и качества принимаемого управленческого решения.

Суждение об действенности решения может быть вынесено лицом при-

нимающий решение, например, в качественной шкале и отражать, как минимум, три градации предпочтительности ожидаемого или полученного эффекта:

- положительный эффект (полезный);
- нулевой эффект;
- отрицательный эффект (вредный) ³².

Требование своевременности обусловлено тем, что несвоевременно принятое решение является либо запоздалым, либо преждевременным, что в любом случае влечет за собой его плохое качество работы.

Требование обоснованности связано с тем, что необоснованное решение увеличивает вероятность его ошибки, что влечет за собой серьезные последствия.

Непротиворечивость решения означает, прежде всего, его согласованность как внутри организационных подразделений, так и в системе ранее принятых решений.

Требование правомочности означает, что решение должно приниматься только тем ЛПР или органом, который имеет на это право неэффективные, не позволяющие решить проблему;

- а) рациональные, позволяющие решить проблему;
- б) оптимальные варианты решения – варианты, позволяющие решить проблему наилучшим образом в определенном критерием смысле или построить наилучшую систему в определенном критерием смысле.

Если неэффективных рациональных решений может быть много, то оптимальное решение одно.

Существует две оценки действенности управленческих решений:

- 1) теоретическая (априорная) эффективность решения, на основе, которой делается обоснованный выбор наилучшей для реализации альтернативы;
- 2) фактическая (апостериорная) эффективность решения.

Понятие «эффективность управленческого решения» не может быть рассмотрено изолированно от его реализации. Дело в том, что эффективность ре-

³² Бусов, В.С. Управленческие решения. М.: Юрайт, 2013. С.36.

шения заключается не только в его абсолютной правильности, сколько в том, что, будучи последовательно и в срок реализовано, оно, благодаря своей правильности, достигнет поставленной цели. Следовательно, эффективность самих решений обуславливается как качеством самих решений, так и качеством их осуществления ³³.

Правильность управленческих решений определяется множеством факторов технического, организационного, экономического и социально - психологического характера, влияние которых неоднозначно и проявляется на разных стадиях процесса разработки и реализации решений. Но в целом можно считать, что основными из них являются:

- компетентность и опыт работы принимающего решение;
- степень информированности ЛПР;
- уровень коллегиальности в процессе разработки решения;
- удельный вес контролируемых решений;
- степень непосредственного участия руководителей и специалистов, разрабатывающих решение, в его реализации;
- мотивация исполнителей;
- характер и степень ответственности руководителей за результаты решения ³⁴.

Поскольку одни и те же цели могут быть достигнуты при разной величине затрат, то основным мером эффективности решения может служить отношение полученного в результате его осуществления результата, выраженного показателем степени достижения цели, к величине затрат на разработку решения и его осуществление.

Однако дело осложняется тем, что принятие многих важных решений требует не однокритериальной, а многокритериальной оценки, так как в большинстве случаев эффект управленческого решения не может быть выражен единственным показателем.

³³ Черняк, В.З. Методы принятия управленческих решений. М.: Академия, 2013. С.95.

³⁴ Бусов, В.С. Управленческие решения. М.: Юрайт, 2013. С.39.

Подходы для принятия решения.

Надо иметь в виду два момента: во-первых, принять решения легко – сложно принять хорошее решение. Во-вторых, принятие решения – это психологический процесс. Поэтому способы, используемые руководителем для принятия решений, варьируют от спонтанных до высоко логичных. Руководитель находится под воздействием таких психологических факторов, как социальные установки, накопленный опыт и личностные ценности.

Интуитивные решения – они основываются на интуиции и на ощущениях того, что они правильны. Лицо, принимающее решение, не занимается при этом сознательным взвешиванием «за» и «против» по каждой альтернативе и не нуждается даже в понимании ситуации. То, что мы называем озарением или шестым чувством и есть интуитивные решения. Спонтанность таких решений основывается на решениях своих проблем, с помощью интуиции и мыслей и своих ошибок из предыдущего опыта, мы находим рациональное зерно.

Решения, приняты на суждениях – такие решения иногда кажутся интуитивными, поскольку логика их не очевидна. Выбор, который сделан на суждениях обусловленный знаниями или накопленным опытом. Человек использует знания о том, что случалось в исходных ситуациях ранее, чтобы спрогнозировать результат альтернативных вариантов выбора в существующей ситуации. Опираясь на здравый смысл, он выбирает альтернативу, которая принесла успех в прошлом.

Суждение, как начало организационного процесса полезна, поскольку многие ситуации в организациях имеют тенденцию к частому повторению. В этом случае ранее принятое решение может сработать снова не хуже, чем прежде. Например: решение предоставить компетентному секретарю право отвечать за всю рутинную корреспонденцию без внешнего контроля. Вот почему наниматели, как правило, придают большое значение опыту при найме на работу. Поскольку решение на основе суждения принимается в голове управляющего, оно обладает таким значительным достоинством, как быстрота и дешевизна его принятия. Оно опирается на здравый смысл, но истинный здравый смысл,

встречается очень редко. Это тем более верно, когда приходится иметь дело с людьми, т.к. зачастую ситуация искажается потребностями людей и другими факторами. Вероятно, более важно, что одного лишь суждения будет недостаточно для принятия решения, когда ситуация уникальна или очень сложна. Принимаемые решения опираются на прошлый опыт, но руководитель не учитывает изменения во времени. Из-за такого смещения руководитель может упустить новую альтернативу, которая должна была бы стать более эффективной, чем знакомые варианты выбора. Еще важнее, что руководитель, чрезмерно приверженный суждению и накопленному опыту, может сознательно или бессознательно избегать использования возможностей вторжения в новые области. В результате боязнь новых сфер деятельности может закончиться катастрофой.

На этапе разработки альтернатив необходимо выявить все возможные варианты решения проблемы, то есть сформировать «поле альтернатив». Однако на практике руководитель редко располагает достаточными знаниями или временем, чтобы сформулировать и оценить каждую альтернативу, поэтому он, как правило, ограничивает число вариантов сравнения всего несколькими альтернативами, которые представляются наиболее подходящими.

Рассмотрим требования к альтернативным вариантам:

- критериальность (возможность оценить эффект по заранее выбранному критерию или системе критериев);
- каждая альтернатива должна быть особенной и не должно быть их применения с другой альтернативой.

В контексте решения ранее поставленной проблемы можно выделить несколько альтернативных вариантов:

а) привлечение к ответственности должностного лица задачу пустого ответа или бездействия на заявление, жалобу и рассмотрение повторных и коллективных обращений, в составе комиссии с выездом на место;

б) внедрение в практику такие формы работы с населением, как «прямая линия», «час руководителя», «телефон доверия», «горячая линия» в прямом эфире раз в месяц;

- в) создание и распространение «школы гражданской активности»;
- г) сокращение сроков по рассмотрению обращений граждан в государственные и муниципальные органы.

Необходимо проанализировать каждый альтернативный вариант с точки зрения ситуации по совершенствованию деятельности местного самоуправления по работе с обращениями граждан

Таблица 6- Характеристика альтернатив

Альтернатива	Характеристика альтернативы
Привлечение к ответственности должностных лиц задачу пустого ответа или бездействия на заявление, жалобу рассматривание повторных и от групп лиц обращений, в составе комиссии с выездом на место	Более тщательное рассмотрение проблемы в заявлениях и жалобах, и повторного обращения.
Внедрение в практику такие формы работы с населением, как «прямая линия с руководителем », «час руководителя», «телефон доверия»,	Телефонный звонок, который позволяет гражданину непосредственно задать свой вопрос по своей проблеме, должностное лицо или руководителю, гражданину дают консультацию, тем самым сокращает работу с рассмотрением обращений граждан.
Создание и распространение «школы гражданской активности	Группа лиц, отвечающая за работу с людьми, помогающая гражданам общаться в различные органы власти. Например, в правильности написания заявления, указания четкой проблемы.
Сокращение сроков по рассмотрению обращений от людей в государственные и муниципальные органы	Сокращение сроков делопроизводства по обращению граждан.

Как видно из таблицы 6, почти каждая альтернатива является дееспособной и поможет содействовать достижению поставленной цели.

При разработке управленческого решения в совершенствование деятельности по работе с обращениями граждан приняты следующие критерии:

- уменьшение времени в рассмотрении обращений граждан;

- минимальные затраты для гражданина;
- оптимальность принятого решения для органов местного самоуправления

- достижение цели до 01.01.2017 г.;
- реальность реализации решения.

На наш взгляд, из предложенных мероприятий, наилучшее предложение является: внедрение в практику такие формы работы с населением, как «прямая линия», «час руководителя», «телефон доверия», «горячая линия»,

Социальная эффективность от предложенных мероприятий будет выражаться:

- а) в повышении уровня сотрудничества и доверия между органами самоуправления и гражданами;

- б) в повышении заинтересованности граждан к органам местного самоуправления;

- в) оперативно решать вопросы, различные ситуации, которые интересуют граждан;

- г) в повышении степени информированности о деятельности МСУ;

- д) сокращение письменных обращений от граждан;

- е) сокращение времени в рассмотрении обращений граждан

- ж) повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг.

На примере Тульской области данная форма обращений позволила снизить письменные обращения от граждан на 28%, всего обращений от граждан поступило 60% по « телефону доверия» губернатора.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Любое демократическое государство развивается и работает на благо народа. Основывается на принципе верховенства закона и строгого его соблюдения всеми уровнями власти. Основные законы закрепили обязанность государства в лице его органов создавать необходимые юридические и организационные условия для реализации прав, свобод и законных интересов граждан. Одной из форм взаимодействия граждан с публичными структурами является их обращение в органы государственной власти, органы местного самоуправления и к должностным лицам.

У каждого человека и группы лиц есть право на письменные заявления и другие виды обращений и посещение должностных лиц в различные структуры, это право подкреплено законом. Права предоставлены государством, для того чтобы, человек мог осуществлять свои права, и вносить корректировки в управление страны, может получать информацию о государственном бюджете и получать правовые гарантии.

Обращение гражданина – это непосредственная форма взаимодействия с государственными и местными органами власти с населением. Это устные и письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления и к должностному лицу.

Обращения могут быть вызваны в защите и восстановлении нарушенных прав и свобод, существенность в получении определенного государственного содействия, а так же неудовлетворенностью граждан процессами государственного управления. Цель Основная цель института обращений граждан – снабдить практический механизм реализации конституционного права граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Задачи обращений граждан: организационная и координационная работа по рассмотрению заявлений и жалоб граждан, предложений, петиций, ходатайств, контроль своевременного и качественного их исполнения в установленные законодательством сроки. Обращения граждан выполняет такие функции как,

правозащитную, коммуникационную, информационную. На обращение в государственные и муниципальные органы власти могут все граждане, находящиеся на территории РФ, согласно Федеральному закону № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». Обращение граждан является непосредственной формой управления. Обращения граждан закреплено нормативно-правовой базой, такие как: Конституция, Федеральный Закон №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закон Амурской области № 510-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Амурской области в органы местного самоуправления».

Администрация города Благовещенска является исполнителем - распорядительным органом муниципального образования, наделенным Уставом полномочиями по решению вопросов местного значения. Управление по документационному обеспечению администрации города Благовещенска является структурным подразделением отраслевого (функционального) органа администрации города отдел по работе с обращениями людьми. Отдел осуществляет регистрацию обращений граждан, ведёт запись на личный приём, ведёт прием граждан начальником отдела и сотрудниками отдела, обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан в администрацию города. Всего обращений 2010 - 2015 год увеличилось на 4,2 % . Из проведенного анализа можно выделить следующие проблемы в решении вопросов по обращению граждан.

Несовершенство правовых механизмов, регулирующих участие народа в решении вопросов местного значения. В отдельных муниципалитетах наблюдаются так называемые «злоупотребления» со стороны органов местного самоуправления и их должностных лиц, использование ими своих позиций для реализации собственных целей. Общественная активность в таких случаях служит пиар-подспорьем для реализации, например, бизнес-проектов, преследующих цели, отличные от интересов населения. В законе не прописаны штрафы или другие меры за нарушения в работе с обращениями населением. В Федеральном законе от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации» закреплена общая диспозиция, согласно которой лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут «ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации», а виды ответственности законодателем не конкретизированы. Нет контроля качества ответа, таким образом, на справедливые доводы чиновнику выгодно не давать ответа и никакой ответственности за пустой ответ не несут. По ответу чиновника заявителю оспаривать нечего, так как ответа по существу нет. Чиновники используют это. Направление по совершенствованию работы с обращениями граждан. Привлечение к ответственности должностных лиц задачу пустого ответа или бездействия на заявление, жалобу и рассмотрение повторных и коллективных обращений, в составе комиссии с выездом на место. Внедрять в практику такие формы работы с населением, как «прямая линия», «час руководителя», «телефон доверия», «горячая линия». Сокращение сроков по рассмотрению обращений от индивидуумов высшие структурные власти. Создание и распространение «школы гражданской активности».

На наш взгляд, что самый наилучшее предложение, форма работы с населением, как «прямая линия», «час руководителя», что позволит снизить обращения.

Процедуры по улучшению деятельности по работе с населением

– регулярно рассматривать на коротких совещаниях состояние работы с заявлениями людей, подводить итоги. Планировать и вносить на обсуждение вопросы о реализации предложений от персон по наиболее значимым проблемам;

– внедрять в деятельность такие формы работы с населением, как «прямая линия», «час руководителя», «телефон доверия», «горячая линия» ;

– осуществлять посещение руководителя по вопросам своей компетенции по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц. Информацию о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводить до сведения граждан, в том числе через средства массовой информации. Определить категории граждан, имеющих право на внеочередной прием руководите-

лями, в их число включить калек, людей которые воевали. Оборудовать места приема граждан средствами беспрепятственного доступа для калек;

- практиковать выездные формы посещения населения по месту работы и жительства, совмещать выезды в сельские поселения с визитом к людям на места, при этом вести учет и контроль разрешения устных и письменные бумаги от заявителей, обещаний, данных от людей;

- осуществлять визит для людей по вопросам своей должности по мере надобности, но не реже одного раза в месяц. Исходные данные о месте приёма, а также об установленных для приема днях и часах доводить до сведения граждан, в том числе через средства массовой информации. Определить категории людей, имеющих право на внеочередной прием к руководящим лицам, в их число включить инвалидов, ветеранов. Оборудовать места приёма граждан средствами беспрепятственного доступа для инвалидов;

- практиковать выездные формы приема населения по месту работы и жительства, совмещать выезды в сельские поселения с приемом граждан на местах, при этом вести учет и контроль разрешения обращений заявителей, обещаний, данных гражданам;

- делать проверки исполнения по письменным заявлениям и жалобам с выездом на места.

- предоставить широкое информирование граждан через СМИ о задачах местного самоуправления, его развитии, его позитивном значении для обеспечения качества и уровня жизни населения на местах;

- расширить перечень предусмотренных законодательством форм участия граждан в решении вопросов местного значения;

- усовершенствовать старые и внедрить новые механизмы финансовой поддержки общественных инициатив;

- создать и распространить «школы гражданской активности».

Это позволяет обеспечить:

- а) увеличение качества и эффективности исполнения принимаемых решений;

б) уменьшение издержек граждан и организаций на преодоление административных барьеров, взаимодействие с органами власти;

в) повышение уровня удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг;

г) единообразную правовую регламентацию действий и процедур по исполнению государственных (муниципальных) функций, процедур внутренней деятельности органов власти и их взаимодействия между собой

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Администрация города Благовещенска [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – 2009. - Режим доступа: <http://www.admblag.ru>. - 03.04.2016.

2 Академик «Словари и энциклопедии» [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - 2016. - Режим доступа: <http://clerical.wok.academic.ru>. - 01.05.2016.

3 Андреев, И.Л. История России с древнейших времен до 1861 года: учебник / Н.И. Павленко, И.Л. Андреев, В.А. Федоров. - М.: Юрайт, 2012. - 712 с.

4 Балыхин, А.Г. Соотношение принципов политической системы государства и принципов местного самоуправления. Государственная власть и местное самоуправление / А.Г. Балыхин. – М.: Юрайт, 2013. – 365 с.

5 Баранов, Н.А. Политические отношения и политический процесс в современной России: курс лекций / Н.А. Баранов. - СПб.: Балт. гос. техн. ун-т, 2011. – 297 с.

6 Баталова, Е.В. Государственное и муниципальное управление / Е.В. Баталова. – Владивосток: ВГУЭС, 2014. – 36 с.

7 Благовещенск. Дальний Восток [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – 2015. – Режим доступа: <http://www.blag-dv.ru>. - 01.05.2016.

8 Бусов, В.С. .Управленческие решения: учебник для бакалавров / В.И. Бусов. – М.: Юрайт, 2013. - 254 с.

9 Бычкова, Е.И. Обращения граждан и правотворческая инициатива граждан как формы участия населения в осуществлении местного самоуправ-

ления: монография / Е.И. Бычкова, И.Е. Попов. – Челябинск: Изд-во Челяб. юрид. ин-та МВД России, 2011. - 143 с.

10 Бялкина, Т.М Конституционное и муниципальное право / Т.М. Бялкина. – М.: Юрайт, 2013. – 410 с.

11 Ванеев, О.Н. Электронный муниципалитет: пути информационного взаимодействия органов местного самоуправления с населением [Электронный ресурс] Современное право: офиц. сайт. – 2015. – Режим доступа: <https://www.sovremennoepravo.ru>. - 01.04.2016.

12 Василенко, И.А. Государственное и муниципальное управление / И.А. Василенко. – М.: Юрайт, 2013. – 496 с.

13 Васильев, А.А Система муниципального управления / А.А. Васильев. – М.: КНОУС, 2013. – 387 с.

14 Всероссийский совет местного самоуправления [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – 2010. - Режим доступа: <http://www.vsmsinfo.ru> . - 01.04.2016.

15 Государственная власть и местное самоуправления [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - 2011. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - 01.06.2016.

16 Государственные услуги [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - 2012. - Режим доступа: www.gosuslugi.ru. - 01.04.2016.

17 Гражданская трибуна [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – 2015. - Режим доступа: <http://shkola-municipalnogo-politika.ru>. - 01.04.2016.

18 Гражданский кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ. Доступ из справ.- правовой системы «Гарант».

19 Делопроизводство от А до Я. Работа с обращениями граждан [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – 2015. – Режим доступа: <http://naar.ru/>. - 01.04.2016.

20 Заболотских, Е.М. Ответственность должностных лиц и органов местного самоуправления: научно-практическое пособие / Е.М. Заболотских. - М.: Проспект, 2013. - 232 с.

21 Заборова, Е.И Власть, и население: аспекты взаимодействия на му-

ниципальном уровне / Е.И. Зборова // Вопросы управления. - 2014. - № 6. – С.68.

22 Захарова, Н.И Государственное и муниципальное управление: учебник / Н.И. Захарова. – М.: ИНФРА-М, 2014. - 288 с.

23 Иваненко, С.И Аналитический вестник Совета Федерации ФС РФ [электронный ресурс] // История работы с обращениями граждан в законодательных органах власти России: офиц. сайт. – 2012. – Режим доступа: <http://www.budgetrf.ru>. -01.04.2016.

24 Кабанов, С.Ю. Организация работ с обращениями граждан в истории России: учебное пособие / С.Ю. Кабанов. - М.: Флинта, 2011. - 312 с.

25 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях. – М.: Проспект, 2013. - 448 с.

26 Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

27 Кузницова, Е.И. Статистика: учебное пособие / Е.И. Кузницова, В.И. Гусаров. – М.: Юнити Дана, 2012. - 413 с.

28 Малый, А.Ф. Правовая политика и правовая жизнь / А.Ф. Малый, В.В. Гулина. - М.: Вильямс, 2012. - 115 с.

29 Мескон, М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт. - М.: Вильямс, 2012. - 672 с.

30 Мищеряков, Ю.Н. Муниципальная реформа и муниципальное управление / Ю.Н. Мищеряков. – М.: Москва, 2011. – 84 с.

31 Муниципальное право России: учебник для бакалавров / С.А. Авакьян [и др.]. - М.: Проспект, 2013. - 544 с.

32 Мухачев, И.В. Местное самоуправление и муниципальное управление: учебник / И.В. Мухачев, П.А. Алексеев. - М.: Юнити-Дана, 2015. – 399 с.

33 Новикова, И.В. Стратегическое планирование развития региона / И.В. Новикова. – Благовещенск: Изд-во «АмГУ», 2008. - 31 с.

34 Нунденко, Л.А Конституционное право учебник для бакалавров /

Л.А. Нудненко. - М.: Юрайт, 2016. - 616 с.

35 О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Амурской области в органы местного самоуправления [Электронный ресурс]: закон Амурской области от 06 июля 2011 г №510 -ОЗ. Доступ из справ. - Правовой системы «Гарант».

36.О муниципальной службе в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02 марта 2007 г. № 25. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

37 О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59 (измен. Поправки от 04 июня 2014 г.). Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

38 Об обеспечении конституционных прав граждан Российской Федерации избирать и быть избранными в органы местного самоуправления [Электронный ресурс]: федеральный закон от 26 ноября 1996 г. № 138. (измен.и поправки от 04 июня 2014 г.). Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

39 Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

40 Об утверждении Регламента администрации города Благовещенска [Электронный ресурс]: постановление Администрации города Благовещенска от 04 марта 2011 г. № 920. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

41 Орешин, В.П. Система государственного и муниципального управления: учебное пособие / В.П. Орешин. – М.: ИНФРА, 2011. - 320 с.

42 Постовой, Н.В. Проблемы компетенции в системе местного самоуправления и пути их решения / Н.В. Постовой. - М.: Юриспруденция, 2013. - 112 с.

43 Практика муниципального управления [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – 2015. – Режим доступа: <http://www.gkh.ru>. - 01.05.2016.

44 Репина, Е.А. Основы менеджмента: учебное пособие / Е.А. Репина. - М.: Академцентр, 2013. - 240 с.

- 45 Сафиуллова, Э.Д. Обращение граждан: необходимость или право? / Э.Д. Сафиуллова // Молодой ученый. – 2015. - № 23. – С.779-780.
- 46 Советник юриста [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – 2010. – Режим доступа: <http://www.s-yu.ru>. - 02.06.2016.
- 47 Теория статистики: конспект лекций [Электронный ресурс]: офиц. сайт. - Режим доступа: <http://www.xliby.ru>. - 20.04.2016.
- 48 Трудовой кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (ред. от 30.12.2015). Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
- 49 Устав Муниципального образования города Благовещенска от 17.12.2015 г. [Электронный ресурс] // Администрация города Благовещенска: офиц. сайт. – 2010. – Режим доступа: <http://www.admblag.ru>. - 01.04.2016.
- 50 Ушаков, Д.Н Толковый словарь [Электронный ресурс] // Толковые словари: офиц. сайт. - 2012. - Режим доступа: <http://tolkslovar.ru>. - 01.06.2016.
- 51 Чаннов, С.Е Муниципальное право: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / С. Е. Чаннов. - М.: Юрайт, 2015. - 326 с.
- 52 Черняк, В.З. Методы принятия управленческих решений: учебник / В.З. Черняк, И.В. Довдиенко. - М.: Академия, 2013. - 240 с
- 53 Шайхразиев, В.Г. О понятии функций местного самоуправления / В.Г. Шайхразиев // Гос. власть и местное самоуправление. - 2012. – № 12. – С.5.
- 54 Шедько, Ю.Н. Система Муниципального управления: учебник для бакалавров / Ю.Н. Шедько. – М.: Юрайт, 2013. – 570 с.
- 55 Широков, А. Местное самоуправление в новом политическом цикле: проблемы и перспективы развития / А. Широков // Муниципальная власть. – 2012. – № 6. – С.15.
- 56 Яновский, В.В Государственное и муниципальное управление / В.В. Яновский. - М.: Кнорус, 2013. - 200 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Образцы регистрационной карточки и регистрационного журнала по обращениям граждан

Пример регистрационно-контрольной карточки

(лицевая сторона)

0229140	Регистрационно-контрольная карточка	
Корреспондент (Ф.И.О., адрес, телефон)		
Предыдущее обращение от.....№, от....№		
Вид документа		
Автор, дата, индекс сопроводительного письма		
Дата, индекс поступления		
Краткое содержание		
Отв. исполнителя		
Резолюция		
Автор резолюции		
Срок исполнения		

(оборотная сторона)

Ход исполнения			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата, индекс исполнения (ответа)			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял		Подпись контролера	
Дело	Том	Листы	Фонд Опись Дело

Рисунок А.1 - Вид регистрационной карточки

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

Таблица А.1 - Вид регистрационного журнала по обращению граждан

Ф.И.О. гражданина, откуда поступило, дата, регистрационный номер	Содержание обращения	Резолюция	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Причина задержки исполнения
1	2	3	4	5

Руководитель структурного подразделения

Сводка о работе с обращениями граждан в организации

(наименование структурного подразделения)

(наименование организации)

(дата)

Откуда поступило обращение	Осталось нерассмотренных обращений за 20__г.	Поступило		Переслано в другую организацию в срок		Не требуется решения	Осталось на рассмотрении	Взято на контроль	Исполнено		Отправлено ответов			Осталось нерассмотренных на конец месяца	
		Всего	В том числе повторно	до 5 дней	свыше 5 дней				в установ- ленный срок	с нарушени- ем срока	положите- льных	отрица- тельных	разъяс- нительных	всего	В том числе просрочен- ных
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Из вышестоящих органов															
Из редакций															
От военнослужащих, их семей															
От граждан															
Итого:															

Начальник службы ДОУ

Личная подпись

Расшифровка подписи

Рисунок А.2 - Сводка о работе с обращениями граждан в организации

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Предложения по совершенствованию деятельности граждан и МСУ с обращениями

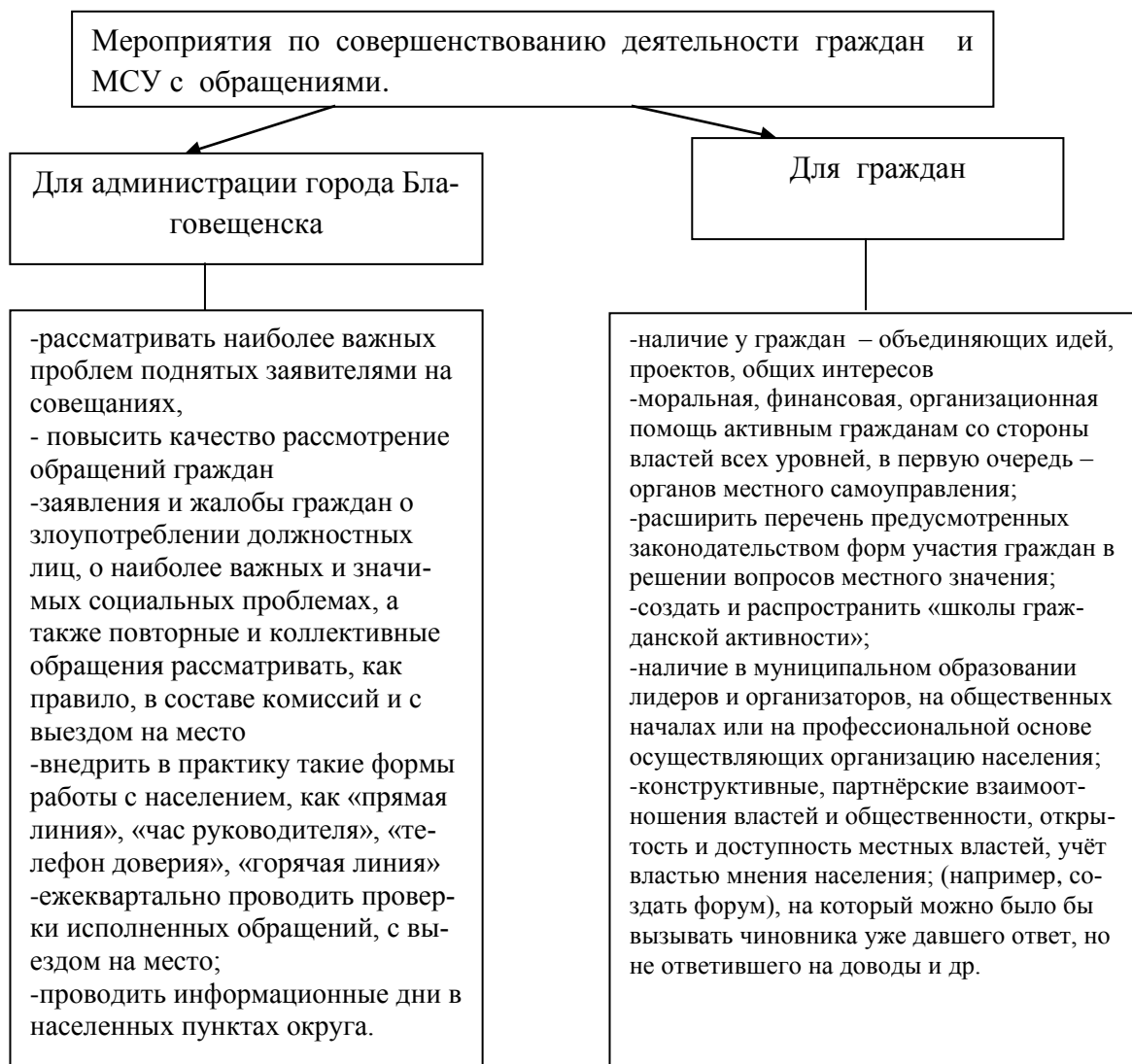


Рисунок Б.1 - Предложения по совершенствованию деятельности граждан и МСУ с обращениями